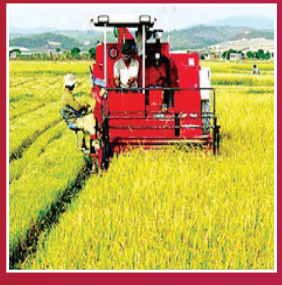
MẶT TRẬN TỔ QUỐC
VIỆT NAM

BỘ NỘI VỤ

HỘI CỰU CHIẾN BINH
VIỆT NAM

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

SIPAS 2020



BỘ NỘI VỤ	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 628 /QĐ-BNV	*Hà Nội, ngày 21 tháng 05 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03/4/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 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 giai đoạn 2017 - 2020";

Căn cứ Quyết định số 243/KH-BNV ngày 03/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020, gọi tắt là Chỉ số SIPAS 2020 (Báo cáo kèm theo).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020, các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Phó Thủ tướng Thường trực Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Ủy ban TWMTTQVN: Chủ tịch (để b/c), các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Ủy ban;
- Trung ương HCCBVN: Chủ tịch (để b/c), các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Trung ương Hội;
- Bộ Nội vụ: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, các đơn vị thuộc Bộ, Cổng thông tin điện tử của Bộ;
- Vụ/Ban TCCB các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

.

BỘ TRƯỞNG

Phạm Thị Thanh Trà

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 2020
(SIPAS 2020)

(Kèm theo Quyết định số 628/QĐ-BNV ngày 21 tháng 5 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

HÀ NỘI, THÁNG 5 NĂM 2021

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ 3
VIẾT TẮT 8
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 2020 9
I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC 9
1. Cơ sở 9
2. Mục đích 9
3. Nội dung đo lường sự hài lòng 9
4. Phương pháp thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng 12
5. Phương thức điều tra xã hội học 13
6. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số 14
II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI NĂM 2020 15
1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2020 15
2. Triển khai điều tra xã hội học 17
3. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học 18
4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học và thành phần trả lời phiếu 18
PHẦN HAI: KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2020 24
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NDTC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG 24
1. Nhận định, đánh giá của NDTC về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công 24
2. Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công 26
3. Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC 27
4. Nhận định, đánh giá của NDTC về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công 30
5. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu 31
6. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí 32
7. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả 33
8. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan đúng hẹn 34
9. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả 36
10. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn 37

11. Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC.....38
12. Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công 39
II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....43
1. Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ 43
2. Sự hài lòng của NDTC về thủ tục hành chính.....47
3. Sự hài lòng của NDTC về công chức 51
4. Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ 55
5. Sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị 59
6. Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung của (hài lòng về sự phục vụ hành chính) 64
7. Sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 63 tỉnh...67
III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC 88
PHẦN III: KẾT LUẬN 93
I. ĐÁNH GIÁ 93
1. Bối cảnh thực hiện SIPAS 93
2. Kết quả đạt được của SIPAS 2020 94
II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ 98
1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ 98
2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh 99
3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông 99
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.....100
PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2020 101
PHỤ LỤC 2: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2020 290

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

BẢNG	Trang
Bảng 1: Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2020	16
Bảng 2: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2020	17
Bảng 3: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra XHH năm 2017, 2018, 2019, 2020	23
Bảng 4: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC về việc tổ chức cung ứng dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020	41
Bảng 5: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (theo mức độ cao thấp)	83
Bảng 6: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (theo vần abc)	86
BIỂU ĐỒ	
Biểu đồ 1: Thành phần người trả lời phiếu điều tra	19
Biểu đồ 2: Độ tuổi của người trả lời phiếu điều tra	19
Biểu đồ 3: Giới tính của người trả lời phiếu điều tra	20
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn của người trả lời phiếu điều tra	20
Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người trả lời phiếu điều tra	21
Biểu đồ 6: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra	21
Biểu đồ 7: Loại hình tổ chức của người trả lời phiếu điều tra	22
Biểu đồ 8: Vị trí công việc của người trả lời phiếu điều tra	22
Biểu đồ 9: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2020	24
Biểu đồ 10: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	25
Biểu đồ 11: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020	25
Biểu đồ 12: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2020	26
Biểu đồ 13: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	26
Biểu đồ 14: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020	27
Biểu đồ 15: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2020	28
Biểu đồ 16: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	28
Biểu đồ 17: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2018, 2019, 2020 (năm 2017 không đánh giá)	29
Biểu đồ 18: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin qua mạng internet về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công và về quy định TTHC năm 2020	29
Biểu đồ 19: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2020	30

Biểu đồ 20: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị	30
Biểu đồ 21: Các chỉ số phản ánh số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020	31
Biểu đồ 22: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2020	31
Biểu đồ 23: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	31
Biểu đồ 24: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2017, 2018, 2019, 2020	32
Biểu đồ 25: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2020	32
Biểu đồ 26: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	32
Biểu đồ 27: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017, 2018, 2019, 2020	33
Biểu đồ 28: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả năm 2020	33
Biểu đồ 29: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị	34
Biểu đồ 30: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan đúng hẹn trả kết quả năm 2020	34
Biểu đồ 31: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan đúng hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	35
Biểu đồ 32: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan đúng hẹn trả kết quả năm 2017, 2018, 2019, 2020	35
Biểu đồ 33: Các chỉ số phản ánh về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2020	36
Biểu đồ 34: Các chỉ số phản ánh về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	36
Biểu đồ 35: Các chỉ số phản ánh về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2017, 2018, 2019, 2020	36
Biểu đồ 36: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn năm 2020	37
Biểu đồ 37: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	37
Biểu đồ 38: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2017, 2018, 2019, 2020	37
Biểu đồ 39: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020	38
Biểu đồ 40: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	39
Biểu đồ 41: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2020	39

Biểu đồ 42: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	40
Biểu đồ 43: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2020, 2019 (năm 2018 và 2017 không đánh giá)	40
Biểu đồ 44: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của cả nước năm 2020	43
Biểu đồ 45: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	43
Biểu đồ 46: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020	44
Biểu đồ 47: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	45
Biểu đồ 48: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020	46
Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	47
Biểu đồ 50: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	47
Biểu đồ 51: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của cả nước năm 2020	47
Biểu đồ 52: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	48
Biểu đồ 53: Các chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020	48
Biểu đồ 54: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	49
Biểu đồ 55: Các chỉ số hài lòng về TTHC nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020	50
Biểu đồ 56: Chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	51
Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng về TTHC cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	51
Biểu đồ 58: Các chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2020	51
Biểu đồ 59: Các chỉ số hài lòng về công chức năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	52
Biểu đồ 60: Các chỉ số hài lòng về công chức nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020	52
Biểu 61: Các chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	53
Biểu đồ 62: Các chỉ số hài lòng về công chức nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020	54
Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	55
Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng về công chức cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	55
Biểu đồ 65: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2020	55
Biểu đồ 66: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	56
Biểu đồ 67: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020	56
Biểu đồ 68: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	57

Biểu đồ 69: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020	58
Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	59
Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	59
Biểu đồ 72: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cả nước năm 2020	59
Biểu đồ 73: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	60
Biểu đồ 74: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020	61
Biểu đồ 75: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	62
Biểu đồ 76: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020	63
Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020	64
Biểu đồ 78: Chỉ số hài lòng việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	64
Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2020	64
Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020: Chỉ cao nhất, thấp nhất, trung vị	64
Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước (Chỉ số SIPAS) năm 2017, 2018, 2019, 2020	65
Biểu đồ 82: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị	65
Biểu đồ 83: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020	66
Biểu đồ 84: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020 (so sánh)	67
Biểu đồ 85: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung của 63 tỉnh năm 2020	68
Biểu đồ 86: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung của 63 tỉnh năm 2020 (so sánh)	69
Biểu đồ 87: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2020 (bản đồ)	70
Biểu đồ 88: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố đặc biệt trực thuộc Trung ương năm 2020	71
Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố trực thuộc trung ương năm 2020	71
Biểu đồ 90: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2020	71
Biểu đồ 91: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2020	71
Biểu đồ 92: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2020	71

Biểu đồ 93: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2020	72
Biểu đồ 94: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2020	72
Biểu đồ 95: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2020	72
Biểu đồ 96: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2020	72
Biểu đồ 97: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ năm 2020	72
Biểu đồ 98: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2020	72
Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (phần 1/3)	74
Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (phần 2/3)	75
Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (phần 3/3)	76
Biểu đồ 100: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (tăng, giảm của từng tỉnh)	77
Biểu đồ 101: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (so sánh)	78
Biểu đồ 102: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (bản đồ)	79
Biểu đồ 103: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh:Trung bình giai đoạn 2017 - 2020 (cao, thấp)	80
Biểu đồ 104: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh: Trung bình giai đoạn 2017 - 2020 (so sánh)	81
Biểu đồ 105: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh: Trung bình giai đoạn 2017 - 2020 (bản đồ)	82
Biểu đồ 106: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với các cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước năm 2020	89
Biểu đồ 107: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với các cấp năm 2020	90
Biểu đồ 108: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với các lĩnh vực năm 2020	91
Biểu đồ 109: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước năm 2020, 2019, 2018 và 2017	92

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
CQHCNN	Cơ quan hành chính nhà nước
HCNN	Hành chính nhà nước
HCC	Hành chính công
SNCL	Sự nghiệp công lập
LLVT	Lực lượng vũ trang
TCPCP	Tổ chức phi chính phủ
HH/H	Hiệp hội/hội
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
CTTNHH	Công ty trách nhiệm hữu hạn
CTCP	Công ty cổ phần
CTHD	Công ty hợp danh
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
DNNNG	Doanh nghiệp nước ngoài
DNLD	Doanh nghiệp liên danh
CTNN	Công ty nước ngoài
GYPAKN	Góp ý, phản ánh, kiến nghị
XHH	Xã hội học

PHẦN I

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 2020

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 2020

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 CQHCNN 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 CQHCNN 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 công 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 CQHCNN (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 dịnh vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của CQHCNN; (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 CQHCNN.

Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của CQHCNN, mức độ hài lòng và sự mong đợi của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ của CQHCNN gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của NDTC về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của CQHCNN:

- 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 NDTC;

+ Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ;

+ Trang thiết bị phục vụ NDTC 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 CQHCNN 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 dịch vụ bưu chính công ích.

- 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 CQHCNN.

- 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 để thực hiện điều tra xã hội học. Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan, đơn vị 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 Uỷ 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:

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

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.

5. Phương thức điều tra xã hội học

Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng được thực hiện thông qua phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến NDTC để trả lời phiếu.

- 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 CQHCNN.

- Phiếu điều tra xã hội 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 CQHCNN; các câu hỏi về mức độ hài lòng của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của CQHCNN; câu hỏi về sự mong đợi

của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của CQHCNN.

6. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

- Tổng hợp, phân tích dữ liệu

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

- Cách tính chỉ số hài lòng

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

Công thức tính:

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

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học;

+ 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 được thể hiện qua một câu hỏi).

- 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 .

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI NĂM 2020

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 02/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 24 tháng 7 năm 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 Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam các cấp trong quá trình triển khai.

Để triển khai SIPAS 2020, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 243/QĐ-BNV ngày 03 tháng 4 năm 2020 về việc ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020; đồng thời, Bộ Nội vụ đã có Công văn số 4626/BNV-CCHC ngày 07 tháng 9 năm 2020 gửi Uỷ ban nhân dân các tỉnh về việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và ký Chương trình phối hợp số 4710/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 09 tháng 9 năm 2020 về Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại 63 tỉnh.

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. Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ban hành Công văn số 1387/MTTW-BTT ngày15 tháng 9 năm 2020 và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ban hành Công văn số 707/HD-CCB-BPL ngày 18 tháng 9 năm 2020 để hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh các tỉnh thực hiện giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020.

Năm 2020 là một năm đầy biến động, thách thức đối với phát triển kinh tế, xã hội nói chung và việc triển khai SIPAS 2020 nói riêng do ảnh hưởng của đại dịch COVID -19 và thiên tai tàn phá tại các tỉnh miền trung. Tuy nhiên với sự chủ động, sáng tạo và quyết tâm thực hiện 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 và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, SIPAS 2020 đã tiến hành điều tra khảo sát trực tiếp đối với 36.630 người dân, người đại diện cho tổ chức được chọn ngẫu nhiên trong số người dân, tổ chức đã trực tiếp nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong năm 2020 ở 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi cả nước.

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2020

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

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2020 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 Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn

thuộc UBND tỉnh, tại UBND huyện, UBND xã trong khoảng thời gian tính từ 01/01/2020 đến 31/7/2020.

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học:

Việc chọn mẫu được thực hiện theo quy trình: (1) Chọn các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện và cấp 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 chuyên môn thuộc UBND 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 Uỷ ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Riêng đối với Thành phố 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 đơn vị hành chính cấp 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 Uỷ 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 chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đã chọn, tiến hành chọn dịch vụ thuộc 02 lĩnh vực (Bảng 1):

Bảng 1: Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2020

Cơ quan, đơn vị	Lĩnh vực dịch vụ
Sở Tài nguyên và Môi trường	Quyền sử dụng đất
	Môi trường
Sở Giao thông vận tải	Lái xe
	Vận tải
Sở Xây dựng	Xây dựng
	Quy hoạch
Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn hóa cơ sở
	Thể dục, thể thao

Cơ quan, đơn vị	Lĩnh vực dịch vụ
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	Quyền sử dụng đất
	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 đã chọn, chọn ngẫu nhiên các cá nhân để tiến hành điều tra, với số lượng bằng cỡ mẫu được phân bổ cho mỗi lĩnh vực. Ngoài ra, SIPAS 2020 cũng tiến hành chọn mẫu dự phòng cho từng lĩnh vực 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 2020 là 36.630 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng lĩnh vực của các cơ quan, đơn vị đã chọn tại mỗi tỉnh theo nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của lĩnh vực đó (Bảng 2).

Bảng 2: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2020

TT	Loại ĐVHC / Cấp HC	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh	Tỉnh loại I	Tỉnh loại II, III	Toàn quốc
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 thực hiện điều tra XHH SIPAS 2020 là các viên chức, nhân viên của Bưu điện tỉnh, huyện, xã 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 2020.

b) Triển khai điều tra xã hội học:

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2020 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; để đối tượng điều tra tự trả lời phiếu; 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 (Vụ Cải cách hành chính). Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra. Bưu điện tỉnh được yêu cầu không chia sẻ thông tin trên phiếu điều tra thu về cho bất cứ cơ quan, cá nhân nào dưới bất kỳ hình thức nào.

3. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học

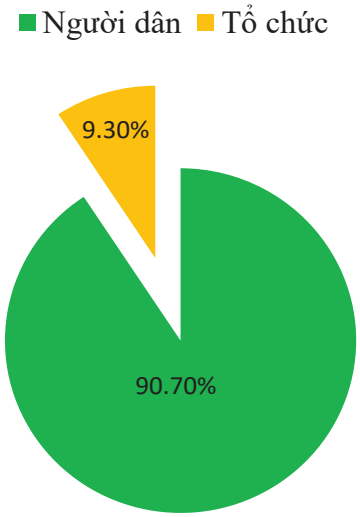
Việc phúc tra kết quả điều tra XHH SIPAS 2020 được thực hiện tại các tỉnh, do Sở Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh phối hợp thực hiện. Theo quy định, ba cơ quan này phối hợp phúc tra tối thiểu 20% số phiếu của tỉnh (riêng Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh là 10%), theo phương thức gọi điện thoại cho đối tượng điều tra để kiểm tra việc tham gia trả lời phiếu của đối tượng đó. Phúc tra điều tra xã hội học SIPAS 2020 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 2020 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%.

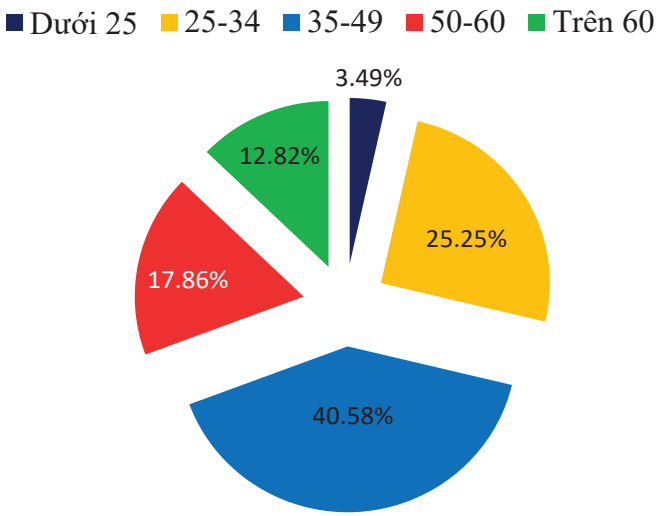
- Thành phần người tham gia trả lời Phiếu điều tra XHH SIPAS 2020 (Biểu đồ 1): Trong số 35.268 người tham gia trả lời Phiếu điều tra XHH SIPAS 2020, 90,70% là người dân và 9,30% là người đại diện tổ chức.

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



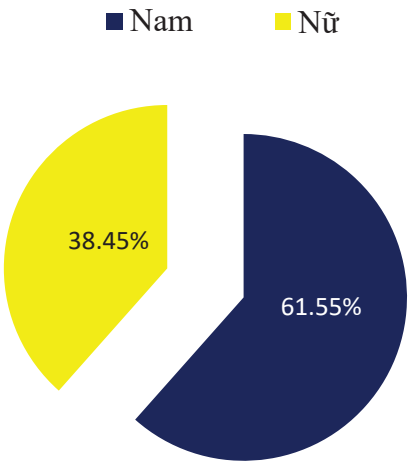
- Độ tuổi (Biểu đồ 2): Người tham gia trả lời phiếu điều tra XHH SIPAS 2020 ở độ tuổi 35 - 49 chiếm tỷ lệ cao nhất, lên đến 40,58%; tiếp đến là người ở độ tuổi 25 - 34, chiếm 25,25%; độ tuổi 50 - 60 chiếm 17,86%; trên 60 chiếm 12,82% và người ở độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ chiếm 3,49%.

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



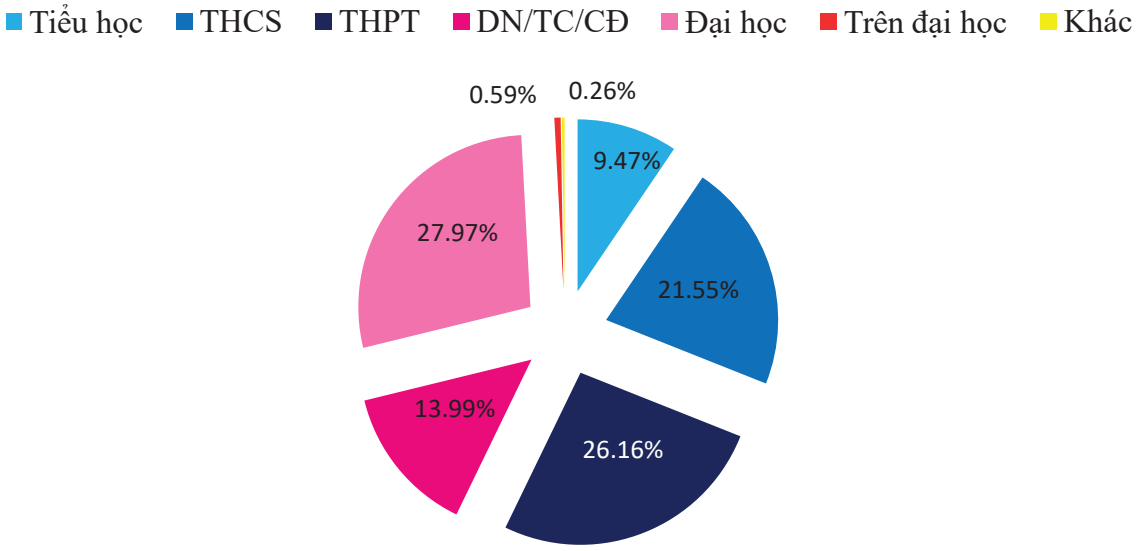
- Giới tính (Biểu đồ 3): Phần lớn số người tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 là nam giới - chiếm 61,55%, nữ giới chỉ chiếm 38,45%.

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



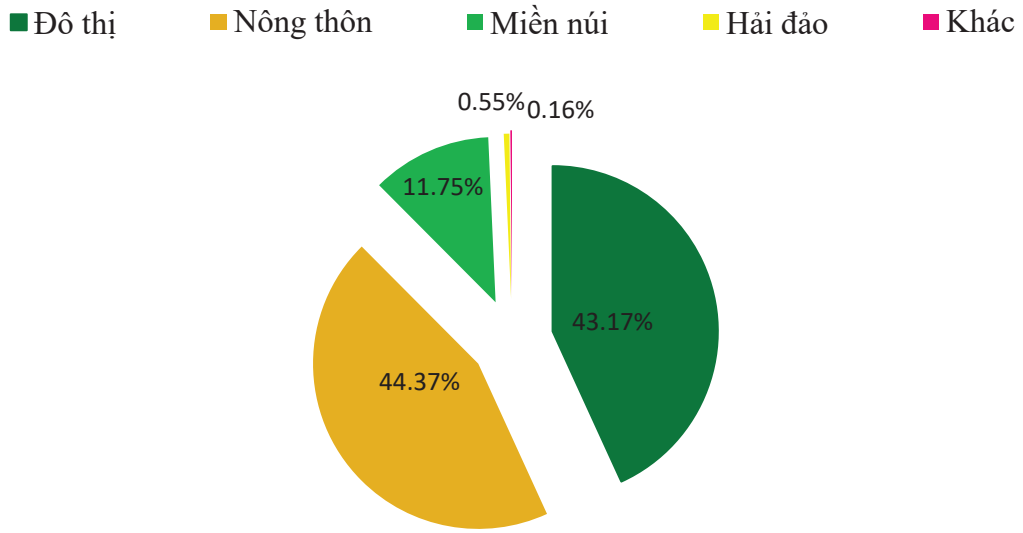
- Trình độ học vấn (Biểu đồ 4): Trong tổng số người tham gia tham gia điều tra XHH SIPAS 2020, những người có trình độ đại học và trên đại học chiếm 28,56%, tiếp đến là trình độ trung học phổ thông chiếm 26,16%, trình độ trung học cơ sở chiếm 21,55%, trình độ cao đẳng/trung cấp/dạy nghề chiếm 13,99%, trình độ tiểu học chiếm 9,47%.

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



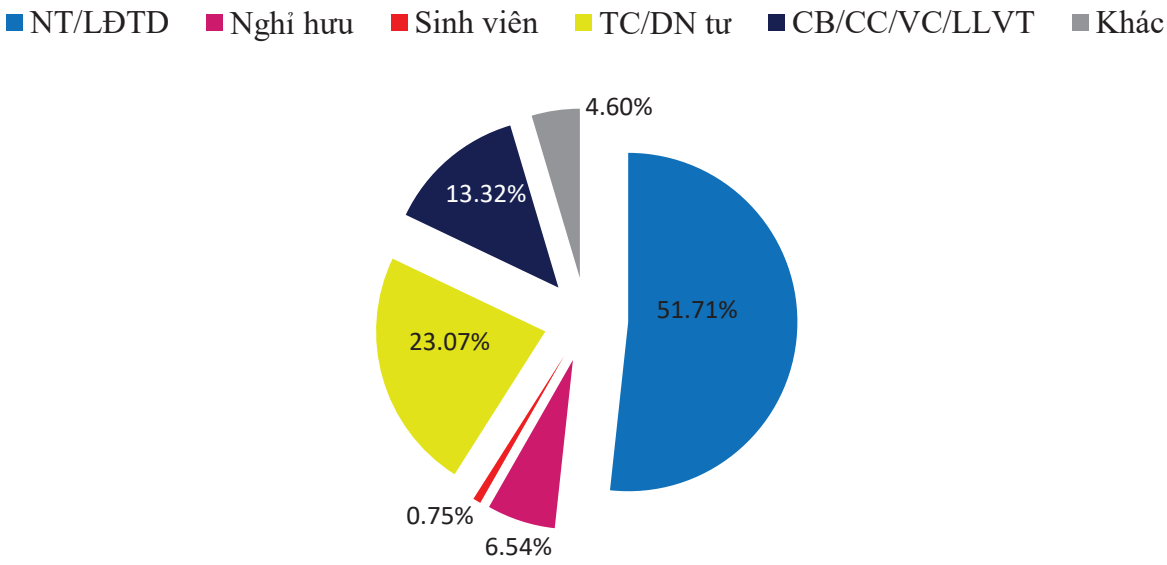
- Nơi sinh sống (Biểu đồ 5): Người tham gia trả lời điều tra XHH SIPAS 2020 sinh sống ở nông thôn và đô thị có tỷ lệ khá tương đồng, lần lượt là 44,37% và 43,17%; số người sống ở miền núi, hải đảo chiếm một phần nhỏ, là 11,75% và 0,55%.

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



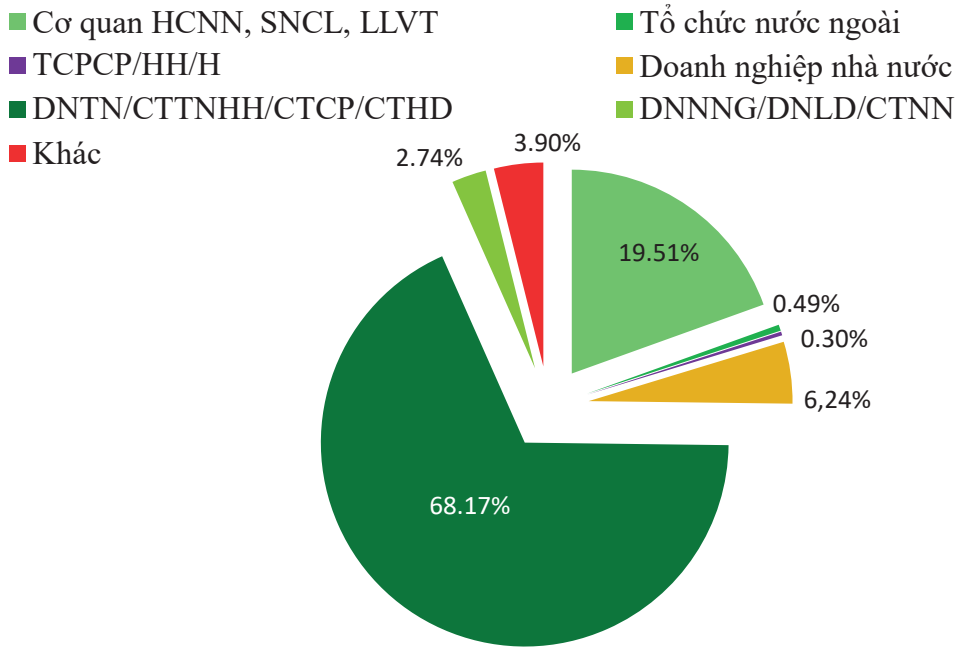
- Nghề nghiệp (Biểu đồ 6, 7 và 8): Trong số những người tham gia điều tra XHH SIPAS 2020, người làm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm 51,71%, người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 23,07%, người làm cán bộ, công chức, viên chức chiếm 13,32%, người nghỉ hưu chiếm 6,64% và còn lại là sinh viên và ngành nghề khác chiếm hơn 5%.

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



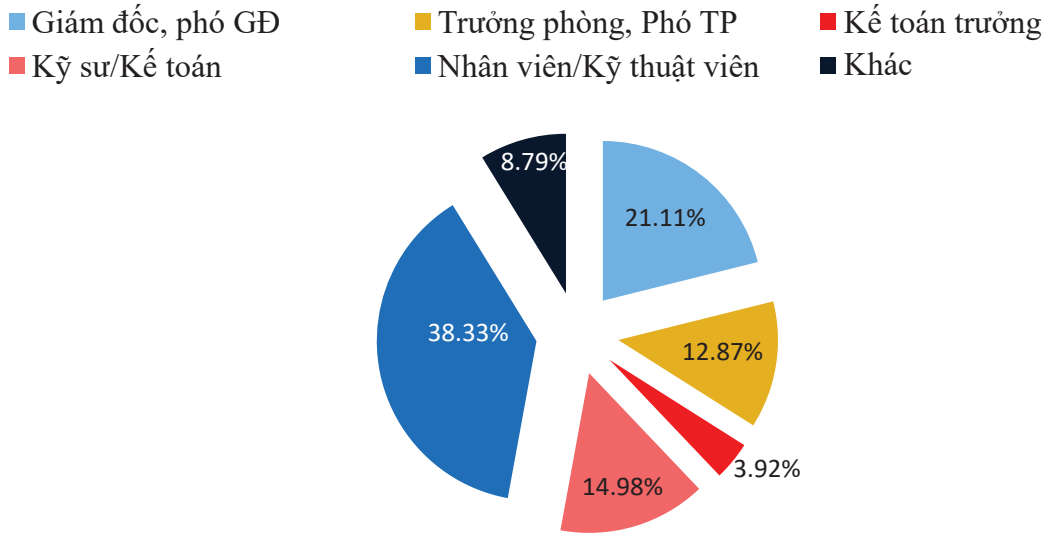
- Trong số những người tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 đại diện cho các cơ quan, tổ chức: 68,17% đến từ các DNTN, CTTNHH, CTCP, CTHD; 19,51% đến từ các cơ quan HCNN, SNCL, LLVT; 6,24% đến từ các doanh nghiệp nhà nước và số còn lại đến từ các DNNNG, DNLD, CTNN…

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



- Vị trí công việc: Trong số những người tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 với tư cách đại diện cho tổ chức, người là nhân viên/kỹ thuật viên chiếm 38,33%; giám đốc/phó giám đốc chiếm 21,11%; kỹ sư/kế toán chiếm 14,98%; trưởng/phó trưởng phòng chiếm 12,87%; kế toán trưởng chiếm 3,92% và các vị trí, chức danh khác chiếm 8,79%.

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 điều tra XHH SIPAS 2020 nhìn chung là tương đồng giữa các năm (Bảng 3).

Bảng 3: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra XHH năm 2017, 2018, 2019, 2020

Thành phần nhân khẩu học		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Người dân, tổ chức	Người dân	88,96%	88.16%	90.70%	88,91%
	Tổ chức	11,04%	11.84%	9.30%	11,09%
Giới tính	Nam	62,28%	61.71%	61.55%	63,24%
	Nữ	37,72%	38.29%	38.45%	36,76%
Dân tộc	Kinh		87.01%	87.18%	
	Khác		12.99%	12.82%	
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	3,98%	3.92%	3.49%	4,94%
	25-34 tuổi	24,32%	25.95%	25.25%	24,41%
	35-49 tuổi	37,84%	39.45%	40.58%	36,07%
	50-60 tuổi	19,94%	18.37%	17.86%	20,34%
	Trên 60 tuổi	13,91%	12.32%	12.82%	14,25%
Trình độ học vấn	Tiểu học	10,77%	10.03%	9.47%	11,09%
	Trung học cơ sở	23,70%	23.18%	21.55%	24,57%
	Trung học phổ thông	24,68%	24.96%	26.16%	24,08%
	Dạy nghề/trung cấp/cao đẳng	13,02%	13.91%	13.99%	13,51%
	Đại học	25,12%	24.69%	27.97%	23,37%
	Trên đại học	2,07%	2.33%	0.59%	2,32%
	Khác	0,64%	10.03%	0.26%	1,06%
Nghề nghiệp	Nội trợ/LĐTD	55,59%	52.00%	51.71%	53,01%
	Nghỉ hưu	7,51%	6.63%	6.54%	7,63%
	Sinh viên	0,72%	0.73%	0.75%	0,88%
	Tổ chức/DN trong lĩnh vực tư	16,26%	22.31%	23.07%	15,78%
	CBCCVC/LLVT	13,71%	13.11%	13.32%	13,51%
	Khác	6,21%	5.22%	4.60%	9,19%
Nơi sinh sống	Đô thị	36,18%	42.21%	43.17%	33,18%
	Nông thôn	50,36%	44.81%	44.37%	52,53%
	Miền núi	12,75%	11.83%	11.75%	12,92%
	Hải đảo	0,48%	0.91%	0.55%	0,69%
	Khác	0,23%	0.25%	0.16%	0,68%
Loại hình tổ chức	Cơ quan HCNN, SNC, LLVT	55,59%	21.56%	19.51%	53,01%
	Tổ chức nước ngoài	7,51%	1.77%	0.49%	7,63%
	Tổ chức phi chính phủ/HH/H	0,72%	0.52%	0.30%	0,88%
	Doanh nghiệp nhà nước	16,26%	5.07%	4.90%	15,78%
	DNTN/CTTNHH/CTCP/CTHD	13,71%	66.23%	68.17%	13,51%
	DNNNG/DNLD/CTNN	6,21%	2.14%	2.74%	9,19%
	Khác	55,59%	2.71%	3.90%	53,01%
Chức vụ	Giám đốc, Phó Giám đốc	24,70%	21.04%	21.11%	28,80%
	Trưởng phòng, Phó TP	15,67%	14.35%	12.87%	16,33%
	Kế toán trưởng	5,78%	3.42%	3.92%	5,23%
	Kỹ sư/Kế toán	13,46%	11.91%	14.98%	13,05%
	Nhân viên/Kỹ thuật viên	33,43%	40.73%	38.33%	25,31%
	Khác	6,97%	8.56%	8.79%	11,28%

PHẦN II

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH HÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2020

PHẦN HAI
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2020

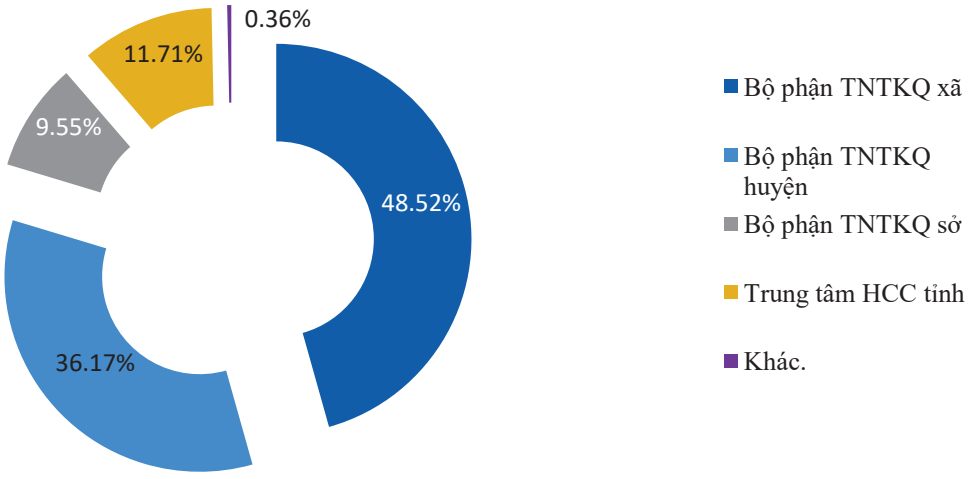
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NDTC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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 Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đặt ra tại 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 2020 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 tại một số địa phương.

1. Nhận định, đánh giá của NDTC về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Năm 2020, 48,52% người dân, tổ chức tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 (sau đây gọi tắt là "NDTC") trong cả nước nói chung đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; 36,17% ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; 9,55% ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và 11,71% tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và 0,36% tại nơi khác (Biểu đồ 9).

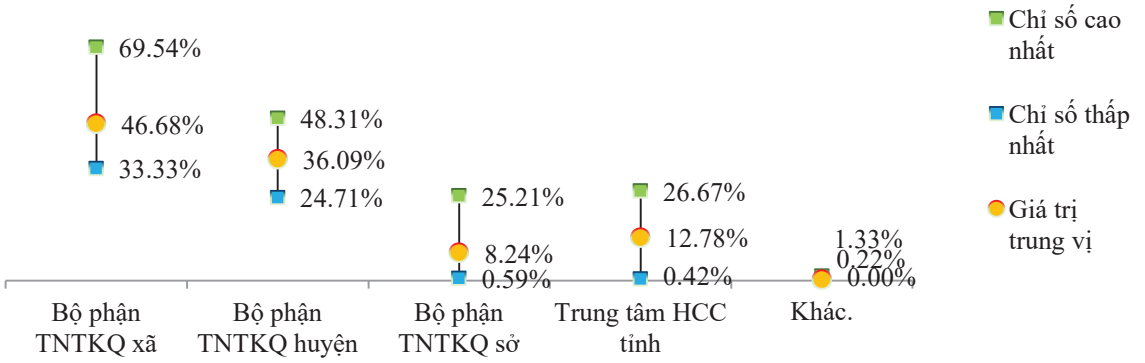
Biểu đồ 9: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2020



Tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Một cửa cấp xã, huyện, tỉnh của 63 tỉnh (Biểu đồ 10) rất khác nhau. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã cao nhất là 69,54%, tỉnh thấp nhất là 33,33% và tỉnh có giá trị trung vị là 46,68%. Tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp tỉnh

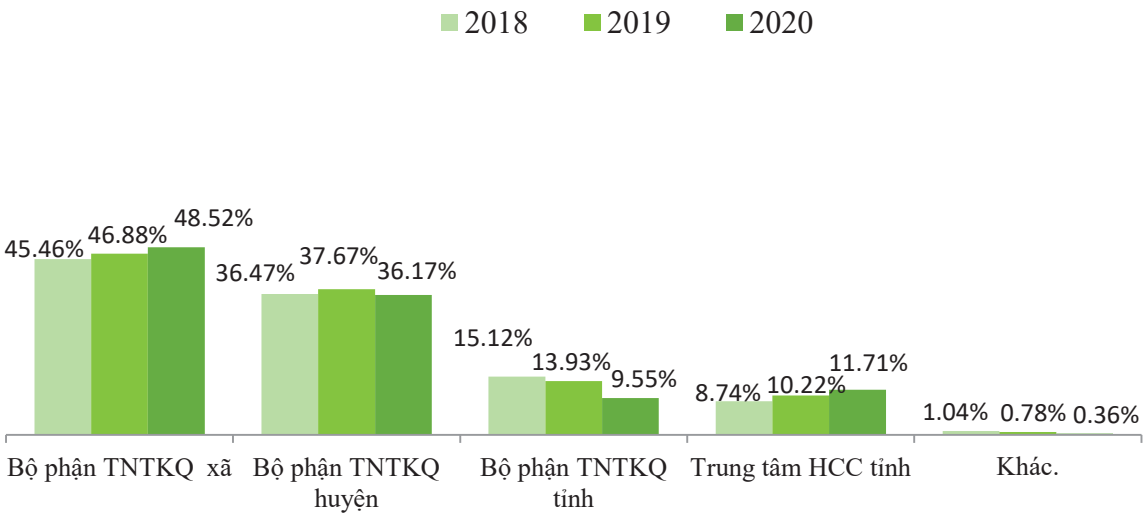
và ở Trung tâm phục vụ HCC cấp tỉnh cũng có sự chênh lệch tương tự giữa 63 tỉnh trong cả nước.

Biểu đồ 10: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Kết quả SIPAS qua 3 năm, từ năm 2018 đến 2020 (năm 2017 không đánh giá), cho thấy NDTC có xu hướng nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công nhiều hơn ở Bộ phận Một cửa cấp xã và Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh (Biểu đồ 11).

Biểu đồ 11: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2020, 2019, 2018 và 2017

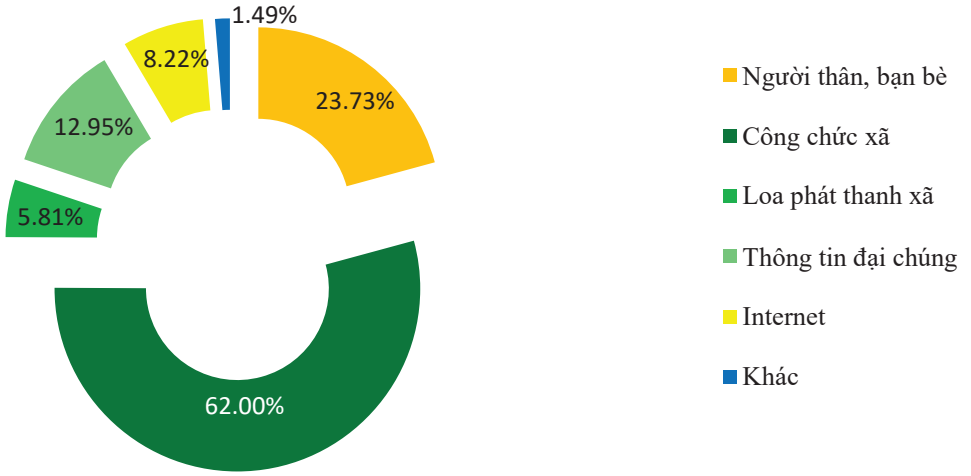


Theo quy định, việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho NDTC phải thực hiện tại Bộ phận Một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho NDTC đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn còn xảy ra tình trạng nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công ngoài Bộ phận Một cửa và tình trạng này diễn ra ở hơn nửa số tỉnh trong cả nước (63 tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả ở ngoài Bộ phận Một cửa nằm trong khoảng 0% - 1,33% với giá trị trung vị là 0,22%).

2. Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

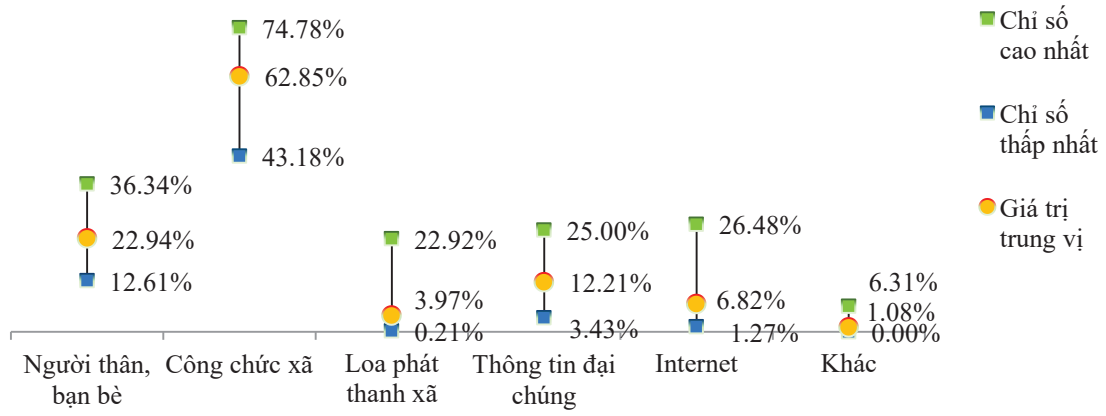
Kênh thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công (Biểu đồ 12) mà NDTC sử dụng nhiều nhất năm 2020 là thông qua công chức cấp xã, với tỷ lệ lên tới 62,00%, tiếp đến là qua người thân, bạn bè là 23,73%, qua phương tiện thông tin đại chúng là 12,95%, qua mạng internet là 8,22% và còn lại là qua các kênh khác.

Biểu đồ 12: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2020



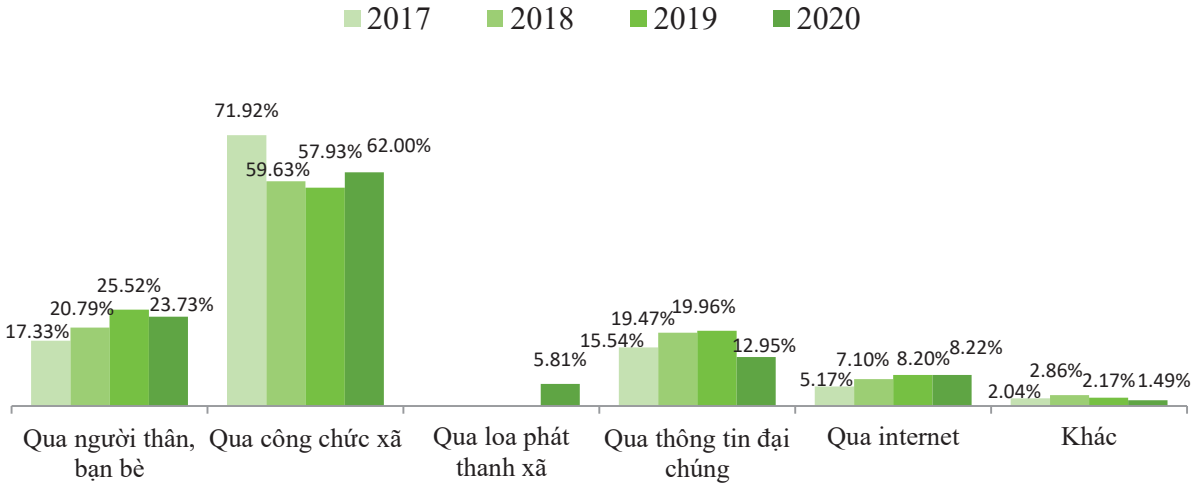
Tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã cũng là kênh được NDTC sử dụng nhiều nhất ở tất cả 63 tỉnh, với tỷ lệ từ 43,18 - 74,78%, tiếp đó là đến thông qua người thân, bạn bè với tỷ lệ từ 12,61 - 36,64%, thông qua mạng internet với tỷ lệ từ 1,27 - 26,48%, thông qua phương tiện thông tin đại chúng là 3,43 - 25,00%, thông qua loa phát thanh xã 0,21 - 22,92% (Biểu đồ 13).

Biểu đồ 13: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



So sánh các năm từ 2017 - 2020, có thể nói NDTC vẫn chủ yếu sử dụng kênh thông tin tiếp cận cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã, tiếp đến là thông qua người thân, bạn bè và thông qua phương tiện thông tin đại chúng (Biểu đồ 14).

Biểu đồ 14: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020

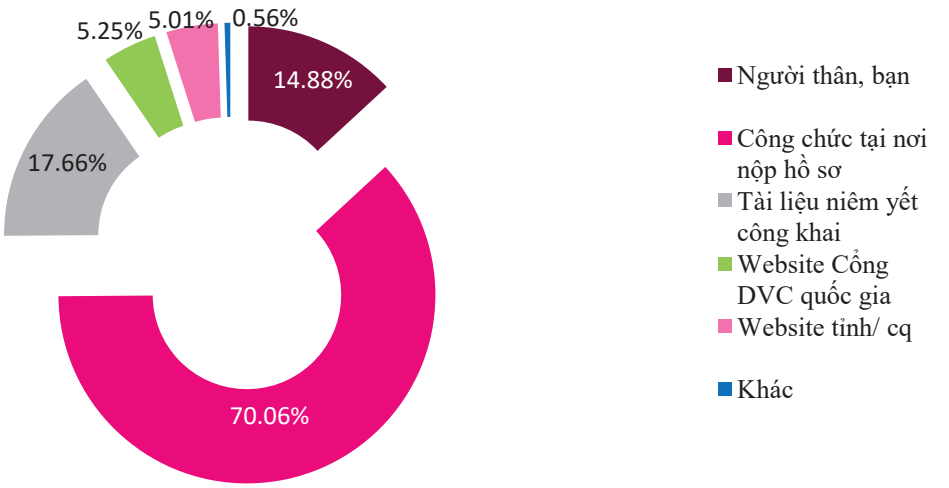


Việc NDTC phụ thuộc nhiều vào công chức cấp xã để tìm hiểu thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công có thể khiến gia tăng áp lực công việc cho công chức cấp xã, đồng thời cũng gia tăng nguy cơ xảy ra tình trạng sách nhiễu, tham nhũng. Với các nỗ lực xây dựng chính phủ, chính quyền điện tử/số và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ công mà Chính phủ, chính quyền địa phương và các cơ quan hành chính nhà nước các cấp triển khai trong thời gian qua thì tỷ lệ NDTC sử dụng mạng internet để tiếp cận thông tin trong những năm qua còn thấp và gia tăng qua từng năm rất chậm, từ 5,17% vào năm 2017 đến 8,22% vào năm 2020.

3. Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC

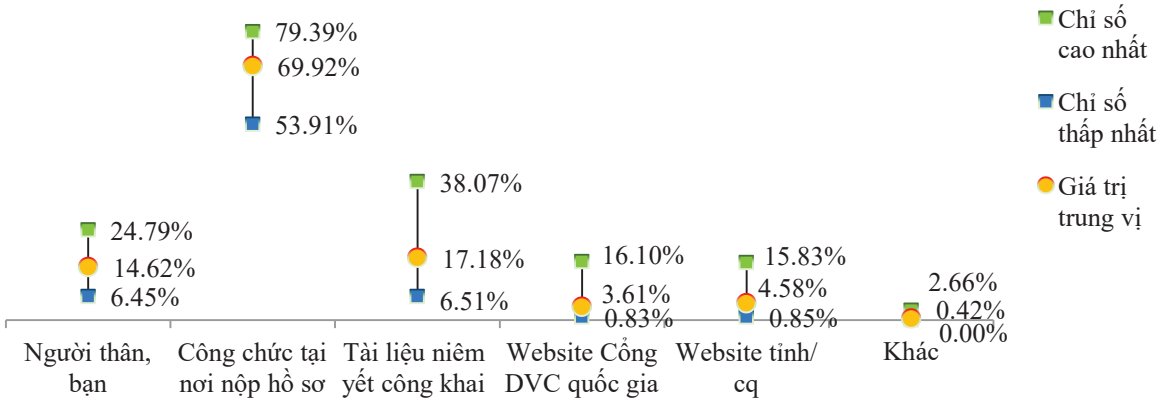
Kênh tiếp cận thông tin về quy định TTHC (Biểu đồ 15) được NDTC sử dụng nhiều nhất năm 2020 là thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, với 70,06% NDTC sử dụng, tiếp đến là thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC với 17,66% NDTC sử dụng, và thông qua người thân, bạn bè, với 14,88% NDTC sử dụng. Rất ít NDTC tiếp cận thông tin về quy đinh TTHC thông qua website Cổng dịch vụ công quốc gia và website Trang thông tin của tỉnh, chỉ với tỷ lệ 5,25% và 5,01%.

Biểu đồ 15: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2020



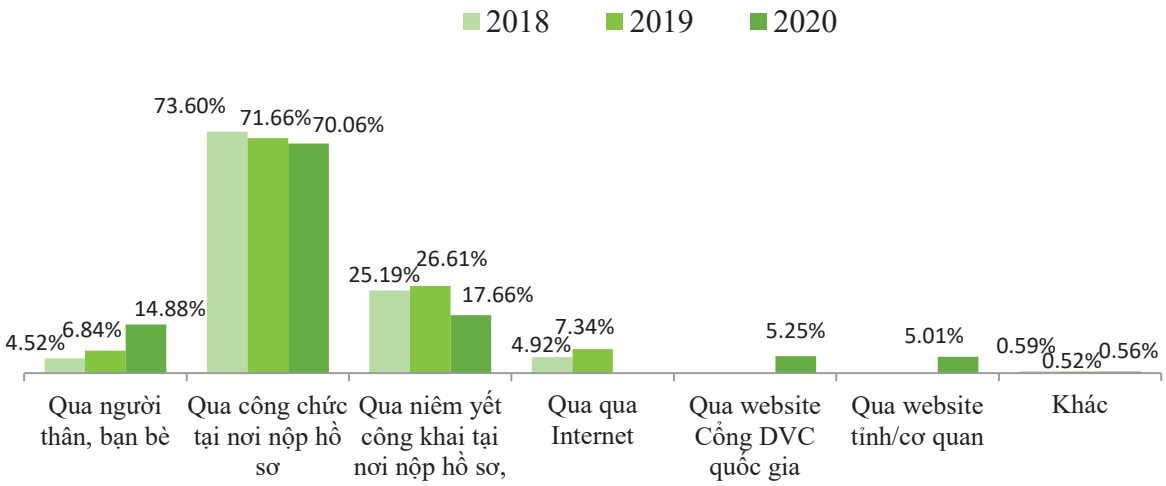
Ở 63 tỉnh, NDTC cũng chủ yếu tiếp cận thông tin về quy định TTHC (Biểu đồ 16) thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, với số lượng người sử dụng cách biệt lớn so với các kênh thông tin khác. Cụ thể, tỷ lệ NDTC ở 63 tỉnh tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức nằm trong khoảng 53,91 - 79,39%, thông qua văn bản, tài liệu niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC là 6,51 - 38,07%, thông qua người thân, bạn bè là 6,45 - 24,79% và thông qua website Cổng dịch vụ công quốc gia, website Trang thông tin của tỉnh là 0,83 - 16,10% và 0,85 - 15,83%.

Biểu đồ 16: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



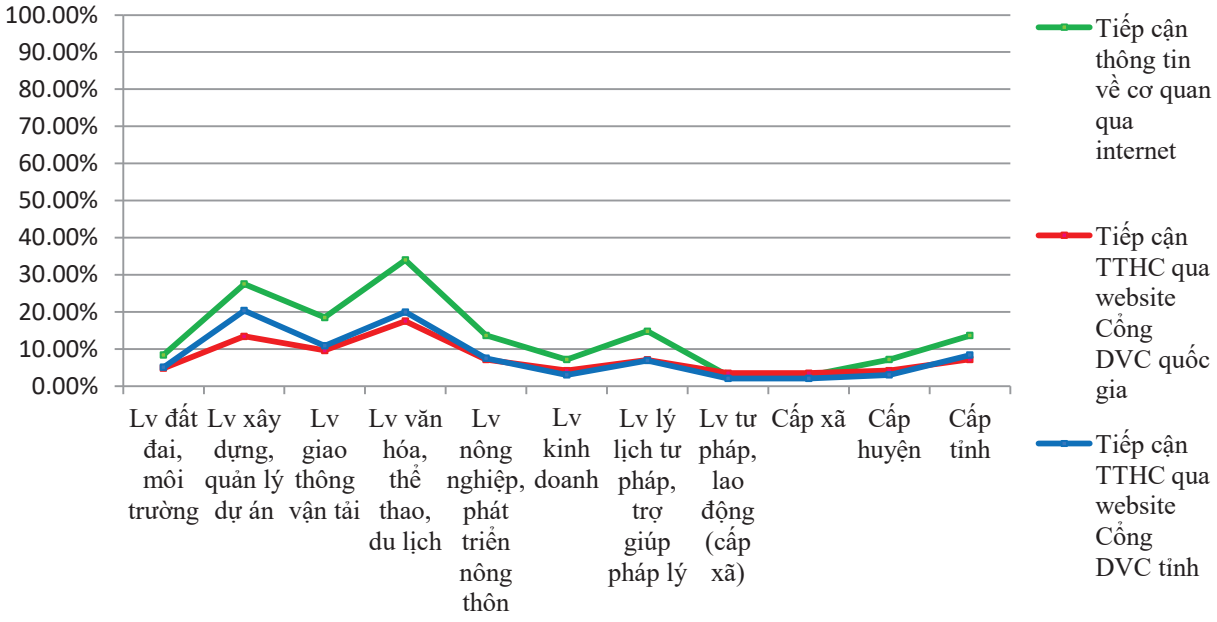
Cũng tương tự như việc tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, NDTC trong cả nước nói chung và ở tất cả các tỉnh tiếp cận thông tin về quy định TTHC (Bảng 17) chủ yếu thông qua công chức, với tỷ lệ đều trên 70% trong suốt 3 năm đánh giá, từ 2018 - 2020. Kênh tiếp cận thông tin về quy định TTHC được NDTC sử dụng nhiều thứ 2 trong 3 năm qua là thông qua văn bản, tài liệu niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC, tuy nhiên cũng chỉ có nhiều nhất là 26,62%. Số NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC trên mạng internet tăng không đáng kể qua 3 năm và cũng chỉ có khoảng 10% NDTC sử dụng kênh thông tin này.

Biểu đồ 17: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2018, 2019, 2020 (năm 2017 không đánh giá)



Có sự chênh lệch lớn về tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, về quy định TTHC thông qua mạng internet giữa các nhóm lĩnh vực và giữa các cấp hành chính (Biểu đồ 18). Với việc ít NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công và tiếp cận thông tin về quy định TTHC qua mạng internet (chỉ có khoảng 10% vào năm 2020) có thể thấy Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp cần xác định rõ nguyên nhân và có giải pháp cụ thể, khả thi, hiệu quả để nâng cao nhận thức, điều kiện, khả năng tiếp cận, sử dụng internet cho NDTC ở tất cả các vùng, miền trong cả nước, từ đó thúc đẩy NDTC tích cực tham gia, sử dụng internet để tiếp cận thông tin, trao đổi, làm việc và phản hồi ý kiến với Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước theo hình thức trực tuyến.

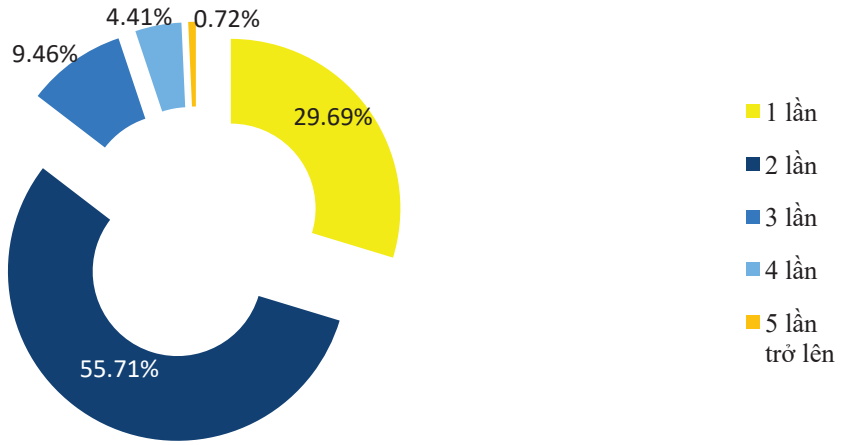
Biểu đồ 18: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin qua mạng internet về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công và về quy định TTHC năm 2020



4. Nhận định, đánh giá của NDTC về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

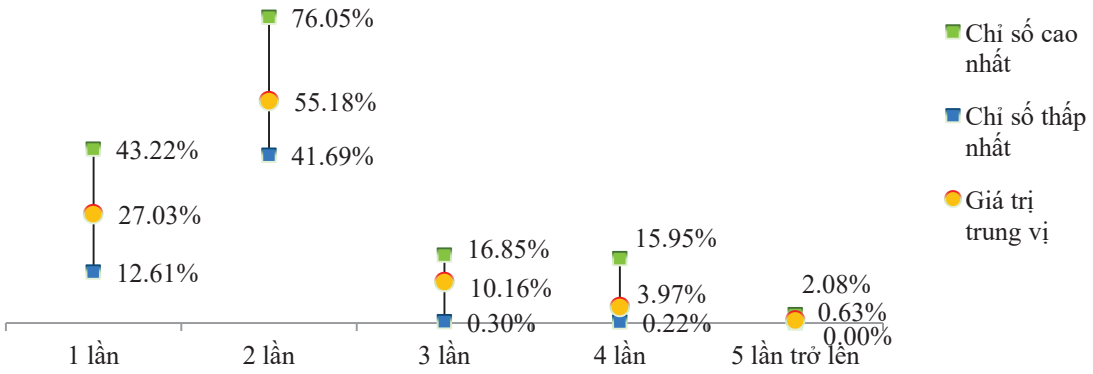
Năm 2020, 29,69% NDTC đi lại 1 lần để thực hiện 01 dịch vụ công được khảo sát (sau đây gọi là dịch vụ công), có: 55,71% NDTC đi lại 2 lần; 9,46% NDTC đi lại 3 lần; 4,,41% NDTC đi lại 4 lần và 0,72 % NDTC đi lại 5 lần trở lên để thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 19).

Biểu đồ 19: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2020



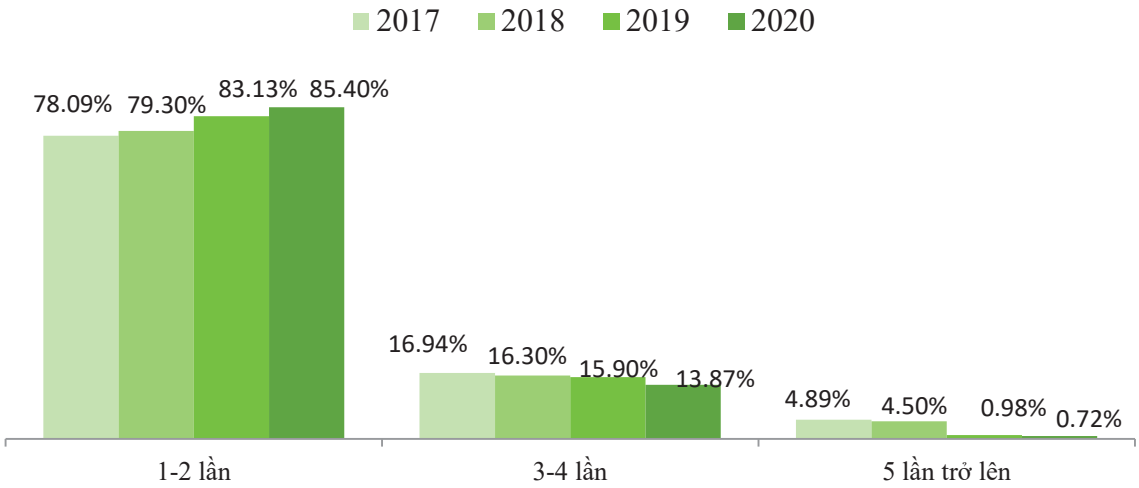
Ở 63 tỉnh, NDTC cũng đều chủ yếu đi lại 1 - 2 lần để thực hiện dịch vụ công, tuy nhiên có sự khác biệt lớn giữa các tỉnh: Tỷ lệ NDTC đi lại 1 lần ở 63 tỉnh nằm trong khoảng 12,61 - 43,22%, đi lại 2 lần nằm trong khoảng 41,69 - 76,05%. Với 0,22 - 15,95% NDTC đi lại 4 lần và 0,72% đi lại từ 5 lần trở lên ở 63 tỉnh, có thể thấy vẫn còn tình trạng NDTC phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công. Tất cả 63 tỉnh đều để xảy ra tình trạng có NDTC phải đi lại 4 lần, 49 tỉnh có tình trạng NDTC phải đi lại đến 5 và nhiều hơn 5 lần để thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 20).

Biểu đồ 20: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị



Số NDTC phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công đã giảm dần qua các năm kể từ năm 2017 đến nay (Biểu đồ 21): NDTC phải đi lại 3 - 4 lần giảm từ 16,94% xuống còn 13,87%, số NDTC phải đi lại từ 5 lần trở lên giảm từ 4,89% xuống còn 0,72%.

Biểu đồ 21: Các chỉ số phản ánh số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020



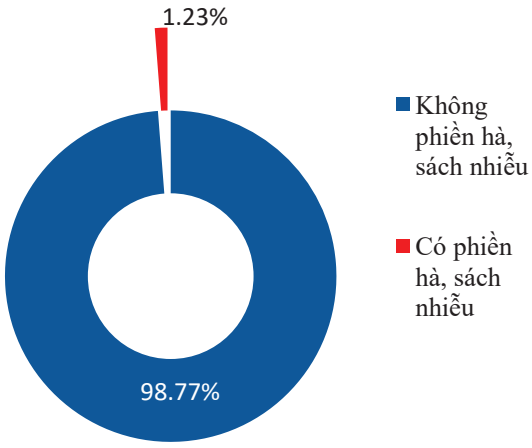
Số liệu về việc NDTC phải đi lại ít lần trong quá trình thực hiện dịch vụ công có ý nghĩa rất lớn, vừa giảm bớt tốn kém về kinh tế, thời gian, công sức cho NDTC, vừa thể hiện giảm sự phiền hà, nhũng nhiễu của công chức trong quá trình giải quyết TTHC cho NDTC. Bên cạnh sự nỗ lực của chính quyền, cơ quan hành chính và công chức để ngày càng giảm bớt phiền hà, tốn kém cho NDTC trong quá trình thực hiện dịch vụ công thì vẫn còn đến gần ¾ số tỉnh trong cả nước để xảy ra tình trạng NDTC phải đi lại nhiều và rất nhiều lần.

5. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

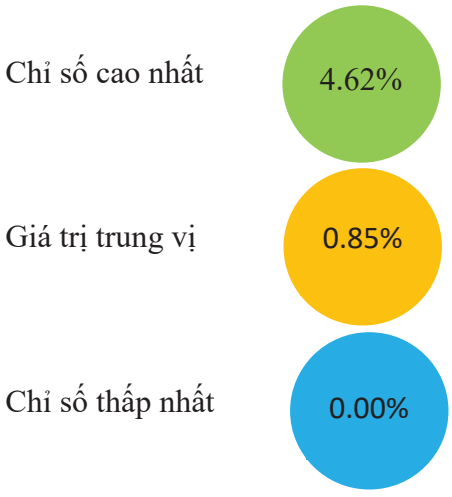
Đến nay, vẫn còn tình trạng NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình thực hiện dịch vụ công, với tỷ lệ là 1,23% (Biểu đồ 22).

Tình trạng NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu (Biểu đồ 23) xảy ra ở 57/63 tỉnh, trong đó, tỉnh có số NDTC bị phiền hà, sách nhiễu nhiều nhất là 4,62%. 6/63 tỉnh không bị NDTC phản ánh về vệc bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình thực hiện dịch vụ công (tăng 5 tỉnh so với năm 2019).

Biểu đồ 22: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2020

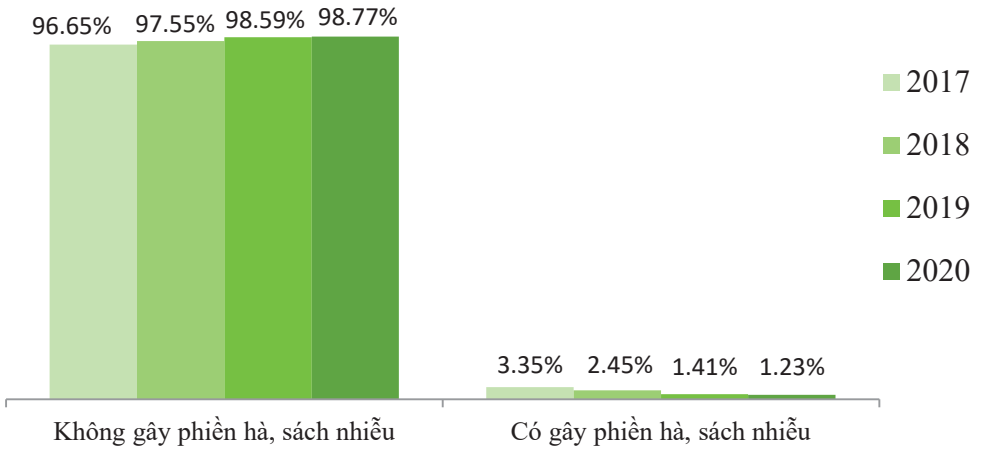


Biểu đồ 23: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Kể từ năm 2017 đến nay, số NDTC bị gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần qua các năm, từ 3,35% xuống 1,23% (Biểu đồ 24).

Biểu đồ 24: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2017, 2018, 2019, 2020



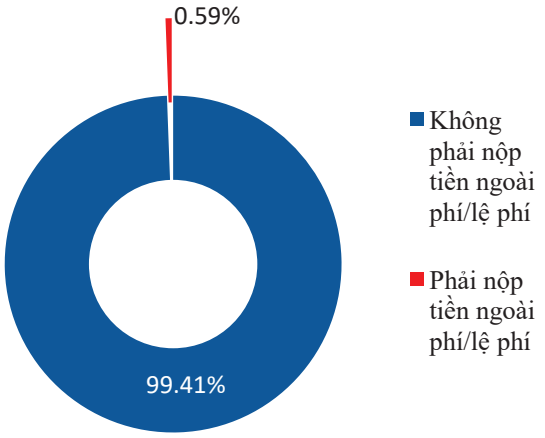
Việc NDTC ít bị gây phiền hà, sách nhiễu hơn cho thấy kỷ luật, kỷ cương hành chính và tinh thần phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với NDTC đang được cải thiện. Tuy nhiên, với việc tình trạng NDTC bị gây phiền hà, sách nhiễu vẫn diễn ra ở 57/63 tỉnh thì có thể nói kỷ luật, kỷ cương hành chính và tinh thần phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước vẫn còn là điều đáng bận tâm.

6. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí

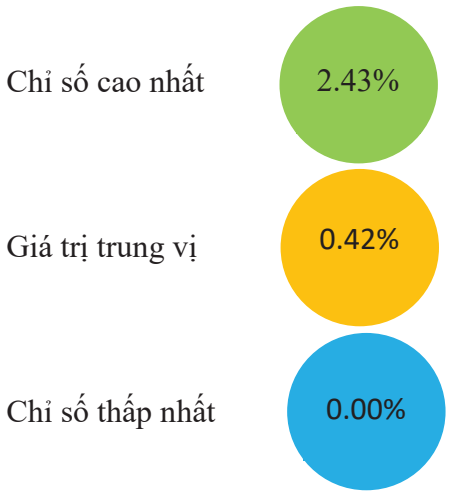
Có 0,59% NDTC được khảo sát đã phải nộp tiền ngoài phí/ lệ phí, hay còn gọi là tiền "bôi trơn", khi thực hiện dịch vụ công năm 2020 (Biểu đồ 25).

48/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí (tăng 02 tỉnh so với năm 2019), trong đó tỉnh có số NDTC phải nộp nhiều nhất là 2,43% (Biểu đồ 26). Có 15/63 tỉnh không bị phản ánh NDTC phải nộp thêm tiền ngoài phí/lệ (tiền "bôi trơn") phí khi thực hiện dịch vụ công.

Biểu đồ 25: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2020

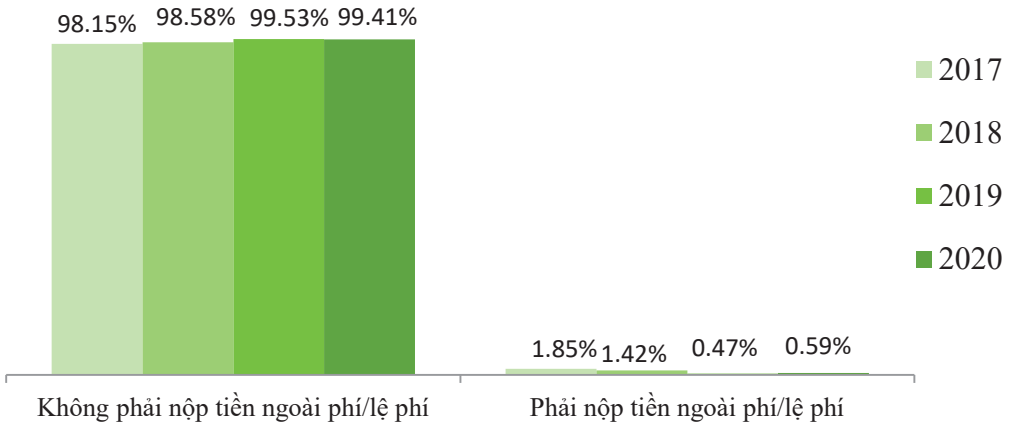


Biểu đồ 26: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Số NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí giảm dần qua các năm, từ 1,85% xuống 0,47% kể từ năm 2017 - 2019, tuy nhiên tăng trở lại vào năm 2020, từ 0,475 lên 0,59% (Biểu đồ 27).

Biểu đồ 27: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017, 2018, 2019, 2020

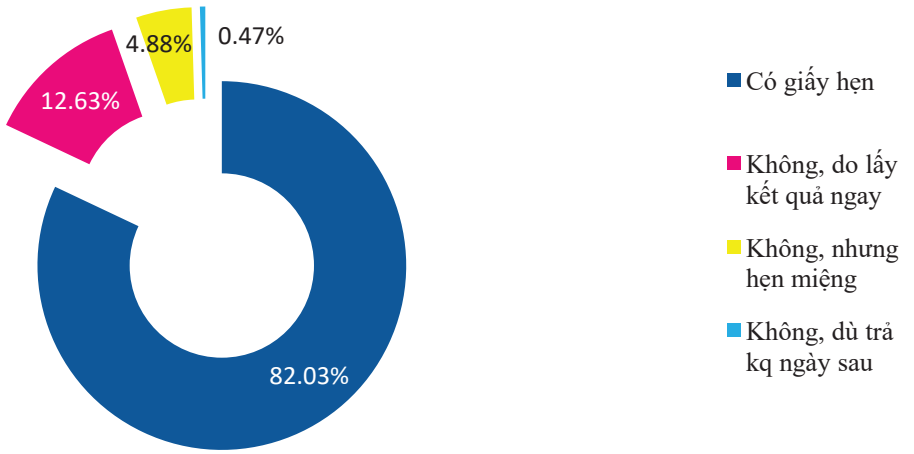


Sau 3 năm giảm liên tục thì đến năm 2020, tỷ lệ NDTC phải "bôi trơn" khi thực hiện dịch vụ công tăng trở lại và số tỉnh để xảy ra tình trạng này cũng tăng lên. Việc NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí, hay tiền "bôi trơn", phản ánh tình trạng công chức tham nhũng trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Kết quả SIPAS 2020 cho thấy có dấu hiệu của sự gia tăng về tham nhũng trong quá trình cung ứng dịch vụ công.

7. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả

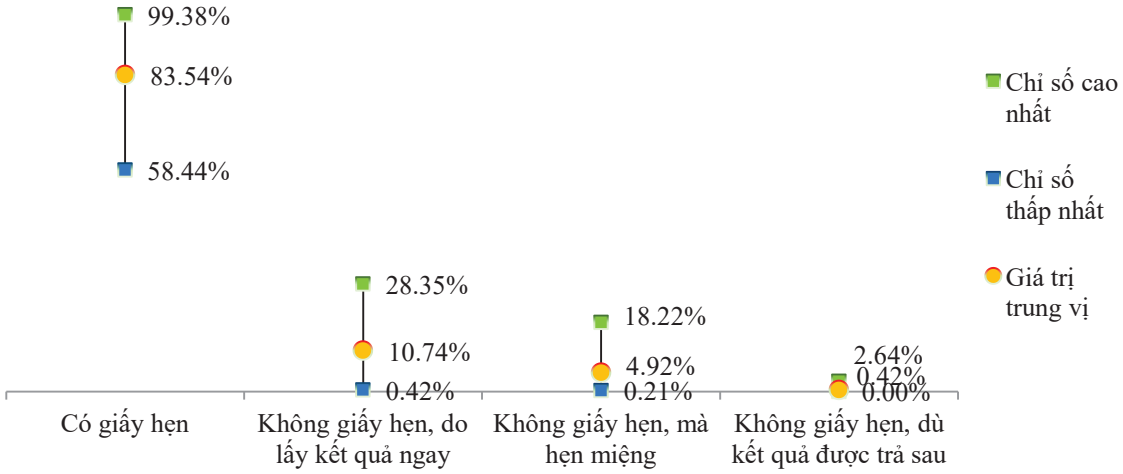
Năm 2020 là năm đầu tiên thực hiện đánh giá việc cơ quan thực hiện viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC. Kết quả cho thấy 82,03% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả khi thực hiện dịch vụ công, 12.63% không nhận được giấy hẹn do chờ lấy kết quả ngay, 4,88% không nhận được giấy hẹn mà được công chức hẹn miệng và 0,47% không nhận được giấy hẹn dù kết quả dịch vụ công được trả vào ngày sau đó (Biểu đồ 28). Theo quy định, cơ quan phải thực hiện viết giấy hẹn trả kết quả cho NDTC, tuy vậy vẫn có 4,95% NDTC không được nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công từ cơ quan.

Biểu đồ 28: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả năm 2020



Việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC ở 63 tỉnh không được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ như quy định (Biểu đồ 29). Tỉnh thực hiện tốt nhất quy định về việc viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC đạt tỷ lệ 99,38% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả, tuy nhiên có 56/63 tỉnh để xảy ra tình trạng có NDTC không được nhận giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công theo quy định và cả 63/63 tỉnh đều có tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy hẹn trả kết quả theo quy định. Đây là một nguy cơ, nguyên nhân quan trọng dẫn đến tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, tham nhũng đối với NDTC và NDTC phải đi lại nhiều lần trong quá trình cung ứng dịch vụ công.

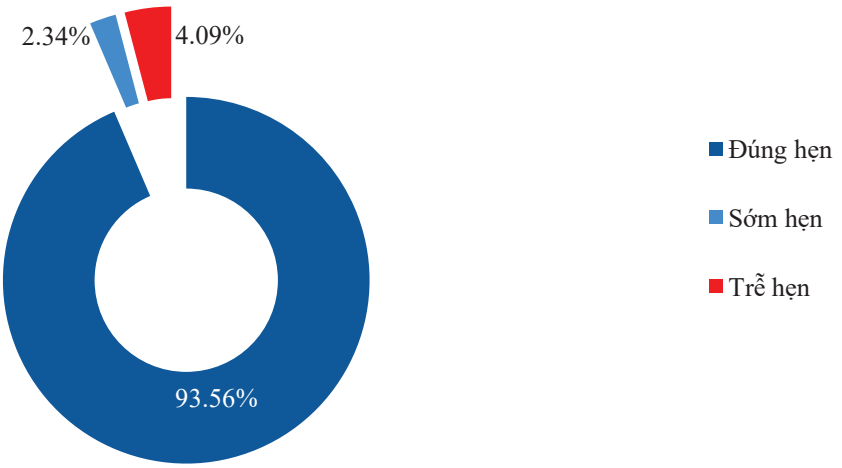
Biểu đồ 29: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị



8. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan đúng hẹn

Năm 2020, 93,56% NDTC được trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, 2,43% sớm hơn hẹn và 4,09% trễ hẹn (Biểu đồ 30).

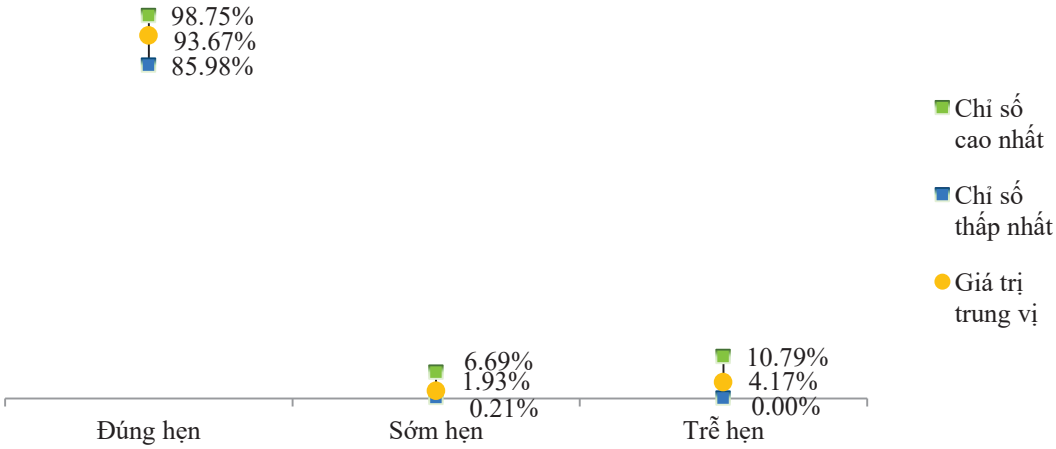
Biểu đồ 30: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan đúng hẹn trả kết quả năm 2020



Các tỉnh thực hiện tốt và khá tốt việc trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, sớm hẹn cho NDTC (Biểu đồ 31). Tỷ lệ đúng hẹn của 63 tỉnh nằm trong khoảng 85,98% - 98,75%, sớm hẹn là 0,21% - 6,69%. Tuy nhiên, có đến 62/63 tỉnh để xảy ra tình trạng

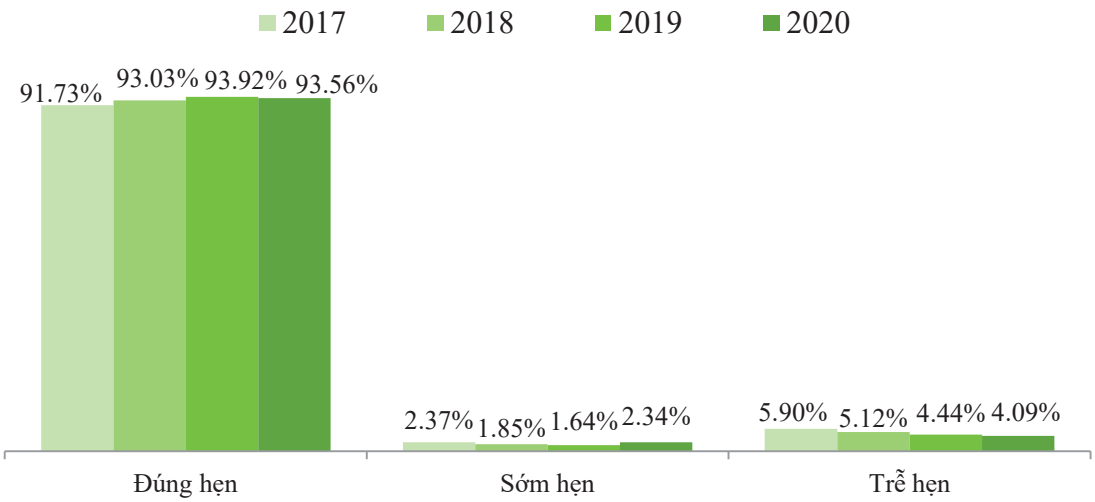
trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC, trong đó có tỉnh trễ hẹn lên đến 10,79%. Chỉ có duy nhất 01/63 tỉnh không có NDTC phản ánh bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công.

Biểu đồ 31: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan đúng hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Từ năm 2017 - 2020, tỷ lệ NDTC được trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn và sớm hẹn tăng đều qua mỗi năm, từ 94,10% tăng lên 95,90%, đồng thời tỷ lệ bị trễ hẹn được cải thiện dần, từ 5,90% giảm xuống còn 4,09% (Biểu đồ 32). Tuy nhiên, số lượng tỉnh không để xảy ra trễ hẹn thì vẫn không được cải thiện.

Biểu đồ 32: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan đúng hẹn trả kết quả năm 2020, 2019, 2018 và 2017



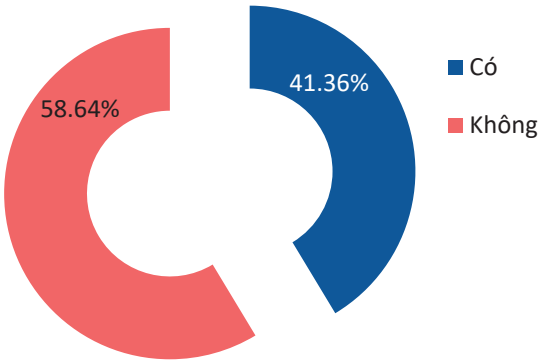
Dù tỷ lệ trễ hẹn ở nhiều tỉnh không cao nhưng với tình trạng 62/63 tỉnh để xảy ra trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC và có tỉnh lên đến 10,79% NDTC bị trễ hẹn thì các chính quyền địa phương, cơ quan quản lý và Bộ phận Một cửa cần phải tìm ra nguyên nhân và xử lý ngay, để đảm bảo NDTC không bị phiền hà, sách nhiễu, tốn kém thời gian, công sức trong quá trình thực hiện dịch vụ công.

9. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả

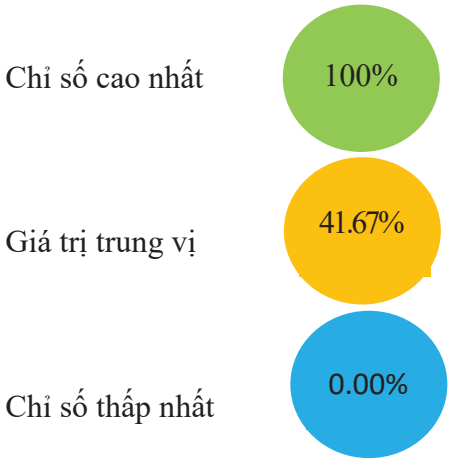
Mặc dù số NDTC bị trả kết quả dịch vụ công trễ hẹn không nhiều nhưng năm 2020, có 62/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC bị trễ hẹn trả kết quả và các cơ quan cũng không thực hiện tốt việc thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả như quy định của Chính phủ (Biểu đồ 33). Trong số NDTC bị trễ hẹn trả kết quả, chỉ có 41,36% nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn.

Tỷ lệ NDTC được thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công ở 62 tỉnh có trễ hẹn nằm trong khoảng từ 0 - 100% (Biểu đồ 34). Chỉ có 01/62 tỉnh có trễ hẹn đã thực hiện thông báo về việc trễ hẹn cho tất cả những NDTC bị trễ hẹn (100%) và 02/62 tỉnh không thực hiện thông báo nào (0%).

Biểu đồ 33: Các chỉ số phản ánh, nhận định về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2020

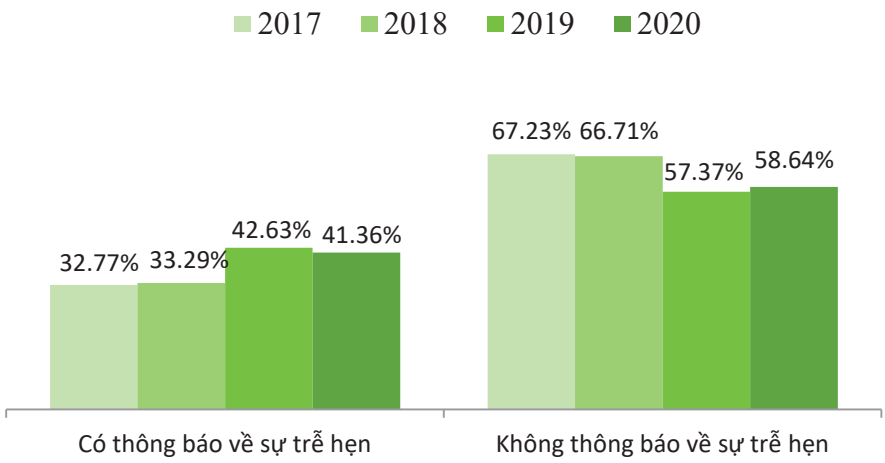


Biểu đồ 34: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Việc cơ quan thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công trong giai đoạn 2017 - 2020 không được thực hiện tốt và sự cải thiện còn chậm, chỉ từ 32.77% vào năm 2017 lên 42,63 % vào năm 2019 và đến năm 2020 thì lại giảm xuống 41,36% (Biểu đồ 35)

Biểu đồ 35: Các chỉ số phản ánh về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2017, 2018, 2019, 2020

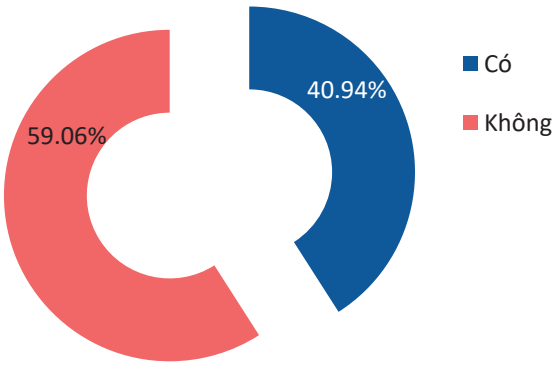


10. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn

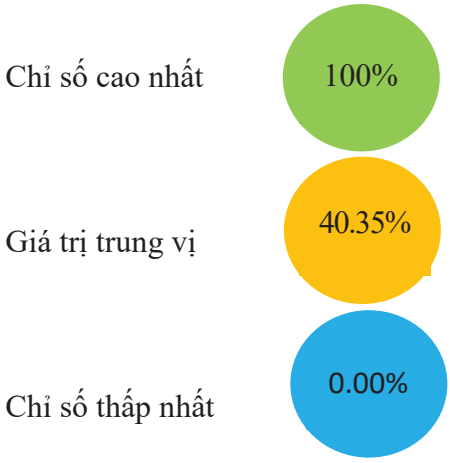
Trong số NDTC bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công năm 2020, chỉ có 40,94% nhận được xin lỗi của cơ quan về việc trễ hẹn trả kết quả (Biểu đồ 36).

Tỷ lệ NDTC bị trễ hẹn trả kết quả nhận được xin lỗi của cơ quan ở 62/63 tỉnh có trễ hẹn nằm trong khoảng 0 - 100% (Biểu đồ 37), tuy nhiên chỉ có 01 tỉnh đã thực hiện xin lỗi đối với tất cả NDTC bị trễ hẹn (100%) và 01 tỉnh không thực hiện xin lỗi đến bất kỳ NDTC bị trễ hẹn nào (0%).

Biểu đồ 36: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn năm 2020

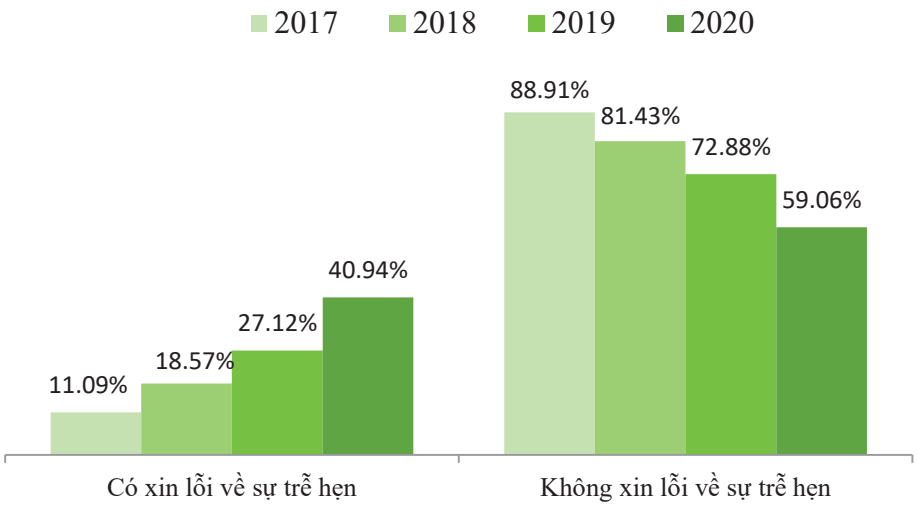


Biểu đồ 37: Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Qua 4 năm, 2017 - 2020, việc cơ quan thực hiện xin lỗi NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công đã được cải thiện, từ 11,09 - 40,94%, tuy nhiên vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ theo quy định (Biểu đồ 38). Việc có tỉnh không thực hiện bất kỳ lời xin lỗi nào về việc trễ hẹn kết quả dịch vụ công đến những NDTC bị trễ hẹn cũng vẫn tồn tại.

Biểu đồ 38: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2017, 2018, 2019, 2020



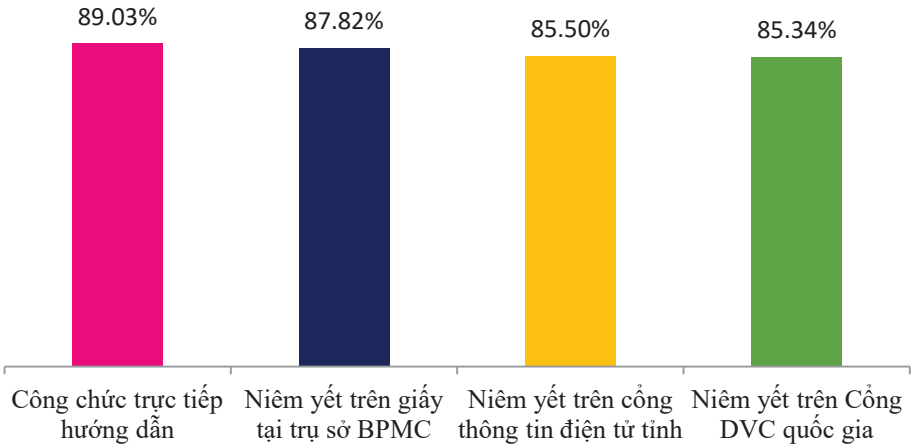
Việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công có thể do yếu tố khách quan như tính phức tạp của hồ sơ dẫn đến yêu cầu phải xác minh, bổ sung, tuy nhiên, việc thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công chủ yếu do nguyên nhân chủ quan của cơ quan, công chức - đó là tính chuyên nghiệp không cao, kỷ luật, kỷ cương lỏng lẻo, thiếu tinh thần, thái đội phục vụ hướng đến NDTC, thiếu trách nhiệm giải trình…

11. Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC

Năm 2020 là năm đầu tiên đo lường cảm nhận của NDTC về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nhằm xác định được các hình thức phù hợp với NDTC để từ đó cải thiện, tăng cường các hình thức đó giúp NDTC dễ dàng tiếp cận, nắm bắt quy định TTHC.

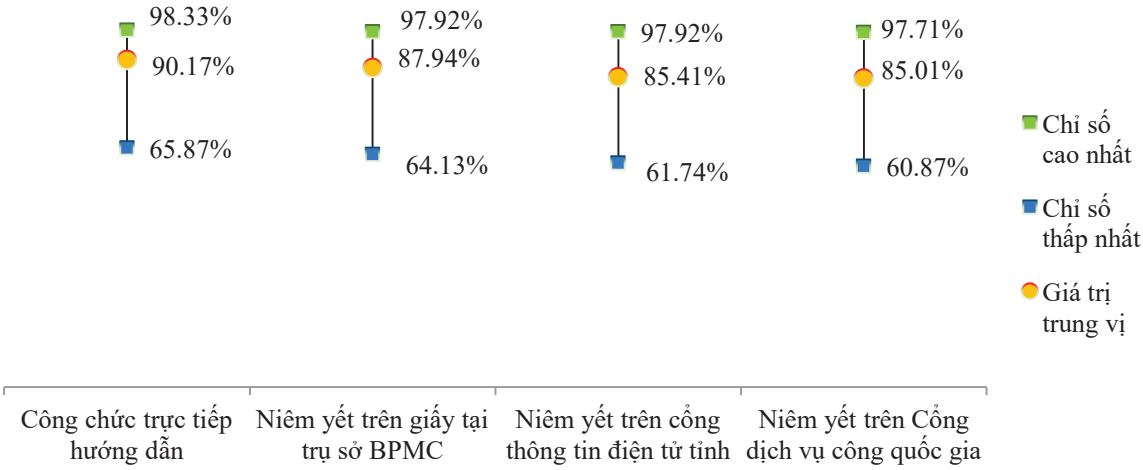
NDTC đánh giá hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC là phù hợp nhất - với 89,03% NDTC lựa chọn, tiếp đến là niêm yết TTHC trên giấy tại Bộ phận Một cửa - với tỷ lệ 87,82%, niêm yết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh - với tỷ lệ 85,50% và cuối cùng là niêm yết trên Cổng dịch vụ công quốc gia - với tỷ lệ 85,34% (Biểu đồ 39).

Biểu đồ 39: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020



NDTC ở 63 tỉnh đánh giá rất khác nhau về tính phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nói trên (Biểu đồ 40). Hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC đều được NDTC ở 63 tỉnh đánh giá là phù hợp nhất trong số 4 hình thức, tuy nhiên có tỉnh thì 98,33% NDTC đánh giá hình thức này là phù hợp, có tỉnh thì chỉ 65,87% NDTC đánh giá như vậy. Hình thức niêm yết công khai quy định TTHC trên giấy tại trụ sở Bộ phận Một cửa được NDTC ở 63 tỉnh đánh giá phù hợp với tỷ lệ từ 64,13 - 97,92%, hình thức niêm yết công khai quy định TTHC trên cổng thông tin điện tử của tỉnh là từ 61,74 - 97,92% và hình thức niêm yết công khai quy định TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia là từ 60,87 - 97,71%.

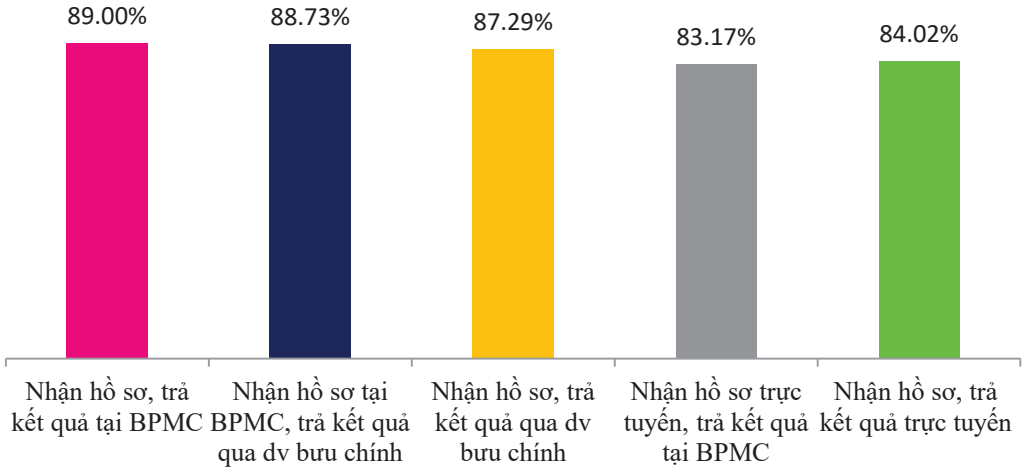
Biểu đồ 40: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



12. Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công

Năm 2020 là năm thứ 2 đo lường cảm nhận của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công mà chính quyền thực hiện cho NDTC (Biểu đồ 41). Hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa được NDTC đánh giá phù hợp nhất - với tỷ lệ là 89,00%, tiếp đến là hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính - với tỷ lệ 88, 73%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính - với tỷ lệ 87,29%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến – với tỷ lệ 84,02% và cuối cùng, hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được đánh giá ít phù hợp nhất - với tỷ lệ 83,17%.

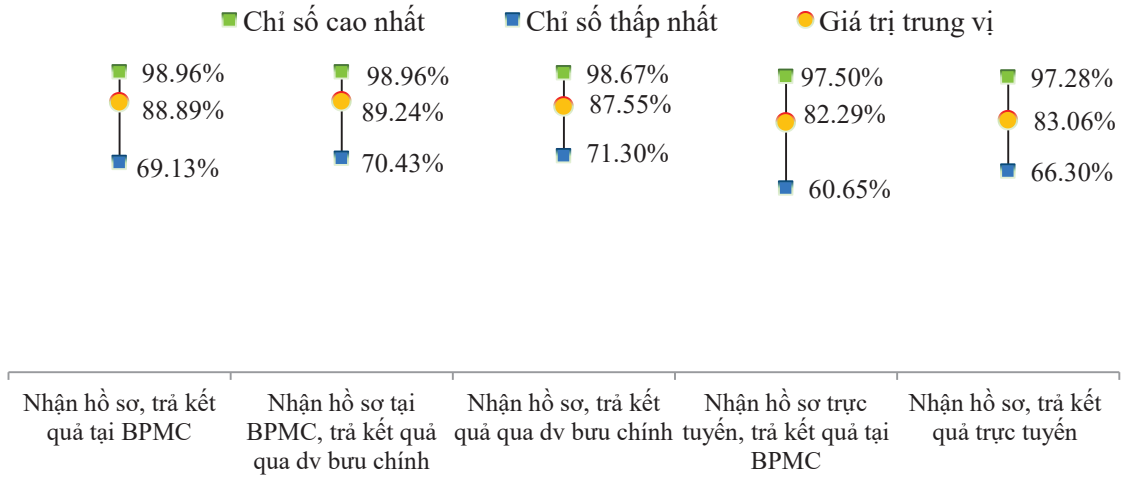
Biểu đồ 41: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2020



NDTC ở 63 tỉnh cũng đánh giá rất khác nhau về tính phù hợp của 5 hình thức cung ứng dịch vụ công do chính quyền địa phương thực hiện (Biểu đồ 42). Hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính nhận được tỷ lệ NDTC đánh giá phù hợp đồng đều hơn từ 63 tỉnh, nằm trong khoảng từ 70,43 -

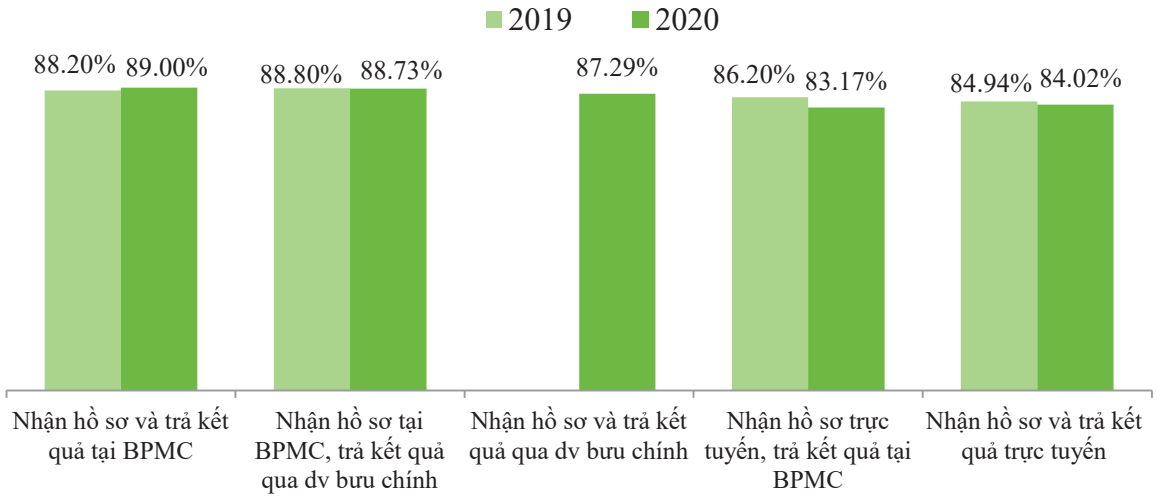
98,96%; hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa là 69,13 - 98,96%; hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 71,30 - 98,67%; hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa là 60,65 - 97,50% và hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến là 66,30 - 97,28%.

Biểu đồ 42: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Nhìn chung qua 2 năm, các hình thức cung ứng dịch vụ công được NDTC đánh giá phù hợp đều ở mức từ 83 - 89% và có sự tăng, giảm không đáng kể (Biểu đồ 43).

Biểu đồ 43: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2020, 2019 (năm 2018 và 2017 không đánh giá)



So sánh tỷ lệ NDTC ở 63 tỉnh tiếp cận thông tin về cơ quan cung ứng dịch vụ công và tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua mạng internet - trong khoảng từ 1 - 30% với tỷ lệ NDTC ở 63 tỉnh đánh giá tính phù hợp của hình thức niêm yết công khai, giải thích quy định TTHC và hình thức cung ứng dịch vụ công trực tuyến trên internet - trong khoảng 60 - 90% thì có thể thấy NDTC khá sẵn sàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến nhưng thực tế việc cung cấp thông tin về cơ quan cung ứng dịch vụ công, TTHC cũng như cung ứng dịch vụ công trực tuyến trên internet hiện nay lại chưa được NDTC biết đến, chưa thực sự phù hợp, thuận tiện cho NDTC sử dụng.

Bảng 4: Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC về việc tổ chức cung ứng dịch vụ công năm 2017, 2018, 2019, 2020

TT	Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.	Cơ quan giải quyết công việc	Bộ phận TNTKQ xã	45,46%	46,88%	48,52%	
		Bộ phận TNTKQ huyện	36,47%	37,67%	36,17%	
		Bộ phận TNTKQ tỉnh	15,12%	13,93%	9,55%	
		Trung tâm HCC tỉnh	8,74%	10,22%	11,71%	
		Khác,	1,04%	0,78%	0,36%	
2.	Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Qua người thân, bạn bè	20,79%	25,52%	23,73%	17.33%
		Qua công chức xã	59,63%	57,93%	62,00%	71.92%
		Qua loa phát thanh xã			5,81%	
		Qua thông tin đại chúng	19,47%	19,96%	12,95%	15.54%
		Qua internet	7,10%	8,20%	8,22%	5.17%
		Khác	2,86%	2,17%	1,49%	2.04%
3.	Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,52%	6,84%	14,88%	
		Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,60%	71,66%	70,06%	
		Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	25,19%	26,61%	17,66%	
		Qua qua Internet	4,92%	7,34%		
		Qua website Cổng DVC quốc gia			5,2%5	
		Qua website tỉnh/cơ quan			5,01%	
		Khác	0,59%	0,52%	0,56%	
4.	Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	79,30% (1-2 lần)	28,25%	29,69%	78,09% (1-2 lần)
		2 lần	16,30% (3-4 lần)	54,88%	55,71%	16,94% (3-4 lần)
		3 lần	2,70% (5-6 lần)	11,47%	9,46%	2,42% (5-6 lần)
		4 lần	1,80% (7 lần trở lên)	4,43%	4,41%	2,47% (7 lần trở lên)
		Khác		0,98%	0,72%	
5.	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,45%	1,41%	1,23%	3,35%
6.	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,42%	0,47%	0,59%	1,85%

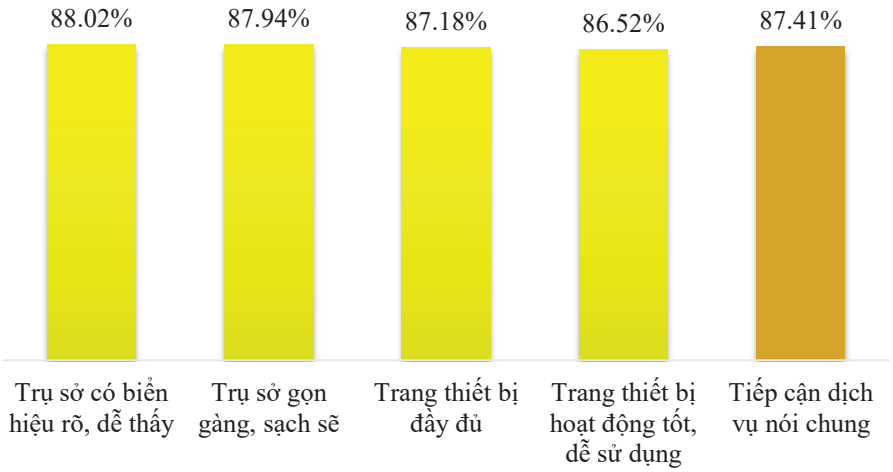
TT	Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
7.	Cơ quan có giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn			82,03%	
		Không, do lấy kết quả ngay			12,63%	
		Không, nhưng công chức hẹn miệng			4,88%	
		Không, dù lấy kết quả ngày sau			0,47%	
8.	Cơ quan trả kết quả	Đúng hẹn	93,03%	93,92%	93,56%	91,73%
		Sớm hẹn	1,85%	1,64%	2,34%	2,37%
		Trễ hẹn	5,12%	4,44%	4,09%	5,90%
		Cơ quan có thông báo về việc trễ hẹn	33,29%	42,63%	41,36%	32,77%
		Cơ quan có xin lỗi vì trễ hẹn	18,57%	27,12%	40,94%	11,09%
11.	Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			89,03%	
		Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,82%	
		Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			85,50%	
		Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			85,34%	
12.	Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC	Nhận hồ sơ và trả kết quả tại BPMC		88,20%	89,00%	
		Nhận hồ sơ tại BPMC, trả kết quả qua dv bưu chính		88,80%	88,73%	
		Nhận hồ sơ và trả kết quả qua dv bưu chính			87,29%	
		Nhận hồ sơ trực tuyến, trả kết quả tại BPMC		86,20%	83,17%	
		Nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến		84,94%	84,02%	

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

1. Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ

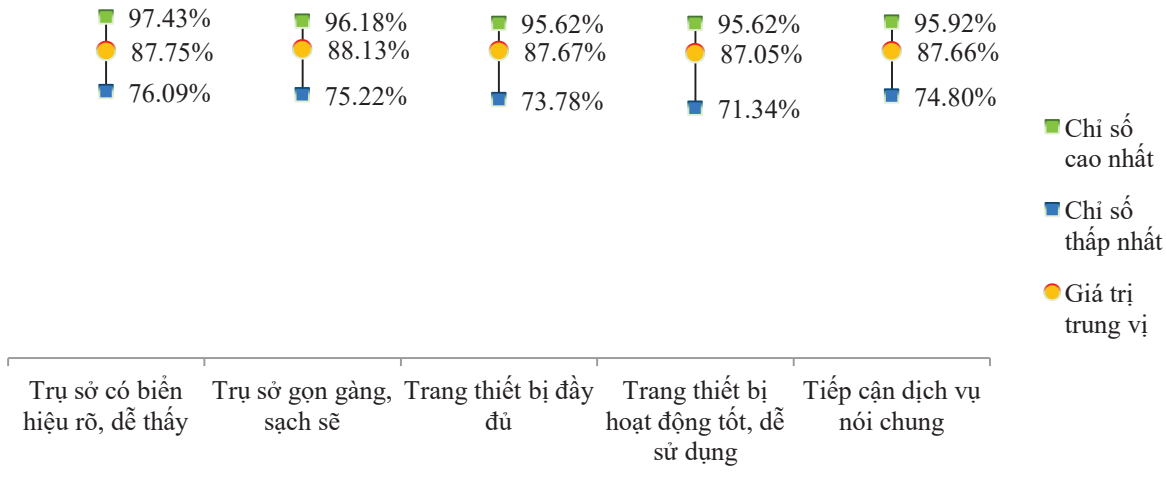
Năm 2020, 87,41% NDTC hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ công nói chung (Biểu đồ 44). Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về việc tiếp cận dịch vụ công nằm trong khoảng từ 86,52 - 88,02%. Cụ thể, có: 86,52% NDTC hài lòng về trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dung; 87,18% NDTC hài lòng về trang thiết bị đầy đủ; 87,94% NDTC hài lòng về trụ sở gọn gàng, sạch sẽ và 88,02% NDTC hài lòng về trụ sở có biển hiệu rõ ràng, dễ thấy.

Biểu đồ 44: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của cả nước năm 2020



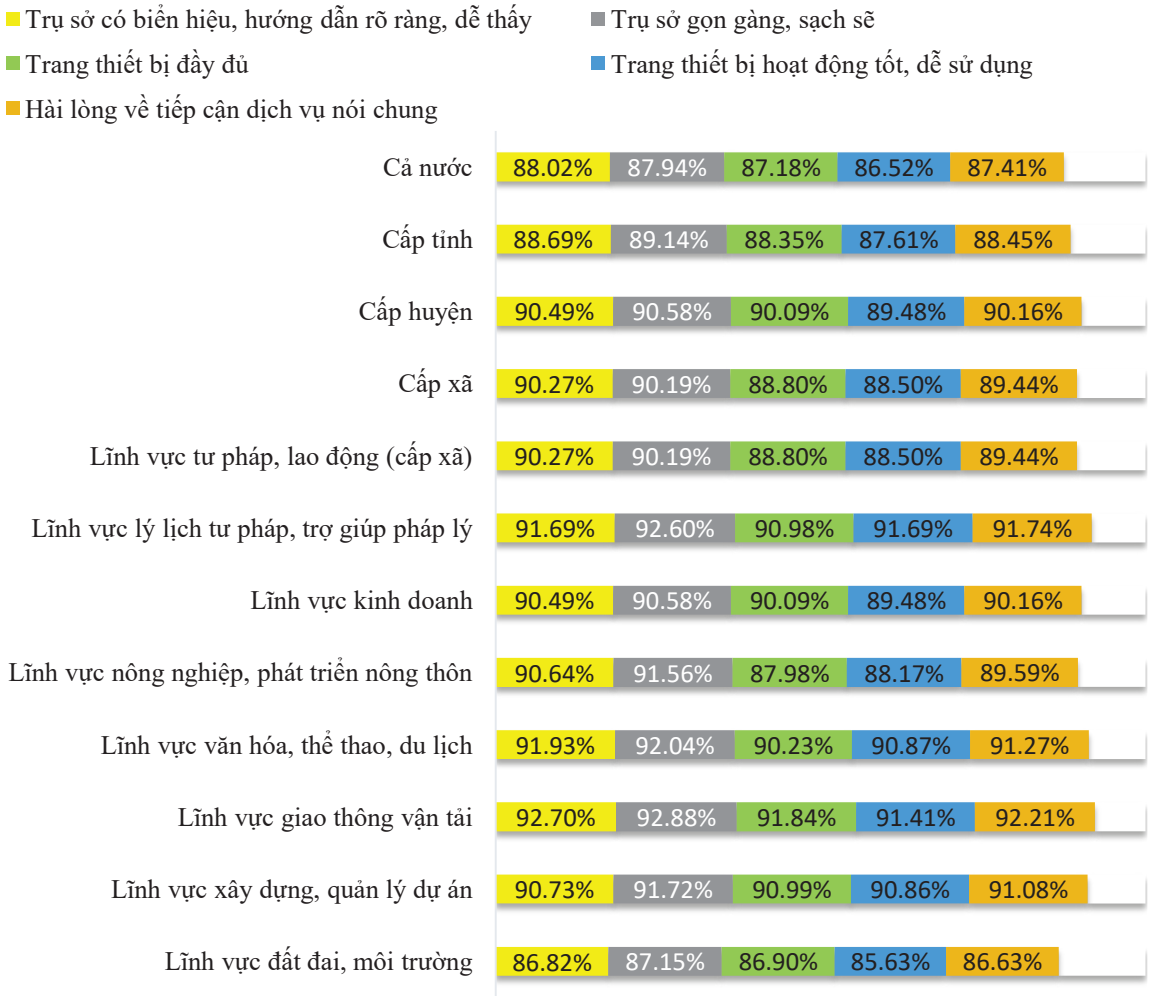
NDTC ở 63 tỉnh hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ ở các mức khác nhau (Biểu đồ 45). Tỉnh có sự hài lòng của NDTC về việc tiếp cận dịch vụ cao nhất là 95,92% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 74,80% (chỉ số thấp nhất); một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) có sự hài lòng của NDTC về việc tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 74,70 - 87,66% và một nửa số tỉnh nằm trong khoảng 87,66 - 95,92%. 4 nội dung đánh giá về tiếp cận dịch vụ cũng nhận được mức hài lòng tương tự của NDTC ở 63 tỉnh.

Biểu đồ 45: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



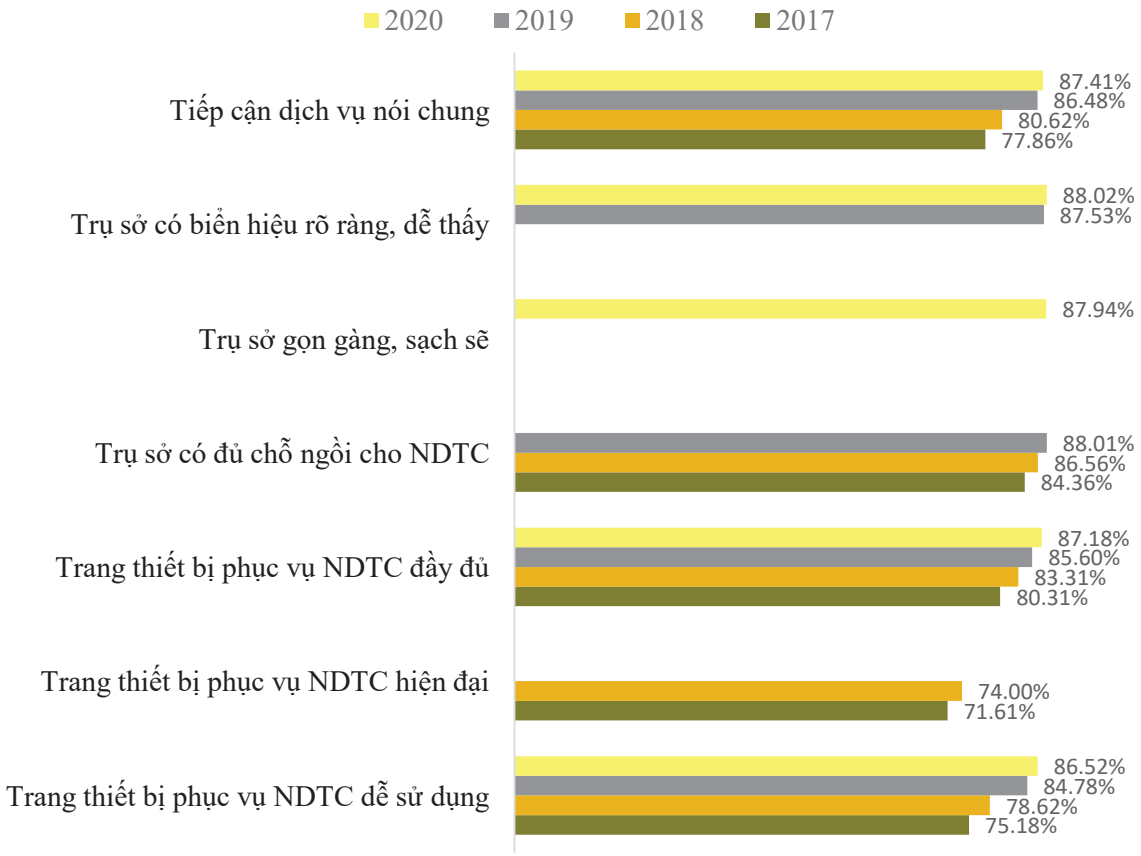
Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ của 3 cấp hành chính và 08 nhóm lĩnh vực ở các mức khác nhau (Biểu đồ 46). NDTC hài lòng về tiếp cận dịch vụ của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 88,45 - 90,16%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về tiếp cận dịch vụ ở cấp huyện và hài lòng ít nhất về tiếp cận dịch vụ ở cấp tỉnh. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ của 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 86,63 - 92,21%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về tiếp cận dịch vụ ở lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về tiếp cận dịch vụ ở lĩnh vực đất đai, môi trường.

Biểu đồ 46: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020



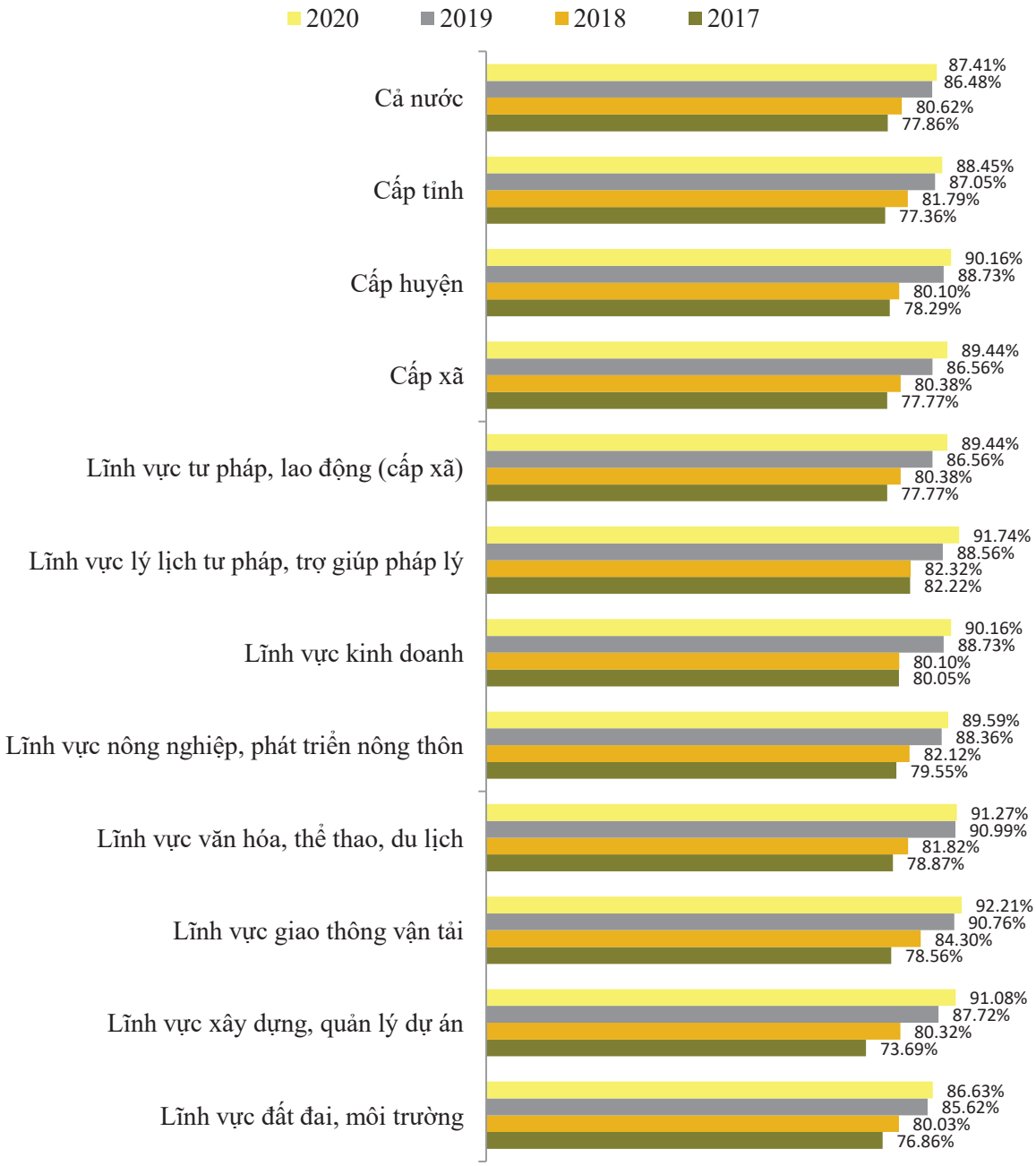
Qua 4 năm kể từ 2017 - 2020, NDTC ngày càng hài lòng hơn về việc tiếp cận dịch vụ công (Biểu đồ 47). Tỷ lệ NDTC hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ công tăng đều mỗi năm, từ 77,86% vào năm 2017 lên 87,41% vào năm 2020. 5/6 nội dung đánh giá về tiếp cận dịch vụ công cũng nhận được sự hài lòng ngày càng tăng của NDTC (do 1 nội dung được đánh giá lần đầu vào năm 2020), cụ thể: (1) "Trụ sở có biển hiệu rõ ràng, dễ thấy" tăng từ 87,53% lên 88,02% (từ năm 2019 đến 2020); (2)"trụ sở có đủ chỗ ngồi cho NDTC" tăng từ 84,36% lên 88,01% (từ năm 2017 đến 2019); (3) "trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ" tăng từ 80,31% lên 87,18%; (4) "trang thiết bị phục vụ NDTC hiện đại" tăng từ 71,61% lên 74,00% (từ năm 2017 đến 2018); (5) "trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng" tăng từ 75,18% lên 86,52%.

Biểu đồ 47: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



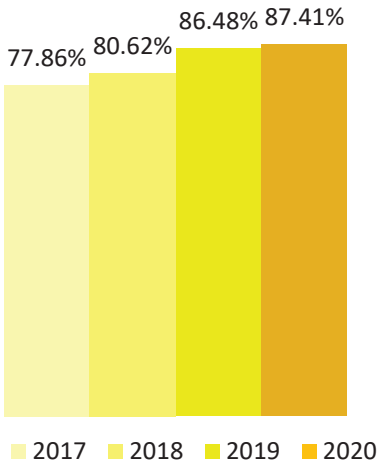
Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ nói chung đối với 3 cấp hành chính, 8 nhóm lĩnh vực đều tăng mạnh kể từ năm 2017 (Biểu đồ 48). Trong 3 cấp hành chính, cấp huyện nhận được sự hài lòng của NDTC tăng nhiều nhất, từ 78,29% lên 90,16%, cấp tỉnh tăng ít nhất, từ 77,36% lên 88,45%. Trong 8 lĩnh vực, nhóm lĩnh vực giao thông, vận tải có tỷ lệ NDTC hài lòng về tiếp cận dịch vụ tăng nhiều nhất, từ 78,56% lên 92,21% và lĩnh vực đất đai, môi trường tăng ít nhất, từ 76,86% lên 86,63%.

Biểu đồ 48: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung của các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020

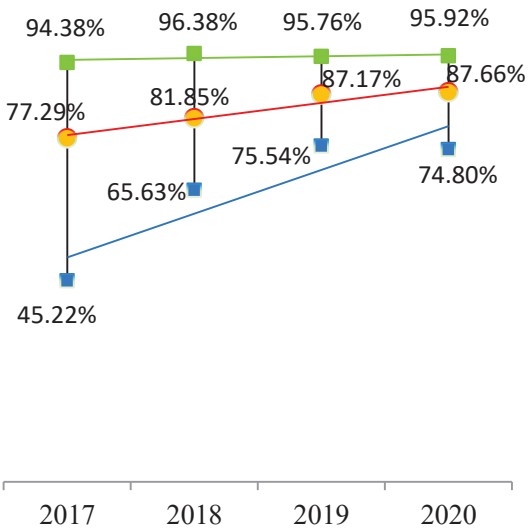


Năm 2020, sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ nói chung tăng 9,55% so với năm 2017 (Biểu đồ 49). Khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất và tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất về tiếp cận dịch vụ công trong 63 tỉnh đã thu hẹp dần qua mỗi năm (Biểu đồ 50), từ 49,16% vào năm 2017 xuống 21,12% vào năm 2020 - thu hẹp 28,04%.

Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



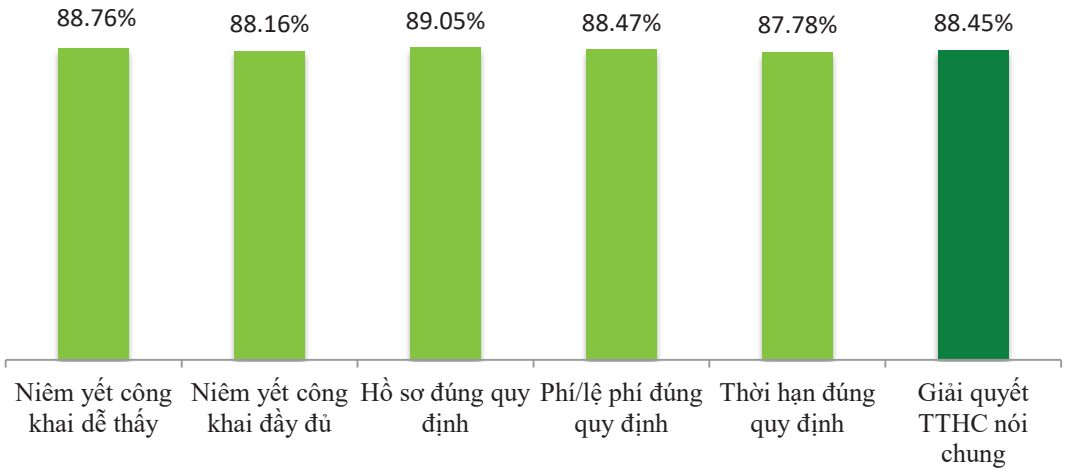
Biểu đồ 50: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



2. Sự hài lòng của NDTC về thủ tục hành chính

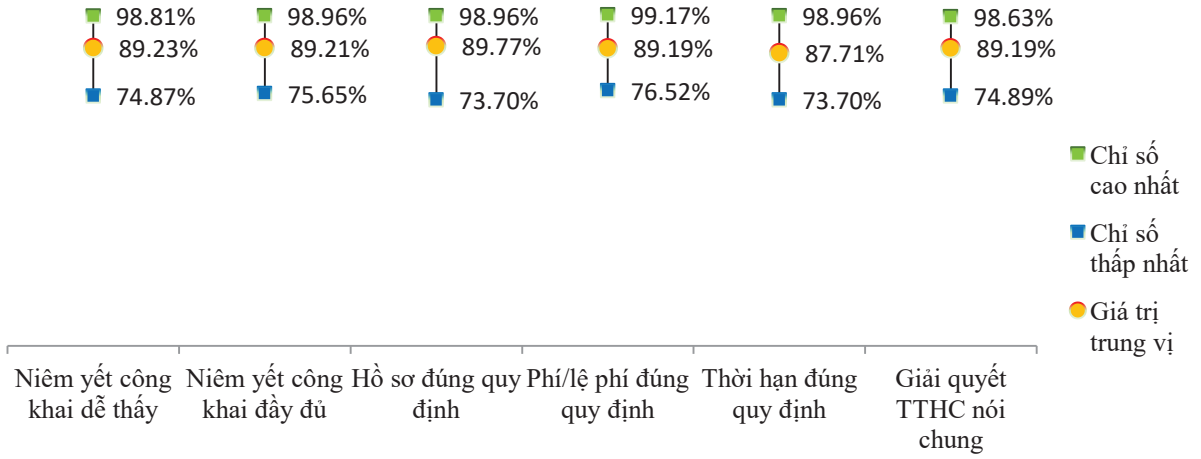
Năm 2020, 88,45% NDTC hài lòng về TTHC nói chung (Biểu đồ 51). Sự hài lòng của NDTC hài lòng về 5 nội dung đánh giá về TTHC nằm trong khoảng 87,78 - 89,05%. Cụ thể, 87,78% NDTC hài lòng về thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định; 88,16% hài lòng về việc TTHC được niêm yết công khai đầy đủ; 88,47% hài lòng về việc yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định; 88,76% hài lòng về việc TTHC được niêm yết công khai dễ thấy và 89,05% hài lòng về việc yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định.

Biểu đồ 51: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của cả nước năm 2020



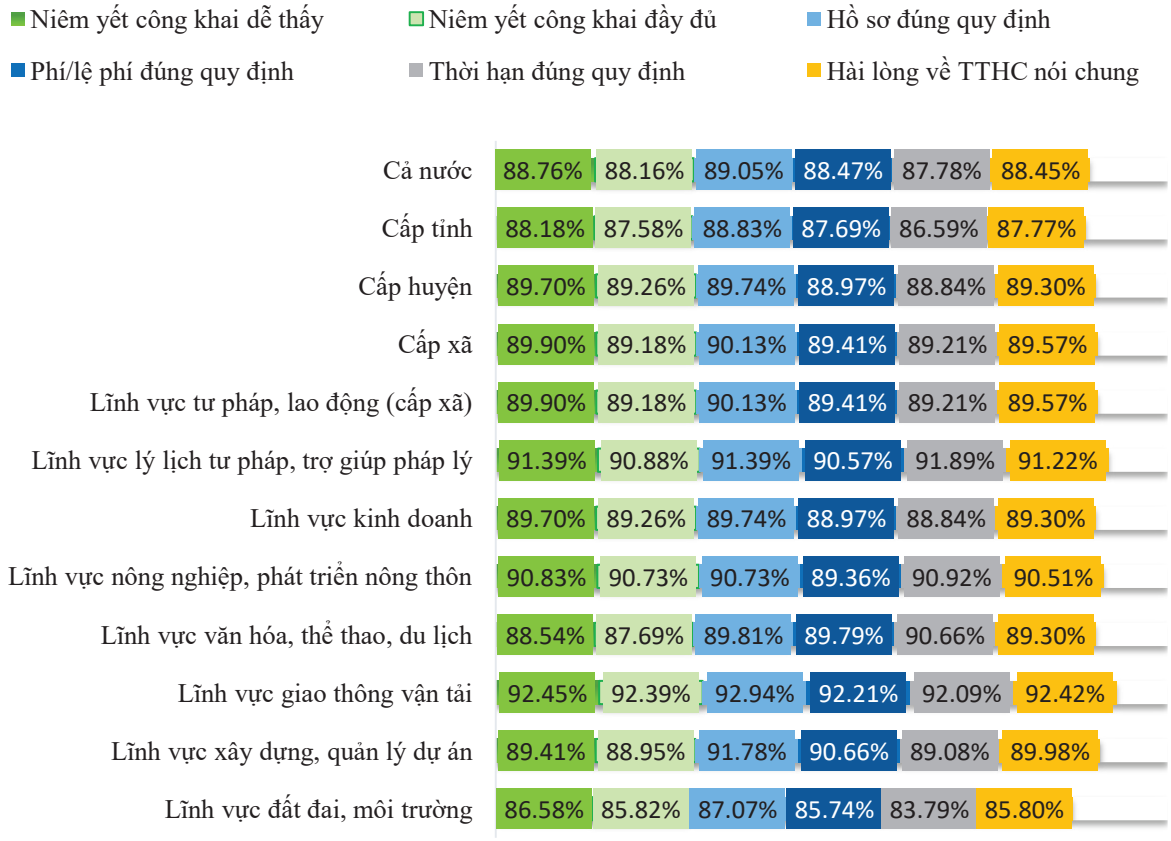
Trong 63 tỉnh (Biểu đồ 52), tỉnh có sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung cao nhất là 98,63% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 74,89% (chỉ số thấp nhất). Một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) có tỷ lệ NDTC về TTHC nói chung nằm trong khoảng 89,19 - 98,63% và một nửa số tỉnh còn lại có tỷ lệ NDTC hài lòng nằm trong khoảng 74,89 - 89,19%. 5 nội dung đánh giá về TTHC cũng có sự cách biệt tương tự về mức độ hài lòng của NDTC ở 63 tỉnh.

Biểu đồ 52: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



Sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung của 3 cấp hành chính và 08 nhóm lĩnh vực ở các mức khác nhau (Biểu đồ 53). NDTC hài lòng về TTHC của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 87,77 - 89,57%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về TTHC của cấp xã và hài lòng ít nhất về TTHC của cấp tỉnh. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về TTHC của 8 nhóm lĩnh vực dịch vụ nằm trong khoảng 85,80 - 92,42%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về TTHC của lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về TTHC của lĩnh vực đất đai, môi trường.

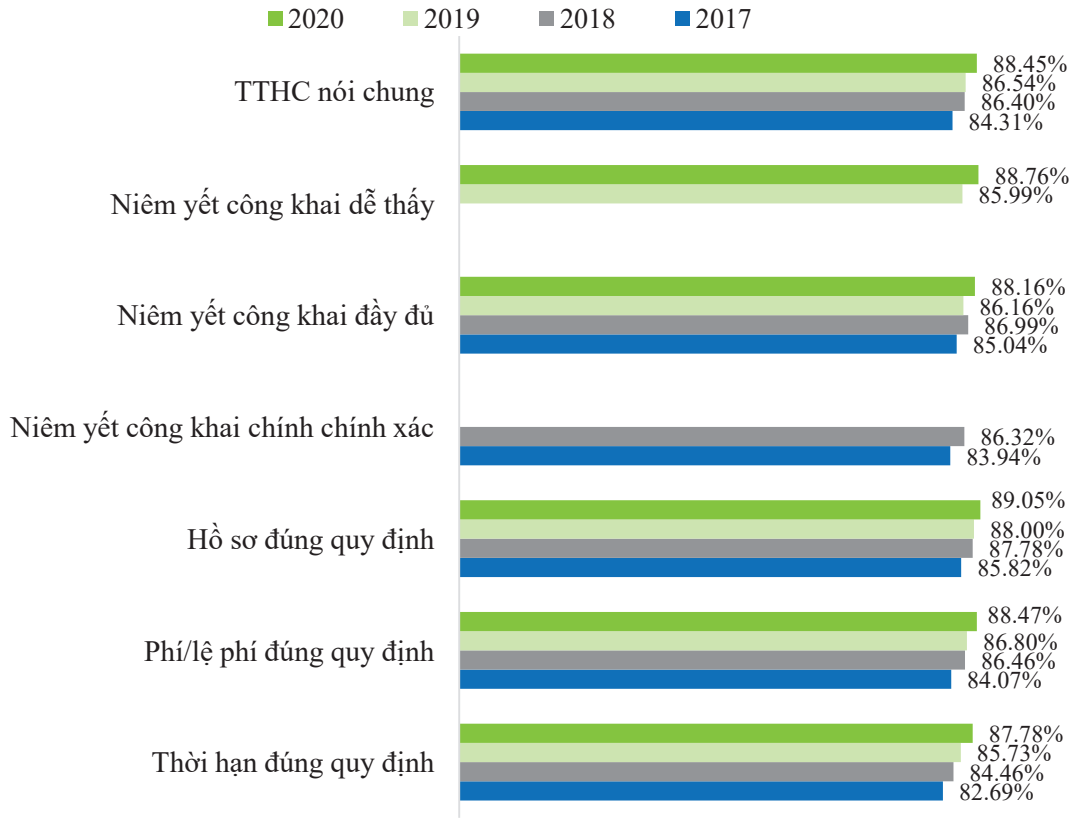
Biểu đồ 53: Các chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020



Kể từ năm 2017 - 2020, sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung tăng từ 84,31% lên 88,45% (Biểu đồ 54). Sự hài lòng của NDTC về 6 nội dung đánh giá về TTHC cũng tăng ở mức tương tự: (1) "Niêm yết công khai TTHC dễ thấy" tăng từ 85,99% lên 88,76% (từ năm 2019 đến 2020); (2) "niêm yết công khai TTHC đầy đủ" tăng từ 85,04% lên 88,16%; (3) "niêm yết công khai TTHC chính xác" tăng từ 83,94% lên 86,32% (từ năm 2017 đến 2018); (4) "yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định" tăng từ 85,02 lên 89,05%; (5) "yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định" tăng từ 84,07% lên 88,47%; (6) "thời gian giải quyết đúng quy đinh" tăng từ 82,69% lên 87,78%.

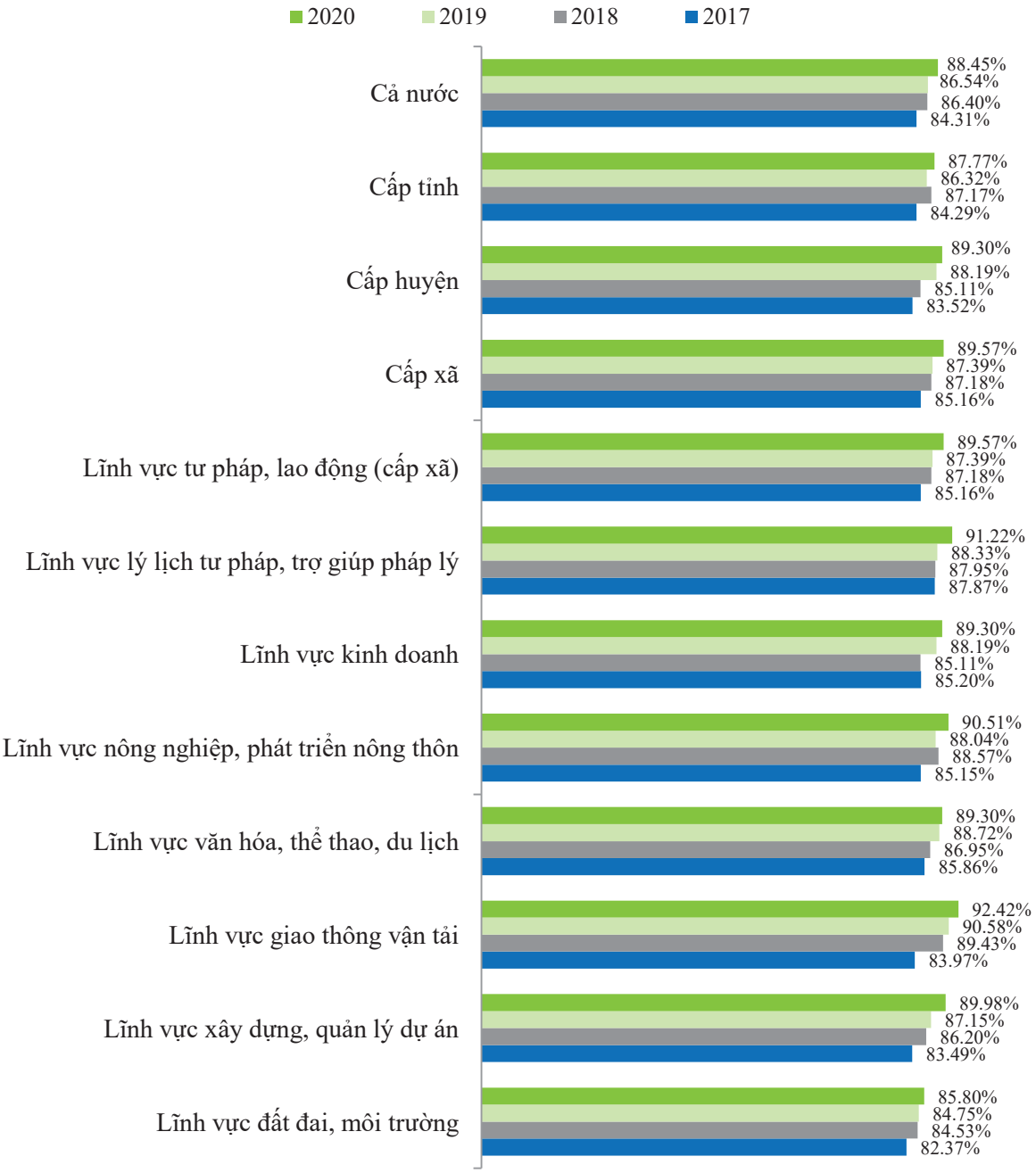
Mặc dù sự hài lòng của NDTC về TTHC tăng ít hơn so với sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ trong giai đoạn 2017 - 2020 nhưng yếu tố TTHC vẫn nhận được sự hài lòng của NDTC cao thứ 2 trong số 5 yếu tố được đánh giá của quá trình cung ứng dịch vụ công ở địa phương.

Biểu đồ 54: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



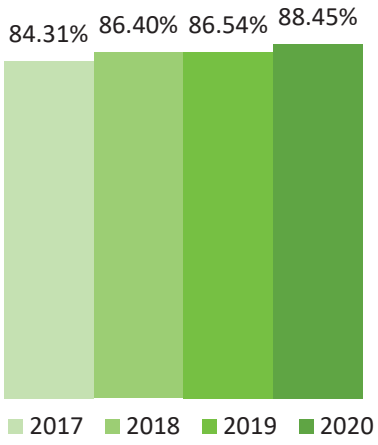
Sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung của 3 cấp hành chính, 8 nhóm lĩnh vực đều tăng nhẹ kể từ năm 2017 - 2020 (Biểu đồ 55). Trong 3 cấp hành chính, cấp huyện nhận được sự hài lòng của NDTC về TTHC tăng nhiều nhất, từ 83,50% lên 89,30%, cấp tỉnh tăng ít nhất, từ 84,29% lên 87,77%. Trong 8 lĩnh vực, nhóm lĩnh vực giao thông, vận tải có tỷ lệ NDTC hài lòng về TTHC tăng nhiều nhất, từ 83,97% lên 92,42% và lĩnh vực đất đai, môi trường tăng ít nhất, từ 82,37% lên 85,80%.

Biểu đồ 55: Các chỉ số hài lòng về TTHC nói chung của các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020

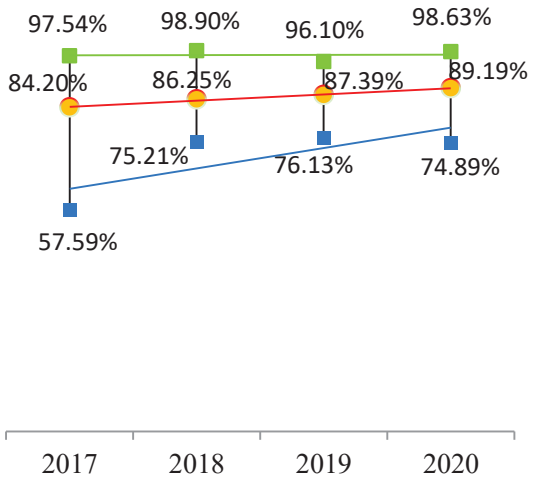


Năm 2020, sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung tăng 4,14% so với năm 2017 (Biểu đồ 56). Khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất và tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất về TTHC nói chung trong số 63 tỉnh đã thu hẹp dần qua mỗi năm (Biểu đồ 57), từ 39,95% xuống 23,74% - thu hẹp 16,21%.

Biểu đồ 56: Chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



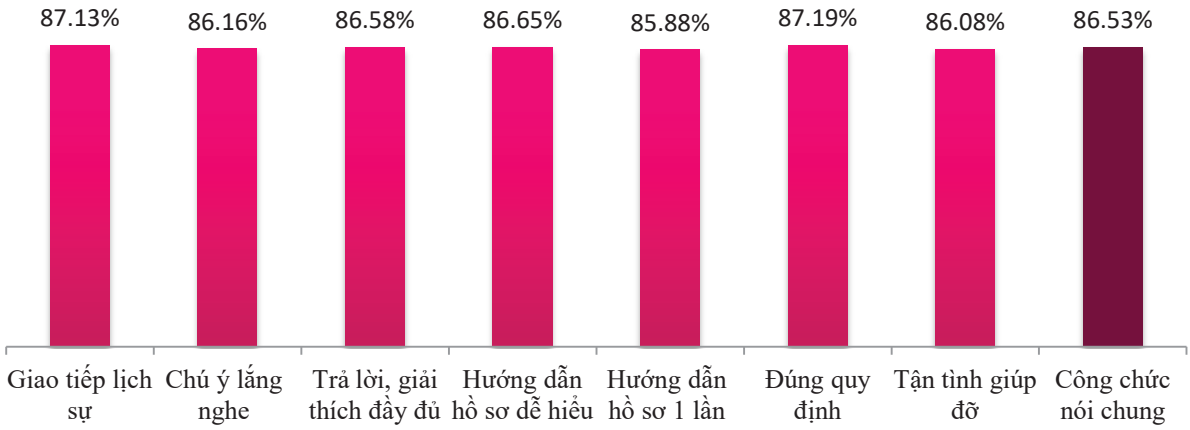
Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng về TTHC cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



3. Sự hài lòng của NDTC về công chức

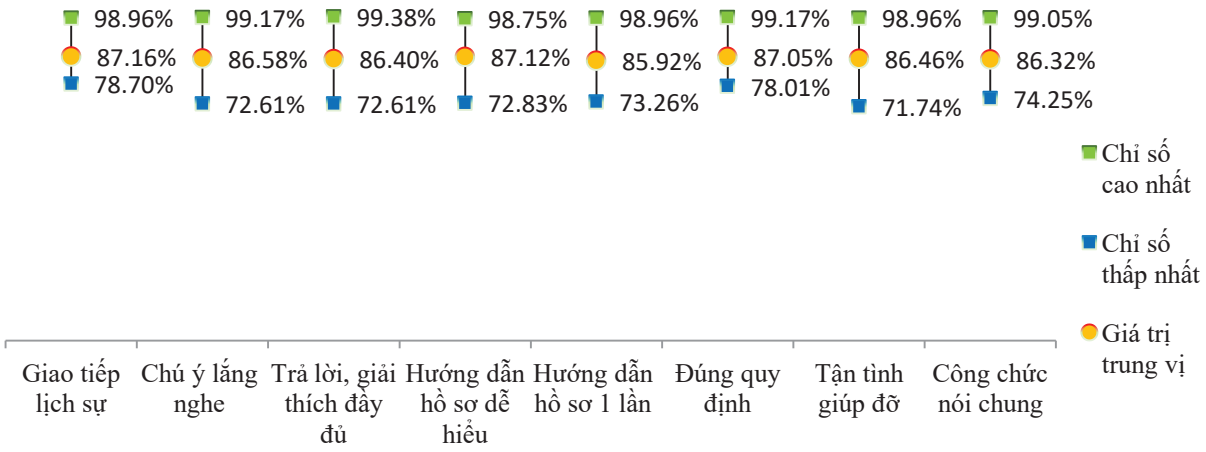
Năm 2020, 86,53% NDTC hài lòng về công chức nói chung (Biểu đồ 58). Tỷ lệ NDTC hài lòng về 7 nội dung đánh giá về công chức nằm trong khoảng 85,88 - 87,13%. Cụ thể, (1) 87,13% NDTC hài lòng về công chức giao tiếp lịch sự; (2) 86,16% NDTC hài lòng về công chức chý ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến; (3) 86,58% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; (4) 86,65% NDTC hài lòng về công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu; (5) 85,88% NDTC hài lòng về công chức hướng dẫn hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ; (6) 87,19% NDTC hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định và (7) 86,08% NDTC hài lòng về công chức tận tình giúp đỡ.

Biểu đồ 58: Các chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2020



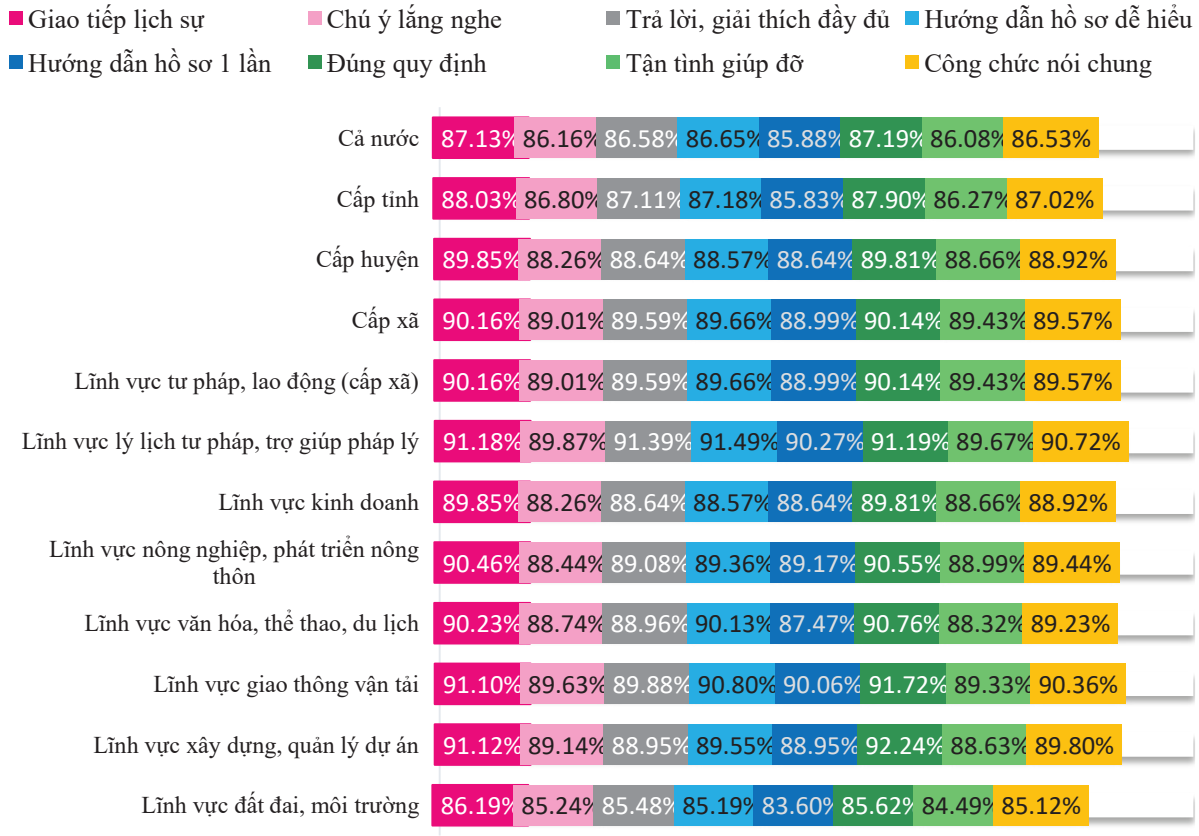
Trong 63 tỉnh (Biểu đồ 59), tỉnh có sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung cao nhất là 99,05% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 74,25% (chỉ số thấp nhất). Một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) có tỷ lệ NDTC về công chức nói chung nằm trong khoảng 86,32 - 99,05% và một nửa số tỉnh còn lại có tỷ lệ NDTC hài lòng về công chức nói chung nằm trong khoảng 74,25 - 86,32%. 7 nội dung đánh giá về công chức cũng nhận được mức độ hài lòng tương tự của NDTC ở 63 tỉnh.

Biểu đồ 59: Các chỉ số hài lòng về công chức năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



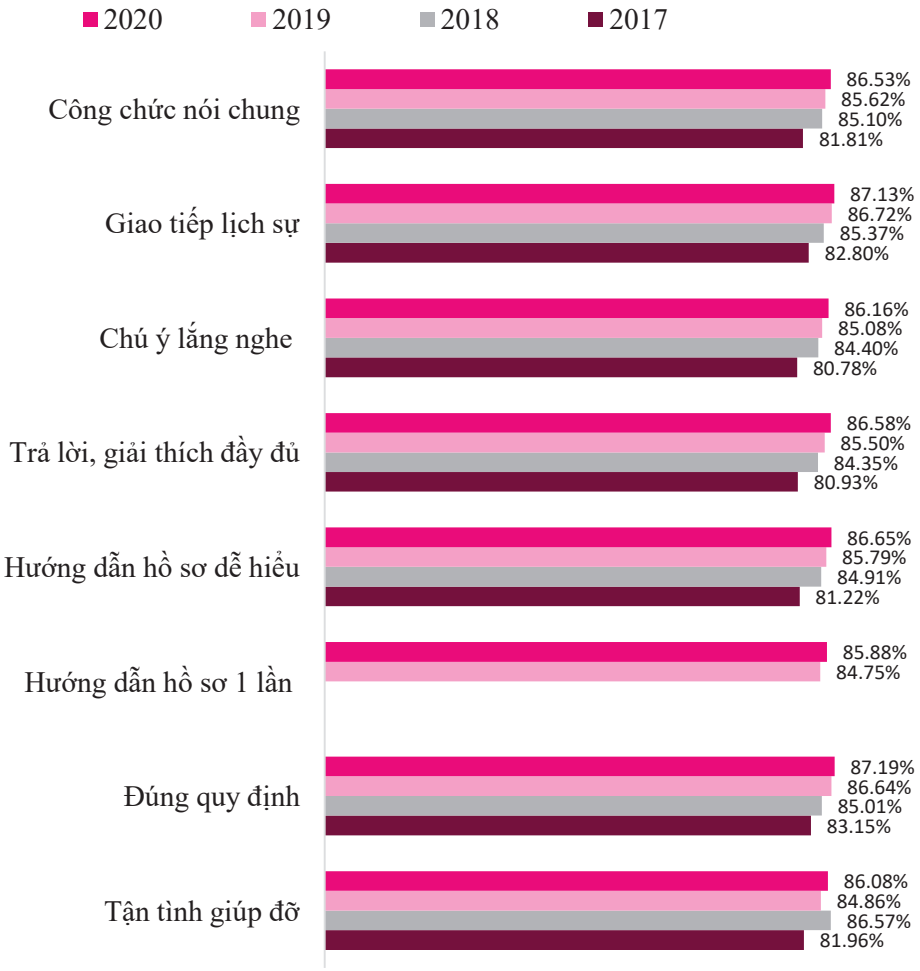
Sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung của 3 cấp hành chính (Biểu đồ 60) nằm trong khoảng 87,02 - 89,57%, trong đó, công chức của cấp xã nhận được sự hài lòng cao nhất và công chức của cấp tỉnh nhận được sự hài lòng thấp nhất. Sự hài lòng của NDTC về công chức của 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 85,12 - 90,72%, trong đó, công chức của lĩnh vực lý lịch tư pháp, trợ giúp pháp lý (thuộc Sở Tư pháp) nhận được sự hài lòng cao nhất và công chức của lĩnh vực đất đai, môi trường nhận được sự hài lòng thấp nhất.

Biểu đồ 60: Các chỉ số hài lòng về công chức nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020



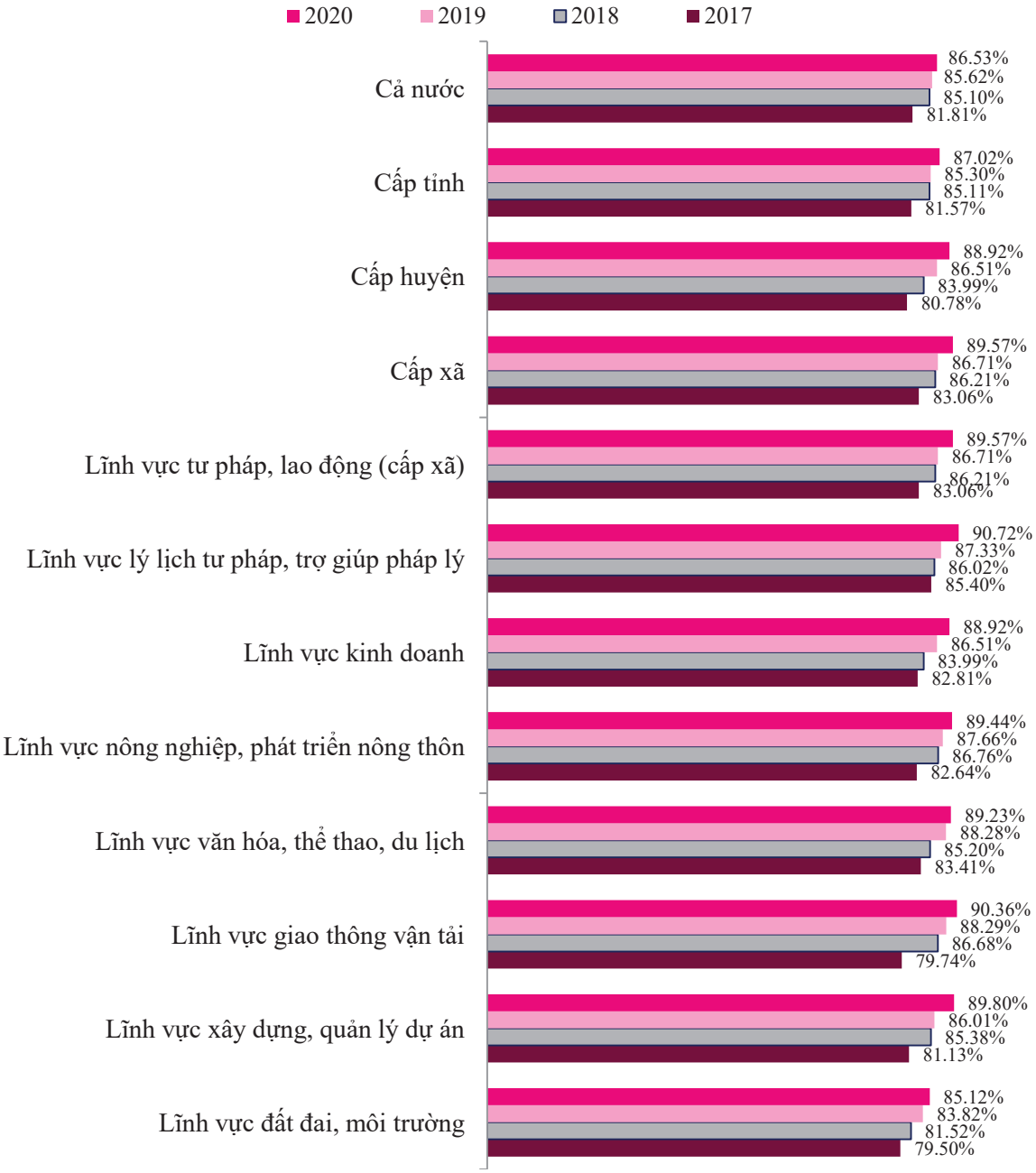
Qua 4 năm , 2017 - 2020, sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung tăng từ 81,81% lên 86,53% (Biểu đồ 61). Sự hài lòng của NDTC về 7 nội dung đánh giá về công chức cũng tăng ở mức tương tự, cụ thể: (1) Sự hài lòng của NDTC về công chức giao tiếp lịch sự tăng từ 82,80% lên 87,13%; (2) về công chức chú ý lắng nghe tăng từ 80,78% lên 86,16%; (3) về công chức trả lời, giải thích đầy đủ từ 80,93% lên 86,58%; (4) về công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu từ 81,96% lên 86,65%; (5) về công chức hướng dẫn hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện tăng từ 84,75% lên 85,88% (năm 2019 - 2020); (6) về công chức giải quyết công việc đúng quy định tăng từ 83,15% lên 87,19% và (7) về công chức tận tình giúp đỡ tăng từ 81,96% lên 86,08% (từ năm 2019 đến nă 2020).

Biểu 61: Các chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



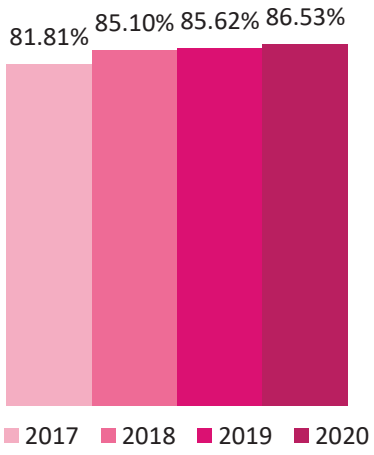
Sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung của 3 cấp hành chính, 8 nhóm lĩnh vực có các mức tăng khác nhau kể từ năm 2017 đến 2020 (Biểu đồ 62). Trong 3 cấp hành chính, cấp huyện nhận được sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung tăng nhiều nhất, từ 80,78% lên 88,92%, cấp tỉnh tăng ít nhất, từ 81,57% lên 87,02%. Trong 8 lĩnh vực, nhóm lĩnh vực giao thông, vận tải có tỷ lệ NDTC hài lòng về công chức tăng nhiều nhất, từ 79,74% lên 90,36% và nhóm lĩnh vực tư pháp, trợ giúp pháp lý (thuộc Sở Tư pháp) tăng ít nhất, từ 85,40% lên 90,72%.

Biểu đồ 62: Các chỉ số hài lòng về công chức nói chung của các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020

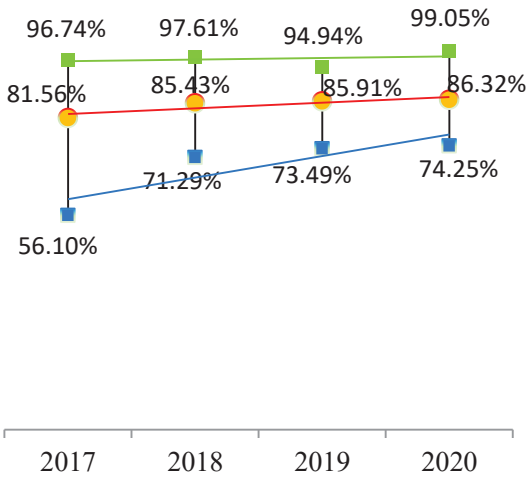


Năm 2020, sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung tăng 4,72% so với năm 2017 (Biểu đồ 63). Khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất và tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất về công chức trong số 63 tỉnh cũng đã thu hẹp dần (Biểu đồ 64), từ 40,64% vào năm 2017 xuống 24,80% vào năm 2020 - thu hẹp 15,84%.

Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



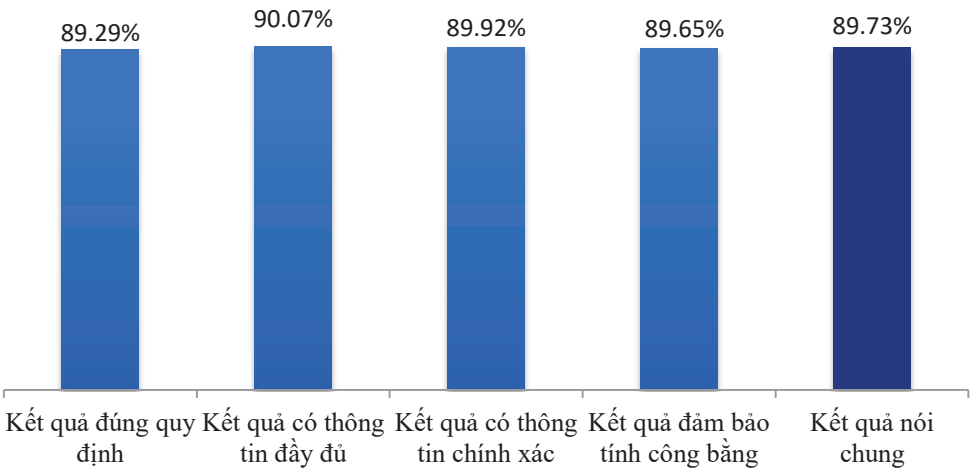
Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng về công chức cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



4. Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ

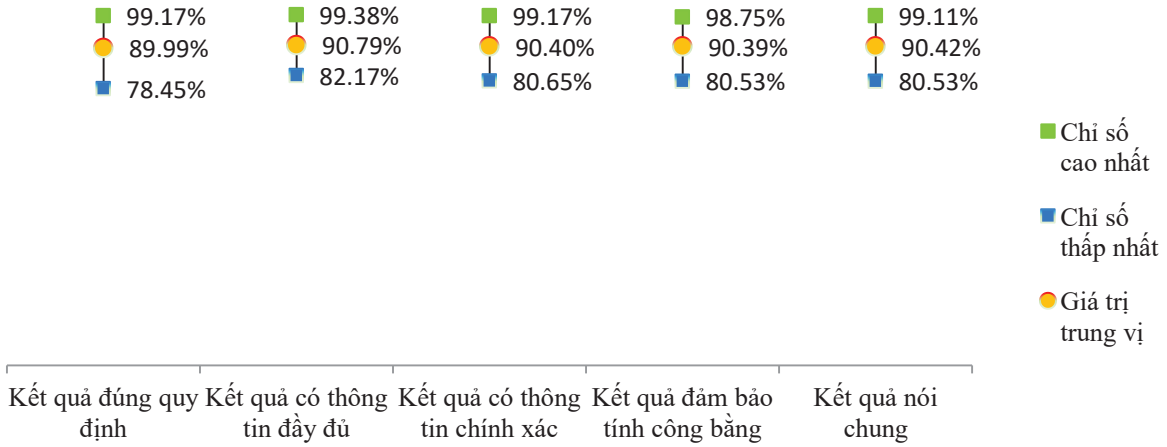
Năm 2020, 89,73% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung mà họ nhận được (Biểu đồ 65). Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ nằm trong khoảng 89,29 - 90,07%. Cụ thể, 89,29% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ đúng quy định; 90,07% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ; 89,92% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác và 89,65% hài lòng về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Biểu đồ 65: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2020



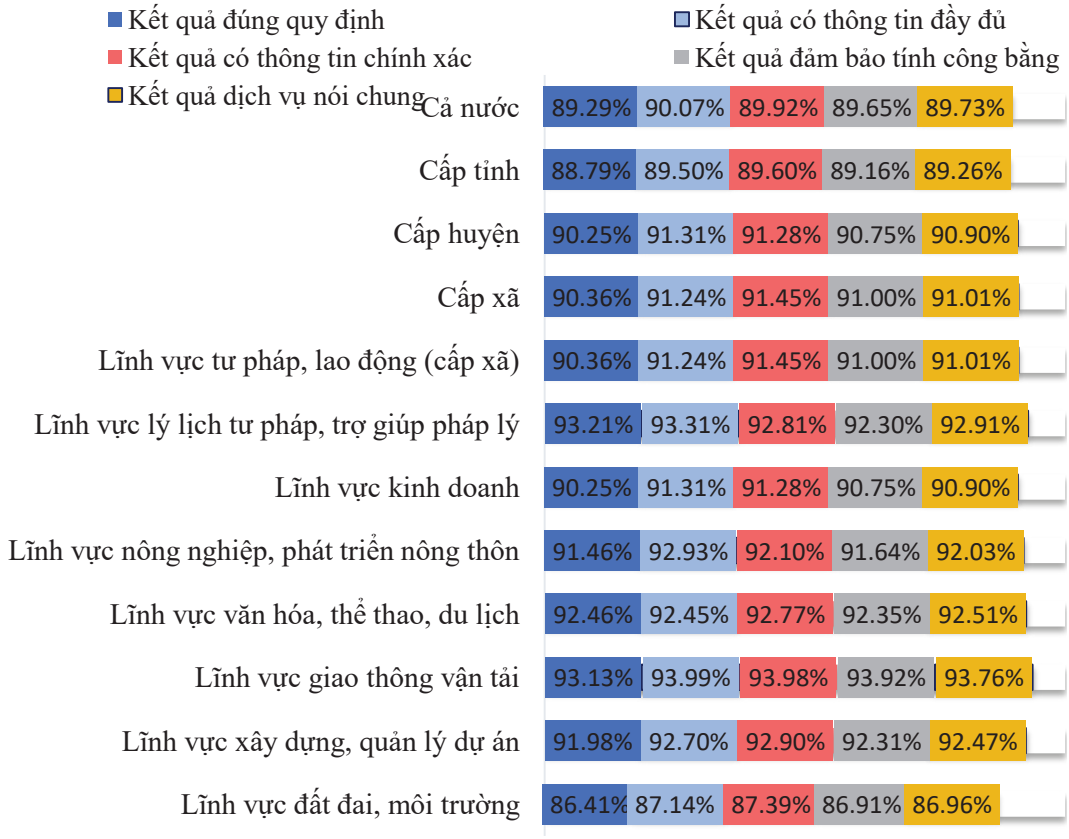
Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công ở 63 tỉnh có sự chênh lệch không quá lớn (Biểu đồ 66). Tỉnh nhận được sự hài lòng cao nhất về kết quả dịch vụ công là 99,11% và tỉnh nhận được sự hài lòng thấp nhất là 80,53%. Một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) nhận được sự hài lòng về kết quả dịch vụ công nằm trong khoảng 90,42 - 99,11% và một nửa số tỉnh còn lại có tỷ lệ NDTC hài lòng về công chức nói chung nằm trong khoảng 80,53 - 90,42%. 4 nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ cũng nhận được mức độ hài lòng tương tự của NDTC ở 63 tỉnh.

Biểu đồ 66: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



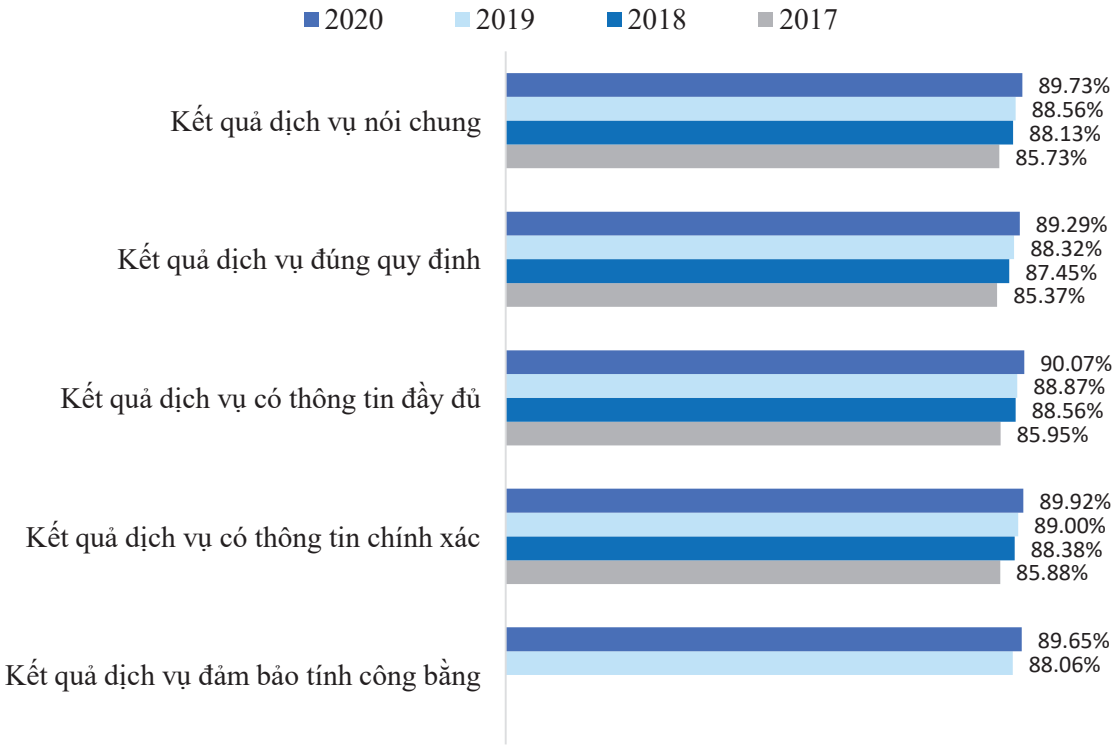
Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 89,26 - 91,01% (Biểu đồ 67), trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về kết quả dịch vụ công của cấp xã và hài lòng ít nhất về kết quả dịch vụ công của cấp tỉnh. Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công của 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 86,96 - 93,76%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về kết quả dịch vụ công của nhóm lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về kết quả dịch vụ công của lĩnh vực đất đai, môi trường.

Biểu đồ 67: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020



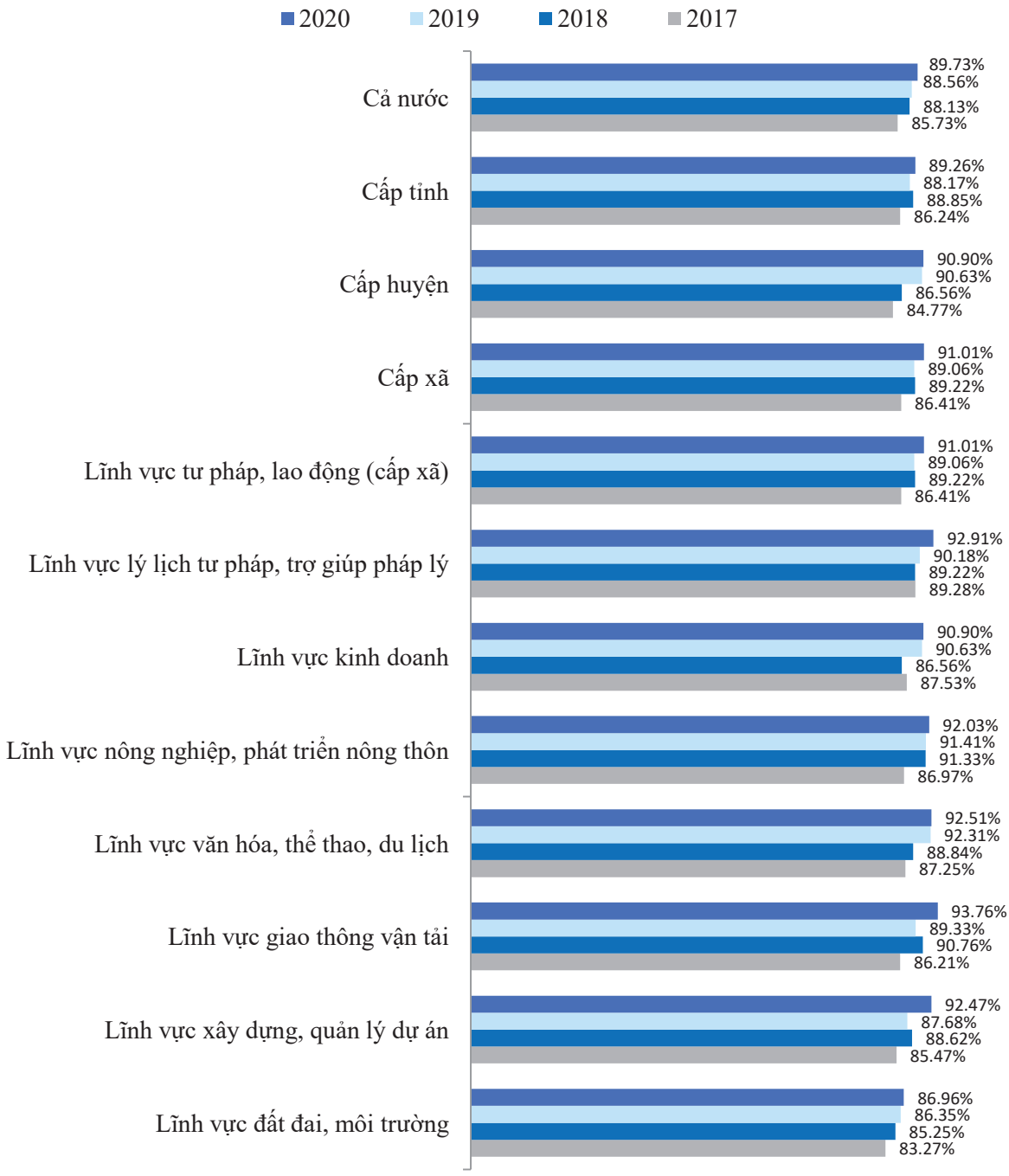
Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công nói chung tăng từ 85,73% lên 89,73% kể từ năm 2017 đến nay (Biểu đồ 68). Sự hài lòng của NDTC về 4 nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ công cũng tăng ở mức tương tự, cụ thể: (1) Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ đúng quy định tăng từ 85,37% lên 89,29%; (2) về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ tăng từ 85,95% lên 90,07%; (3) về kết quả dịch vụ có thông tin chính xác tăng từ 85,88% lên 89,92% và (4) về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng tăng từ 88,06% lên 89,65% (năm 2019 - 2020).

Biểu đồ 68: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



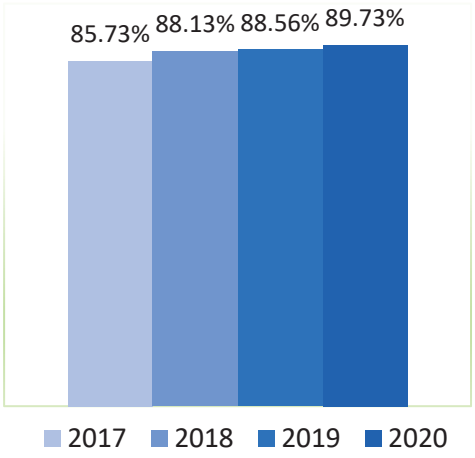
Kể từ năm 2017 đến nay, sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công nói chung của 3 cấp hành chính, 8 nhóm lĩnh vực tăng đáng kể (Biểu đồ 69). Trong 3 cấp hành chính, sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công của cấp huyện tăng nhiều nhất, từ 84,77% lên 90,90%, cấp tỉnh tăng ít nhất, từ 86,24% lên 89,26%. Trong 8 nhóm lĩnh vực, sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ của nhóm lĩnh vực giao thông, vận tải tăng nhiều nhất, từ 86,21% lên 93,76% và nhóm lĩnh vực đất đai, môi trường tăng ít nhất, từ 83,27% lên 86,96%.

Biểu đồ 69: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung của các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020

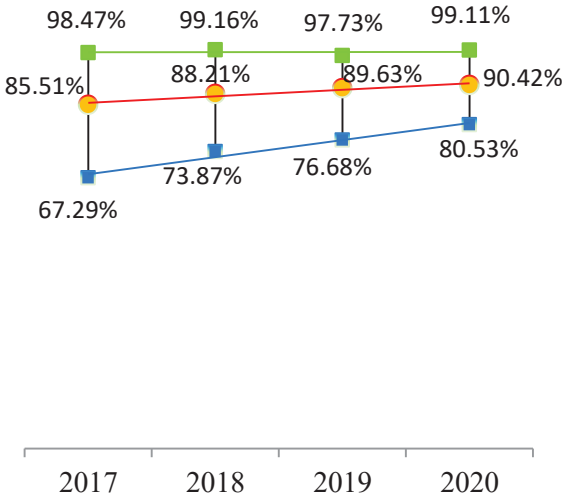


Kể từ năm 2017 - 2020, sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ nói chung tăng 4% (Biểu đồ 70). Khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất và tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất về kết quả dịch vụ công trong số 63 tỉnh đã thu hẹp dần (Biểu đồ 71), từ 38,18% vào năm 2017 xuống 18,58% vào năm 2020 - thu hẹp 19,60%.

Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



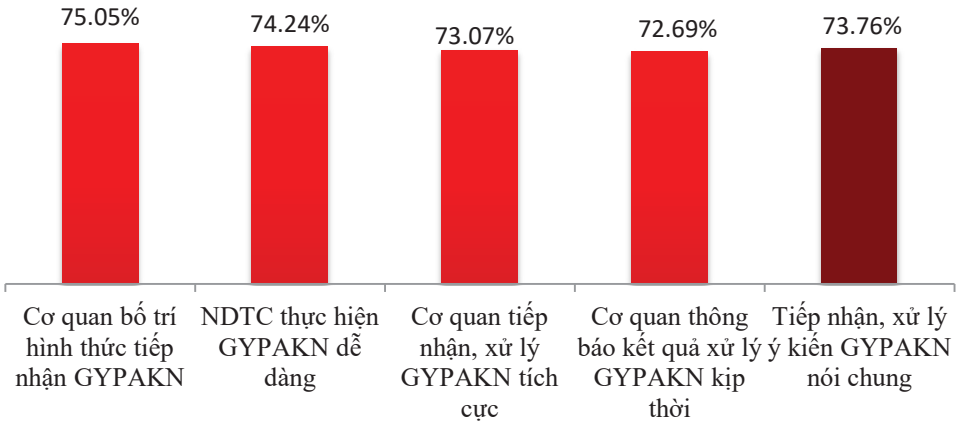
Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



5. Sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

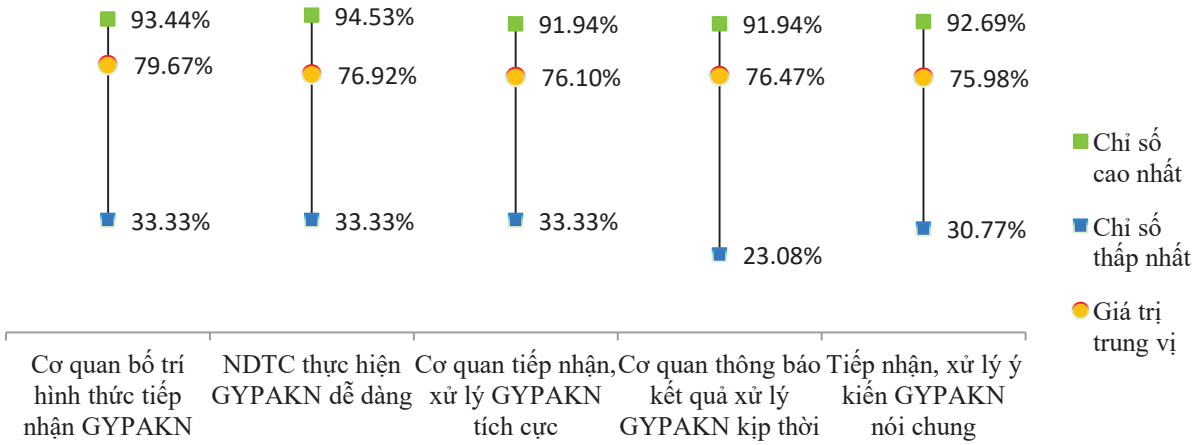
Năm 2020, 11,64% NDTC đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương. Trong số những NDTC đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, 73,76% NDTC hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung (Biểu đồ 72). Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nằm trong khoảng 72,69 - 75,05%. Cụ thể, (1) 75,05% NDTC hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; (2) 4,24% hài lòng về việc thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (3) 73,07% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực và (4) 72,69% hài lòng về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

Biểu đồ 72: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cả nước năm 2020



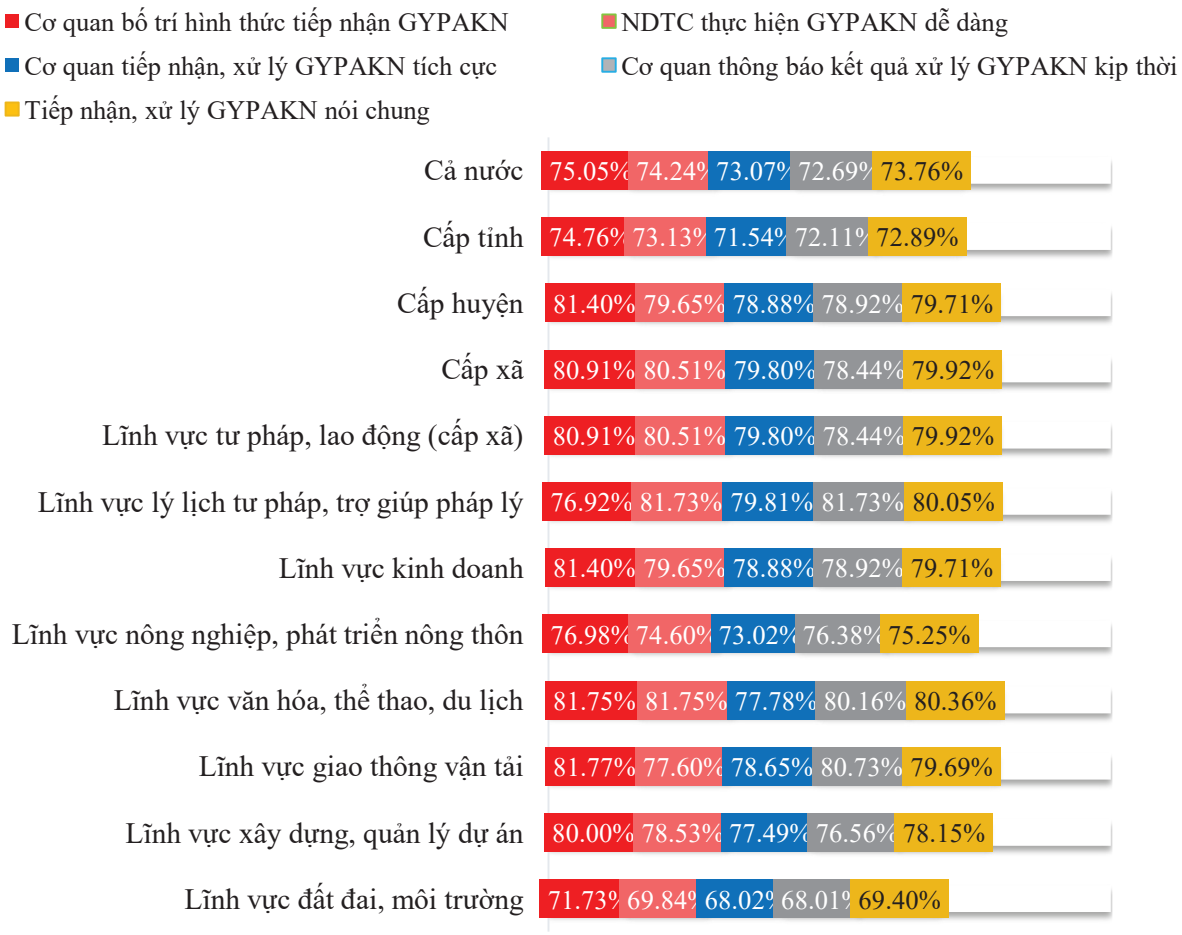
Mặc dù số NDTC đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công ở 63 tỉnh là khá ít nhưng việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công nhận được sự hài lòng không cao từ NDTC (Biểu đồ 73). Tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cao nhất là 92,69% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 30,77% (chỉ số thấp nhất); một nửa số tỉnh (giá trị trung vị) trong cả nước nằm trong khoảng 75,98 - 92,69% và một nửa còn lại nằm trong khoảng 30,77 - 75,98%. 4 nội dung đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cũng nhận được các mức hài lòng tương tự.

Biểu đồ 73: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



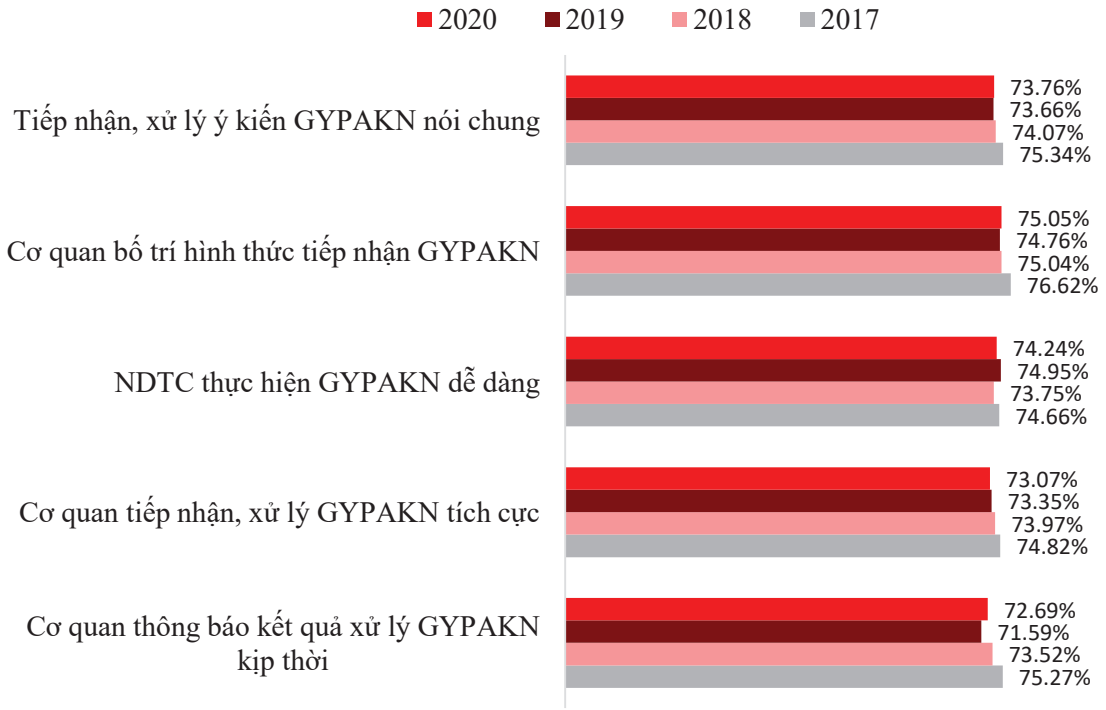
NDTC hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung của 3 cấp hành chính (Biểu đồ 74) nằm trong khoảng 72,89 - 79,92%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cấp xã và hài lòng ít nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cấp tỉnh. Sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 69,40 - 80,36%, trong đó, việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của nhóm lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch nhận được mức độ hài lòng cao nhất và nhóm lĩnh vực đất đai, môi trường thấp nhất.

Biểu đồ 74: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2020



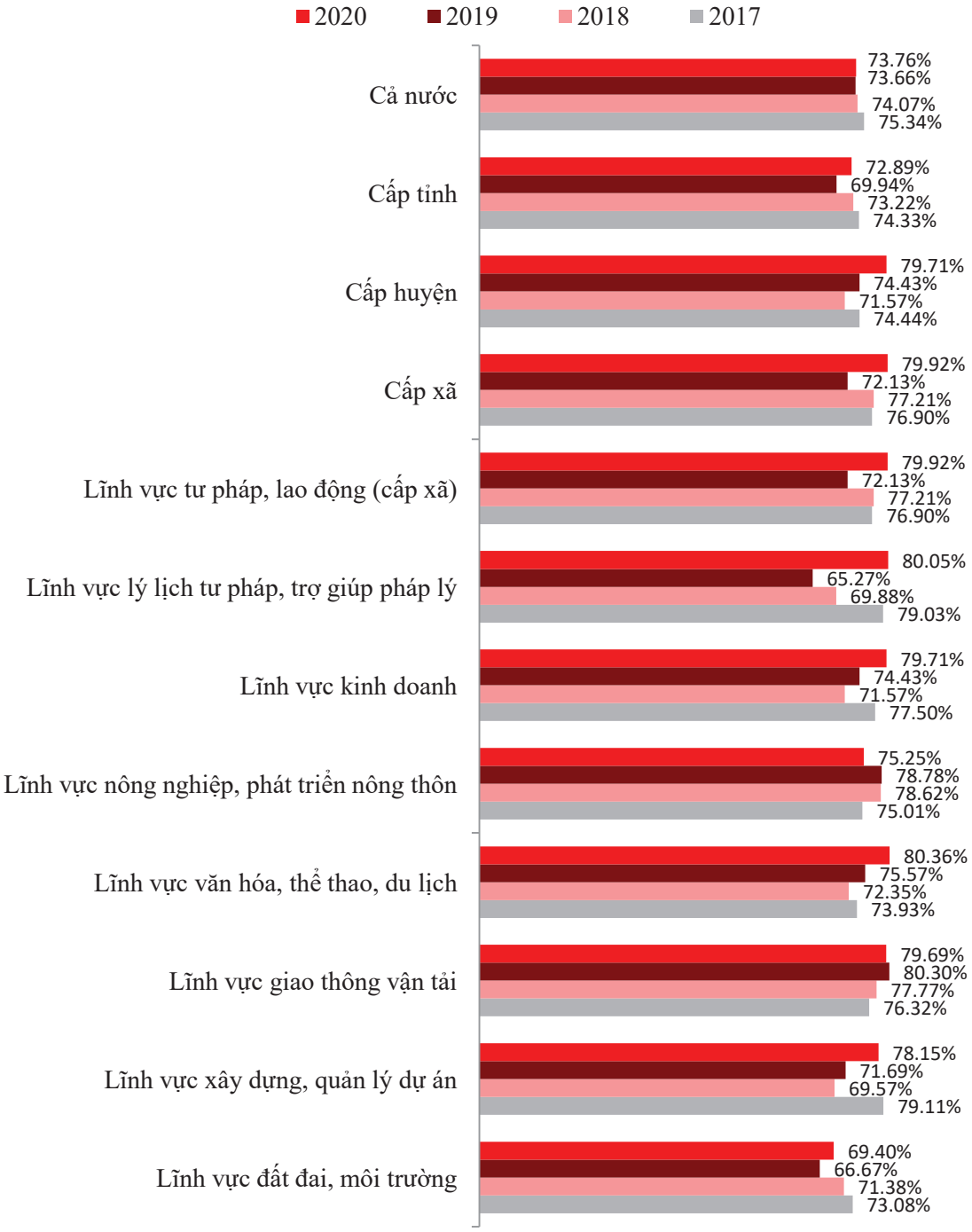
Từ năm 2017 - 2019, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị không chỉ ở mức thấp mà còn giảm dần qua các năm, từ 75,34% xuống 73,66% (Biểu đồ 75). Năm 2020, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị có tăng hơn so với năm 2019 nhưng hầu như không đáng kể, từ 73,66% lên 73,76%. Sự hài lòng của NDTC về 4 nội dung đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đều giảm xuống kể từ năm 2017 - 2020, cụ thể: (1) Về việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến GYPAKN giảm từ 76,62% xuống 75,05%; (2) về việc NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN giảm từ 74,66% xuống 74,24%; (3) về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN tích cực giảm từ 74,82% xuống 73,07%; (4) về việc cơ quan thông báo kết quả tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN kịp thời giảm từ 75,27% xuống 72,69%.

Biểu đồ 75: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



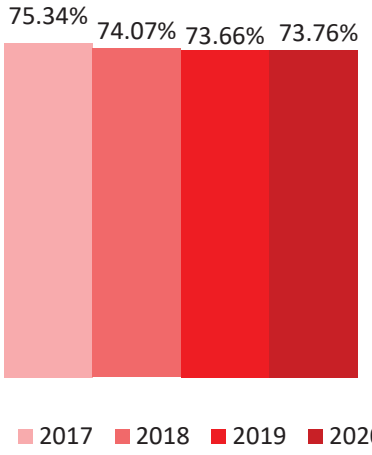
Qua 4 năm, 2017 - 2020, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung của 3 cấp hành chính và 8 nhóm lĩnh vực có sự tăng, giảm không đồng đều (Biểu đồ 76). Trong 3 cấp hành chính, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cấp tỉnh giảm từ 74,33% vào năm 2017 xuống 72,89% vào năm 2020; của cấp huyện và xã đều tăng nhưng cấp huyện tăng nhiều hơn, từ 74,44% lên 79,71%. Trong 8 nhóm lĩnh vực, lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch nhận được sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tăng nhiều nhất, từ 73,93% vào năm 2017 lên 80,36% vào năm 2020. 5/8 lĩnh vực nhận được sự hài lòng tăng không đáng kể, gồm: Tư pháp, lao động cấp xã, lý lịch tư pháp, trợ giúp pháp lý (thuộc Sở Tư pháp), cấp phép kinh doanh, nông nghiệp và phát triển nông thôn, giao thông, vận tải. 2/6 nhóm lĩnh vực được NDTC hài lòng giảm, là xây dựng, quản lý dự án và đất đai, môi trường.

Biểu đồ 76: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung của các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020

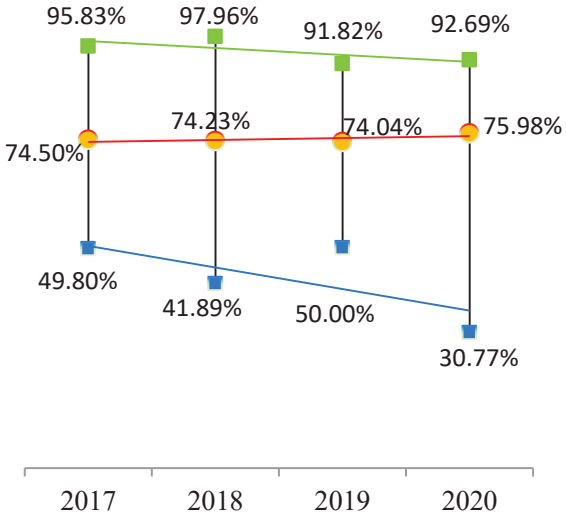


Kể từ năm 2017 - 2020, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị giảm 1,57% (Biểu đồ 77). Khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất và tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị trong số 63 tỉnh không những không được thu hẹp mà còn gia tăng qua mỗi năm (Biểu đồ 78), từ 46,03% vào năm 2017 lên 61,83% vào năm 2020 - tăng 15,80%.

Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020



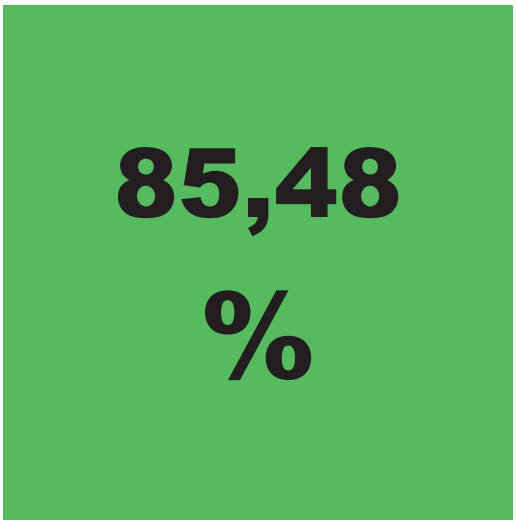
Biểu đồ 78: Chỉ số hài lòng việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



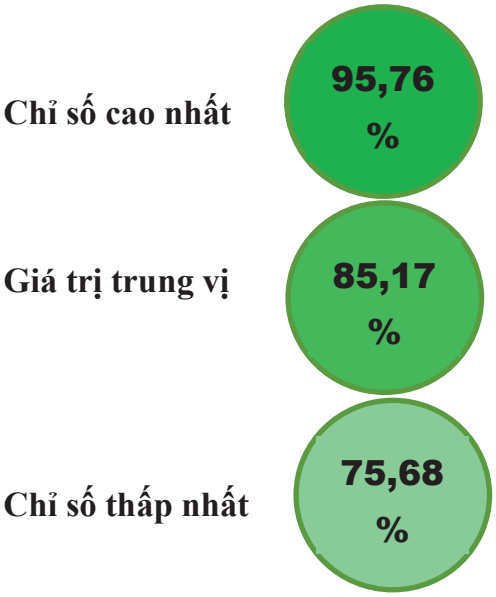
6. Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung

Năm 2020, 85,48% NDTC hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong phạm vi cả nước (Biểu đồ 79). Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 75,68 - 95,76% (Biểu đồ 80), trong đó một nửa số tỉnh trong cả nước có sự hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 85,17 - 95,76% và một nửa số tỉnh còn lại nằm trong khoảng 75,68 - 85,17%.

Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2020

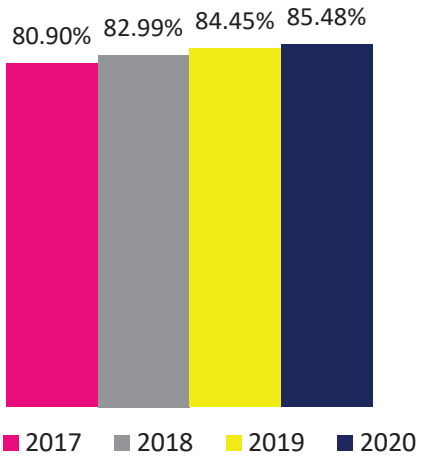


Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020: Chỉ cao nhất, thấp nhất, trung vị

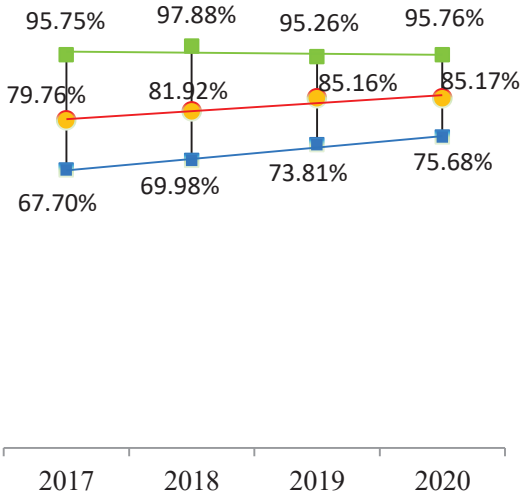


Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính tăng dần qua mỗi năm kể từ năm 2017 đến nay (Biểu đồ 81), từ 80,90% lên 85,48% - tăng 4,58%. Khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất và tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong số 63 tỉnh đã thu hẹp dần, từ 28,50% xuống 20,08% - thu hẹp 8,42% (Biểu đồ 82). So sánh các chỉ số hài lòng cao nhất và các chỉ số hài lòng thấp nhất của 63 tỉnh kể từ năm 2017 - 2020 có thể thấy qua 4 năm, chỉ số hài lòng cao nhất của 63 tỉnh hầu như không thay đổi tuy nhiên, chỉ số hài lòng thấp nhất của 63 tỉnh tăng lên đáng kể, từ 67,70% vào năm 2017 lên 75,68% vào năm 2020.

Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước (Chỉ số SIPAS) năm 2017, 2018, 2019, 2020



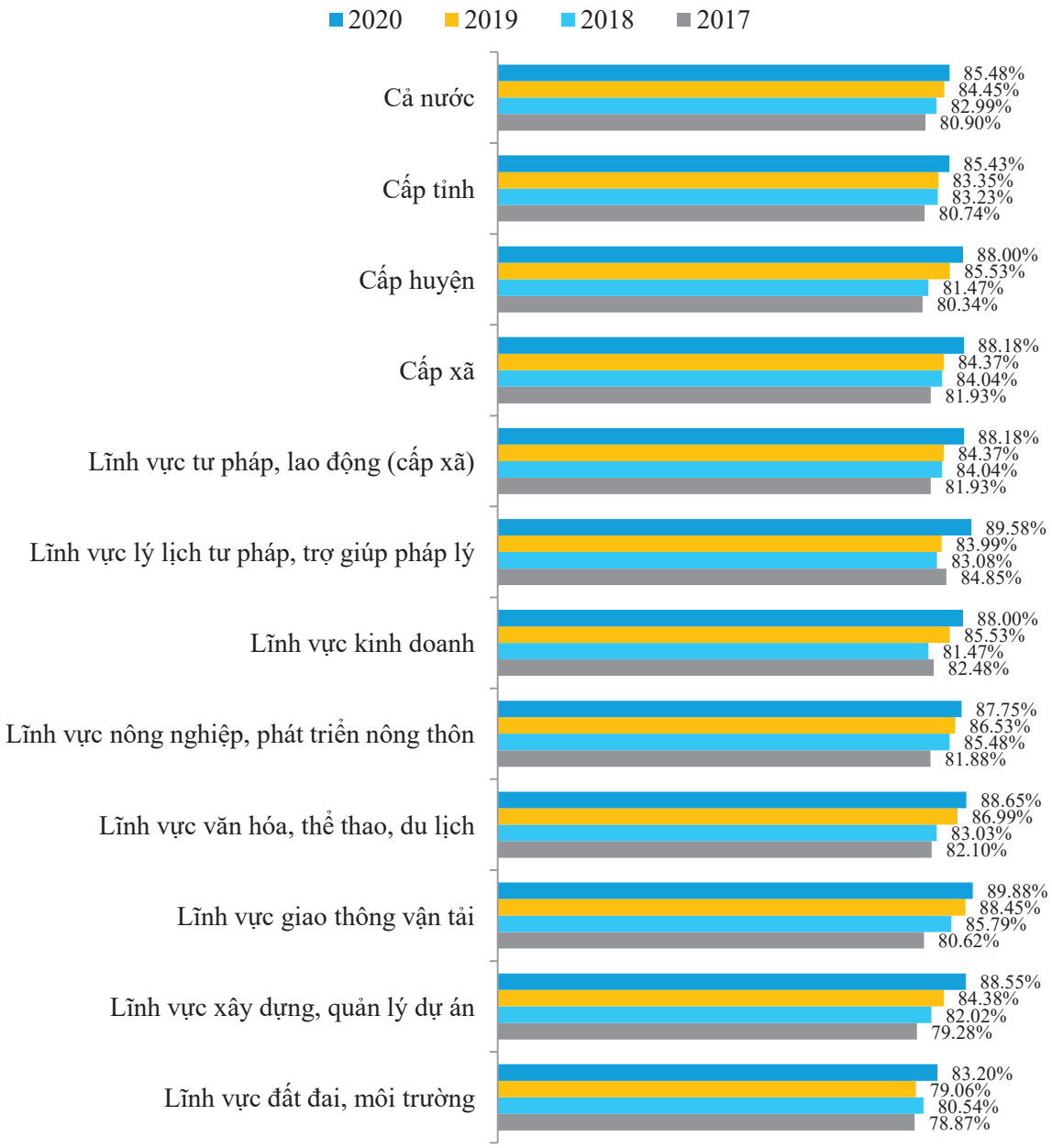
Biểu đồ 82: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017, 2018, 2019, 2020: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



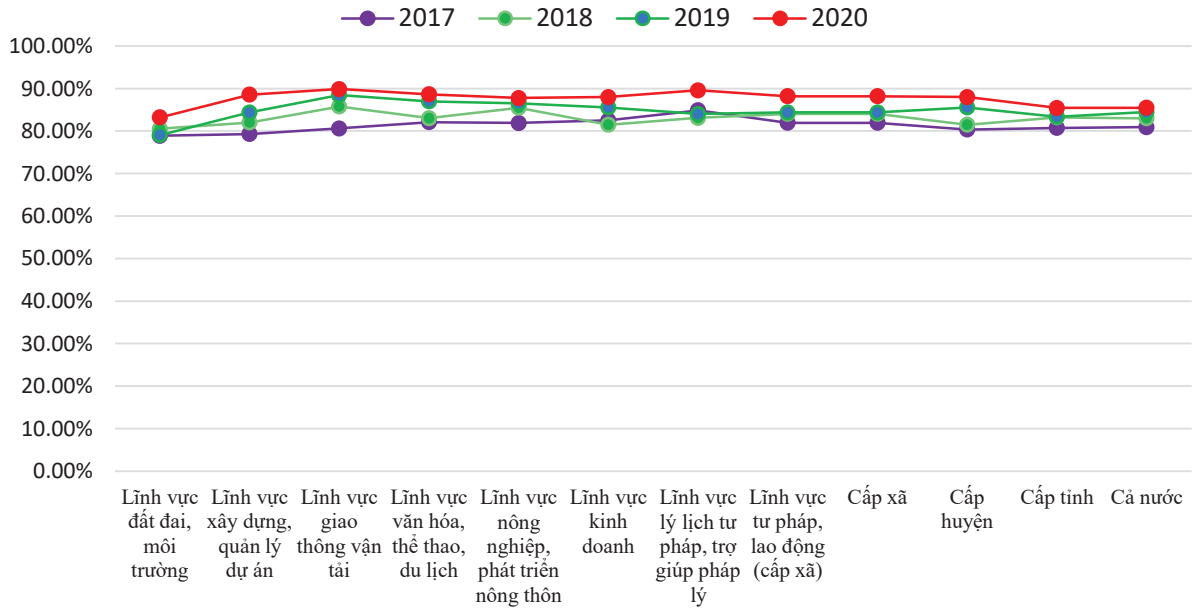
Sự hài lòng của NDTC về 4/5 khía cạnh được đánh giá của quá trình cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC trong cả nước nói chung, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ, (2) TTHC, (3) công chức và (4) kết quả dịch vụ, cũng tăng dần qua các năm trong giai đoạn 2017 - 2020. Cụ thể, sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ tăng mạnh nhất, từ 77,86 % lên 87,41% (tăng 9,55%); tiếp đến là sự hài lòng của NDTC về công chức, tăng từ 81,81% lên 86,53% (tăng 4,72%); sự hài lòng của NDTC về TTHC, tăng từ 84,31% lên 88,45% (tăng 4,14%); và cuối cùng là sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ, tăng từ 85,73% lên 89,73% (tăng 4%). Riêng khía cạnh về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nhận được sự hài lòng của NDTC giảm dần qua mỗi năm kể từ năm 2017 - 2019 và tăng trở lại không đáng kể vào năm 2020 tuy nhiên so với năm 2017 vẫn giảm, từ 75,34% xuống còn 73,76% (giảm 1,58%).

Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 3 cấp tăng không đồng đều qua các năm: Cấp huyện tăng nhiều nhất, từ 80,34% vào năm 2017 lên 88,00% vào năm 2020 (tăng 7,66%); cấp tỉnh tăng ít nhất, từ 80,75% lên 85,43% (tăng 4,68%). Trong 8 nhóm lĩnh vực, sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án và giao thông, vận tải tăng nhiều nhất, từ 79,28% lên 88,55% (tăng 9,27%) và từ 80,62% lên 89,88% (tăng 9,26%); lĩnh vực đất đai, môi trường tăng ít nhất, từ 78,87% lên 83,20% (tăng 4.33%) (Biểu đồ 83, 84).

Biểu đồ 83: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020



Biểu đồ 84: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2017, 2018, 2019, 2020 (so sánh)

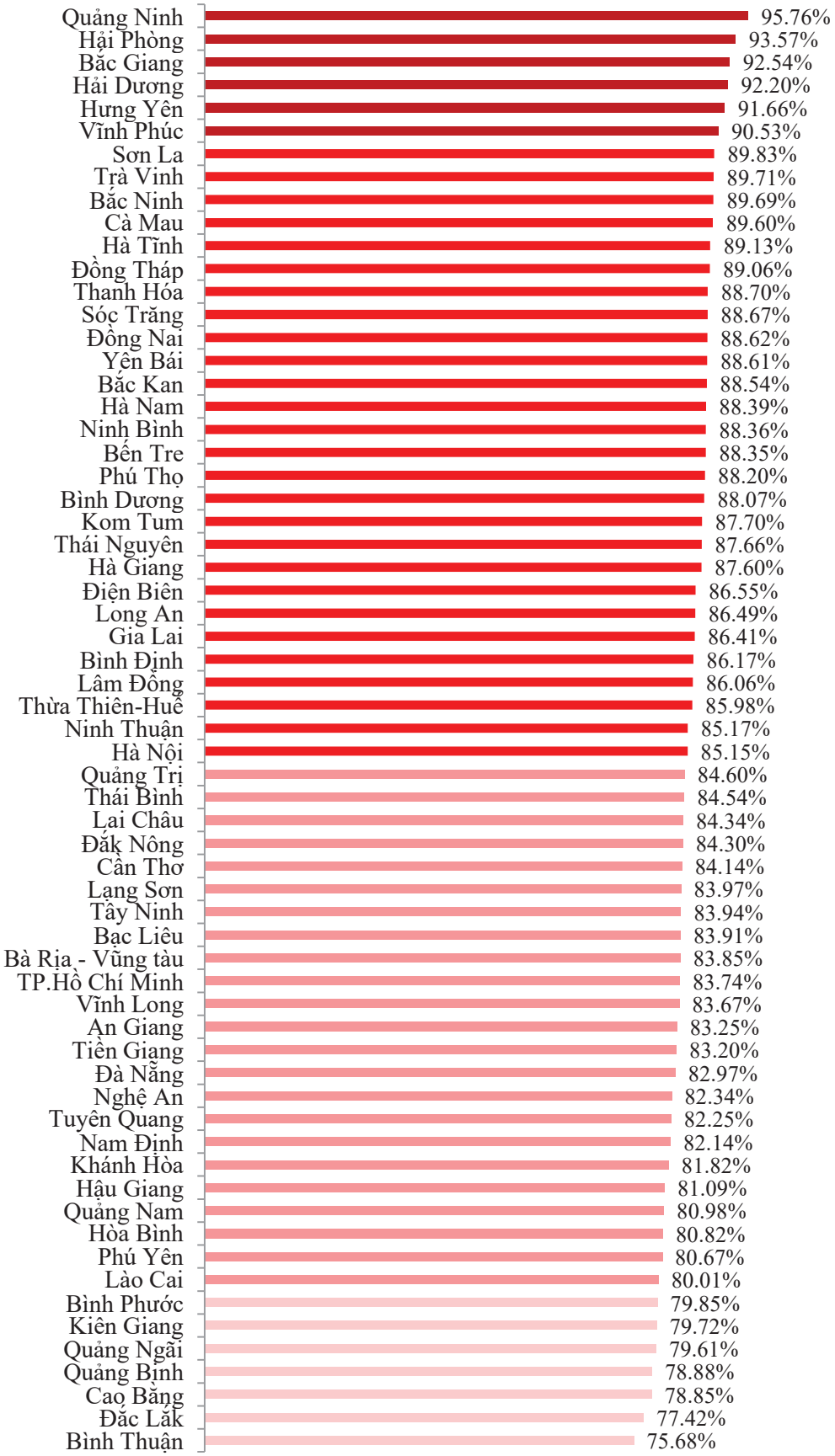


7. Sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 63 tỉnh

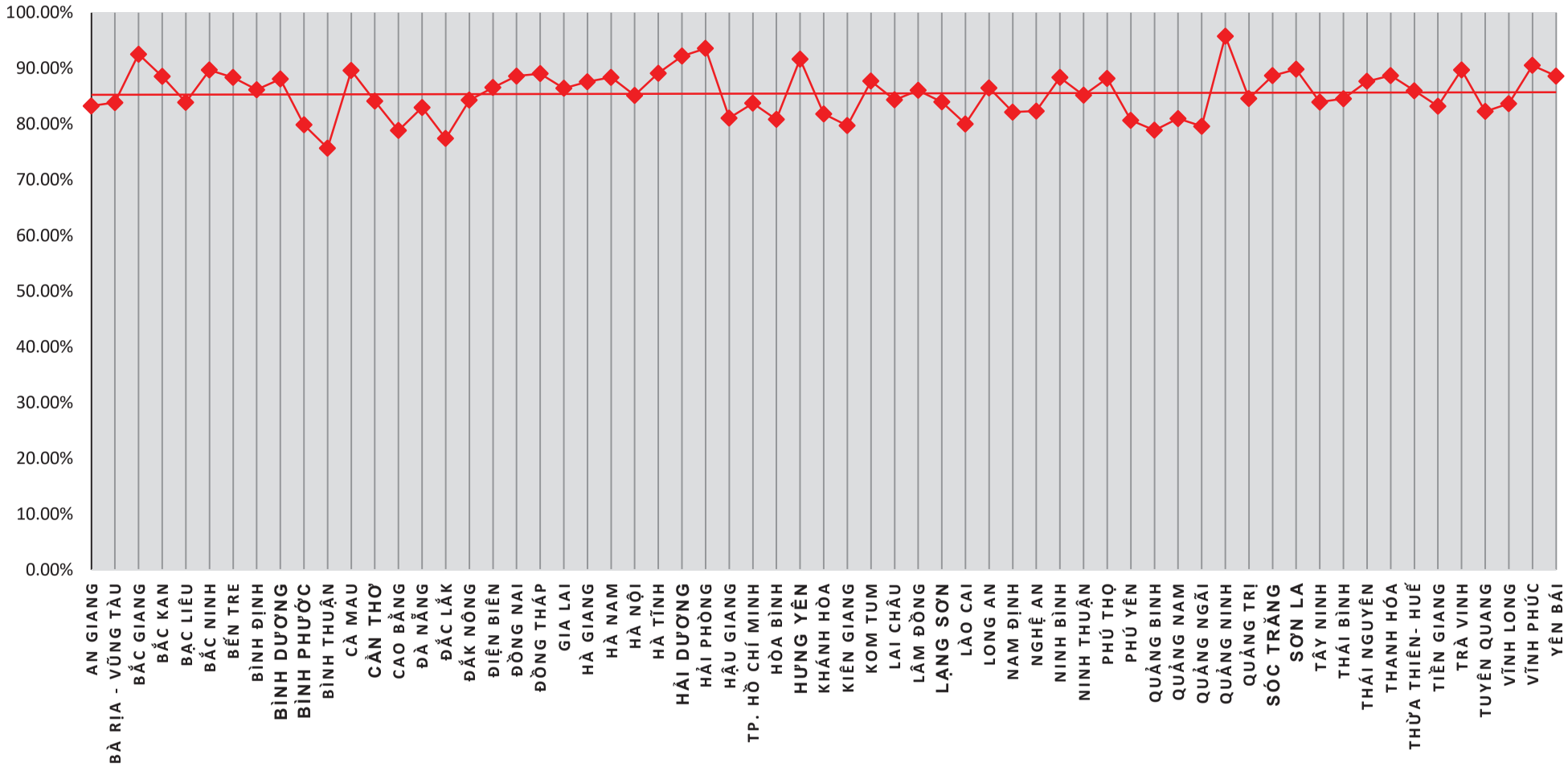
Năm 2020, 63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nằm trong khoảng từ 75,68 - 95,76% (Biểu đồ 85 - 87). Quảng Ninh, Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên tiếp tục thuộc nhóm tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất, cùng với 2 tỉnh mới của nhóm là Bắc Giang và Vĩnh Phúc. Bình Thuận, Đắk Lắk, Cao Bằng, Quảng Ngãi, Kiên Giang tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất, cùng với 2 tỉnh mới là Bình Phước và Quảng Bình.

SIPAS 2020 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 (Biểu đồ 88 - 92) và phân theo vùng miền (Biểu đồ 93 - 98) để so sánh, phát hiện sự khác biệt về mức độ hài lòng của NDTC giữa các loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và giữa các vùng miền. Kết quả cho thấy có sự chênh lệch nhỏ về mức độ hài lòng của NDTC giữa các loại đơn vị hành chính cấp tỉnh, trong đó các tỉnh thuộc loại thành phố trực thuộc Trung ương có mức hài lòng trung bình cao nhất - 86,89% và các tỉnh thuộc loại thành phố đặc biệt trực thuộc Trung ương có mức hài lòng trung bình thấp nhất - 84,45%. Có sự chênh lệch khá lớn về mức độ hài lòng của NDTC giữa các vùng miền. trong đó các tỉnh thuộc Đồng bằng Sông Hồng có mức hài lòng trung bình cao nhất - 89,27% và các tỉnh thuộc Miền Đông Nam Bộ có mức hài lòng trung bình thấp nhất - 83,62%.

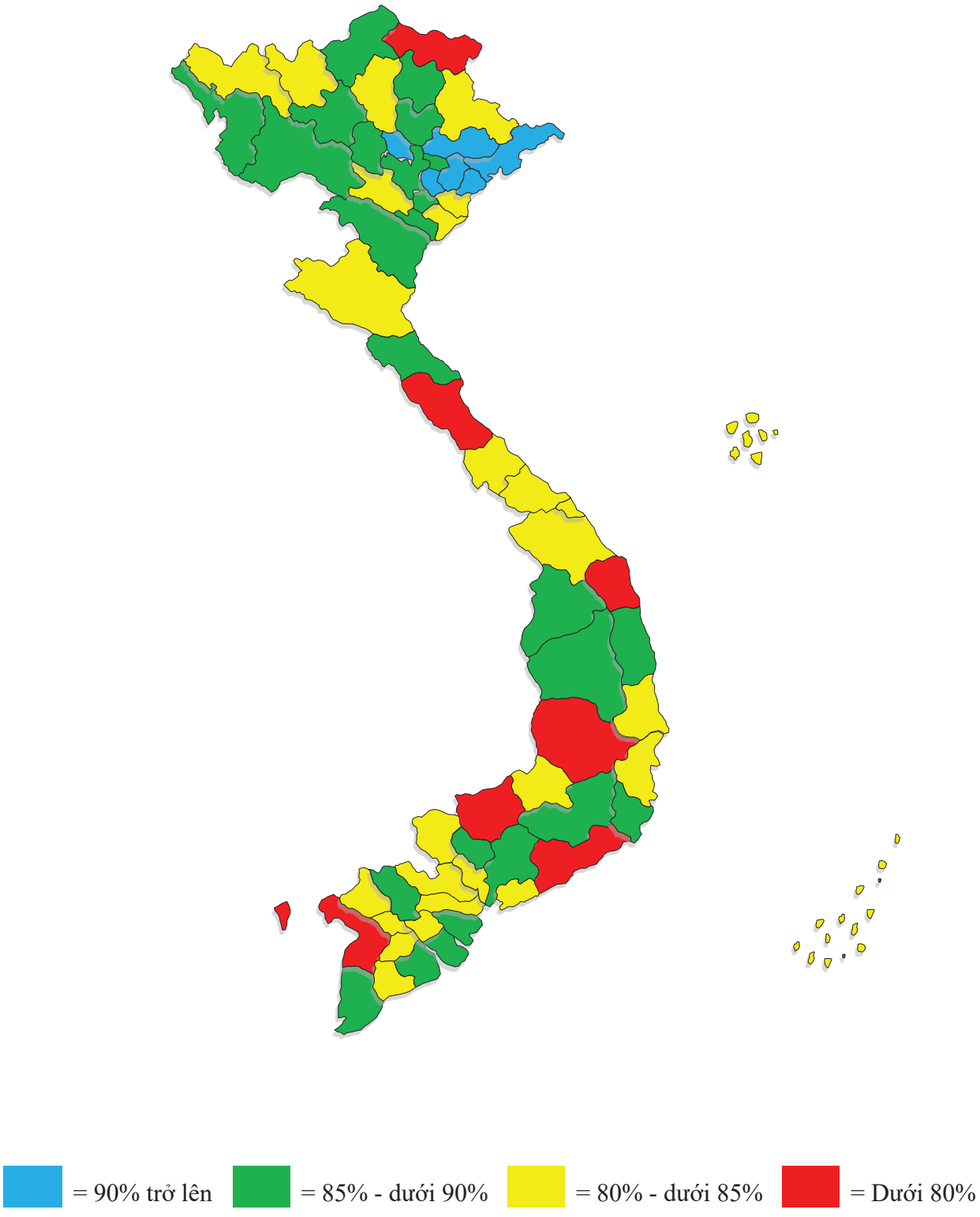
Biểu đồ 85: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung của 63 tỉnh năm 2020 (cao thấp)



Biểu đồ 86: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung của 63 tỉnh năm 2020 (so sánh)



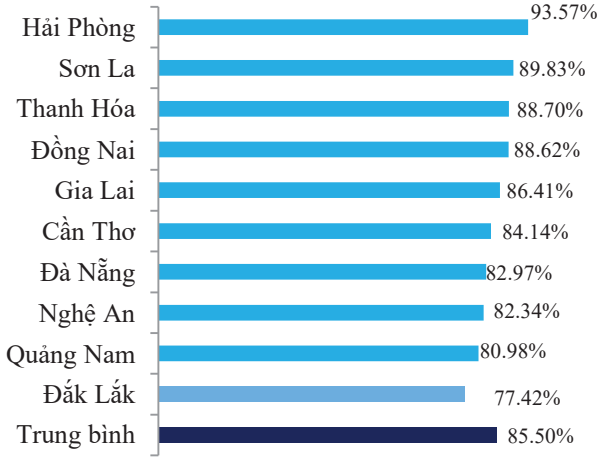
Biểu đồ 87: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2020 (bản đồ)



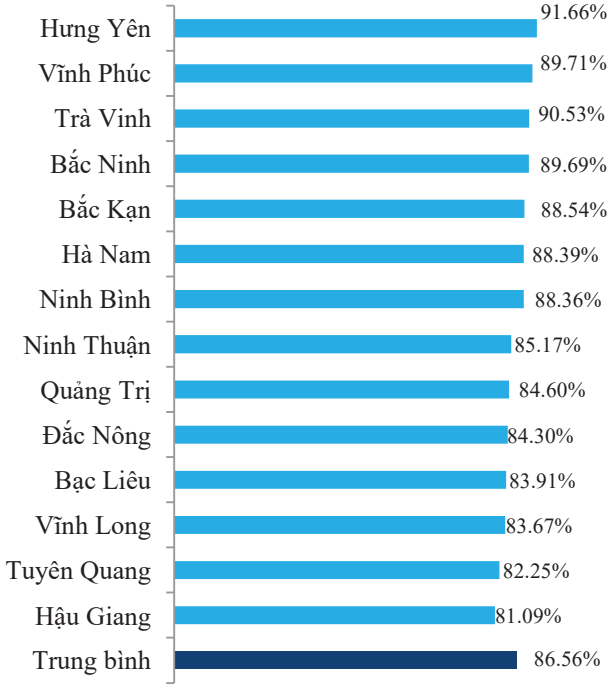
Biểu đồ 88: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW đặc biệt năm 2020

Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW năm 2020

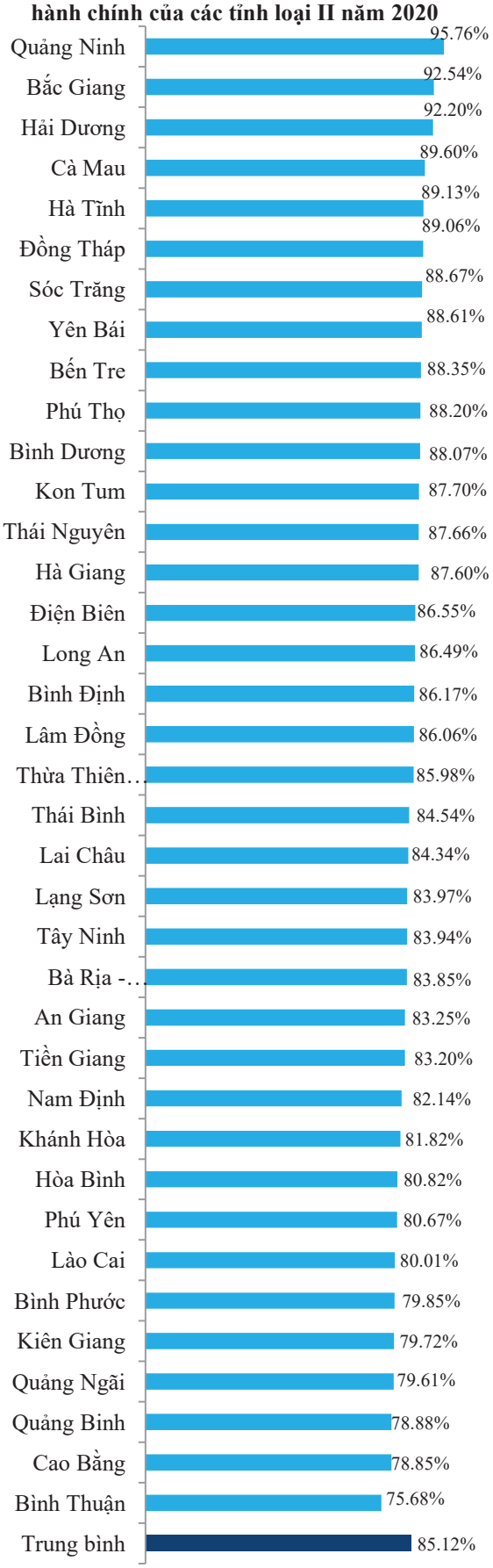
Biểu đồ 90: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2020



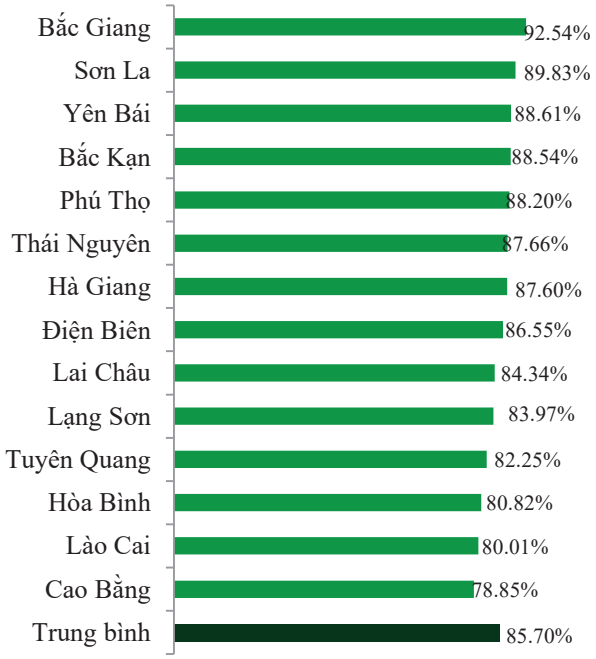
Biểu đồ 92 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2020



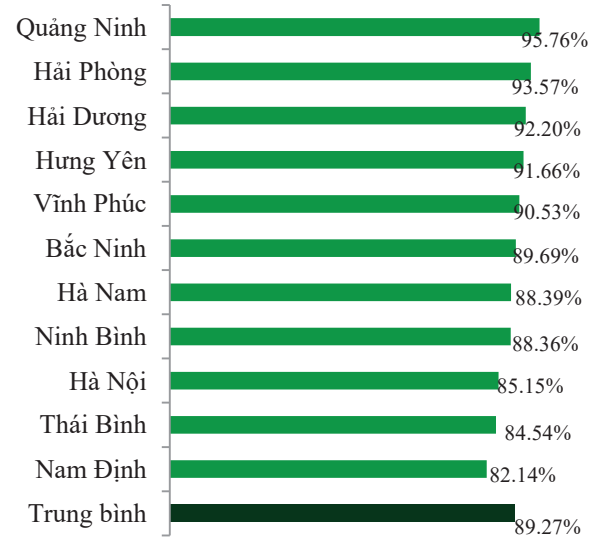
Biểu đồ 91: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2020



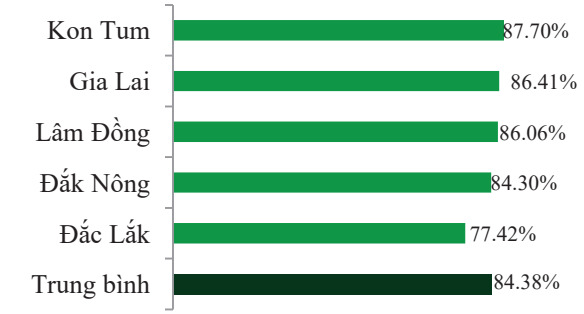
Biểu đồ 93: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2020



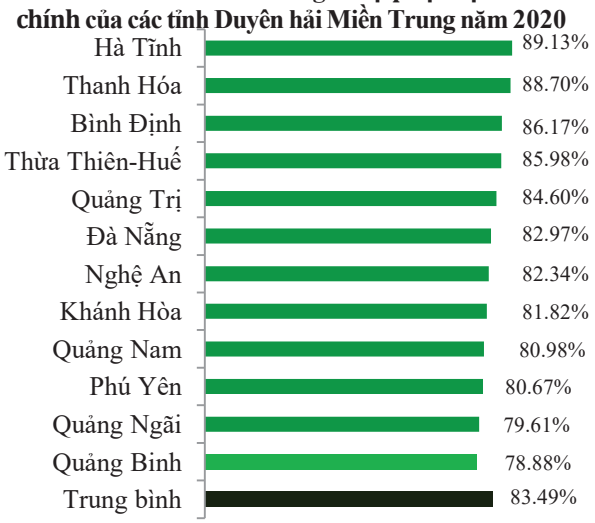
Biểu đồ 94: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2020



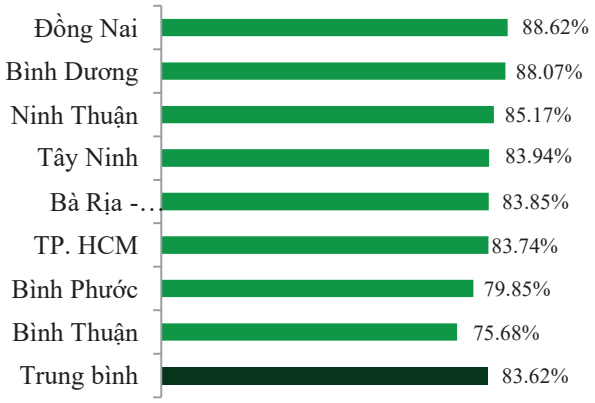
Biểu đồ 96: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2020



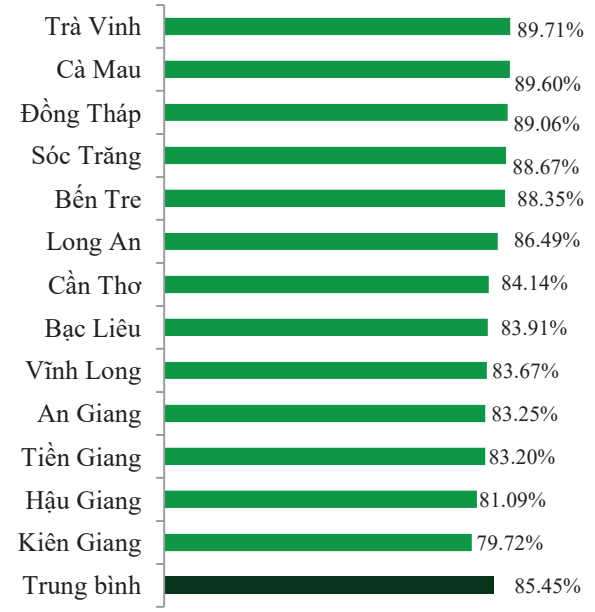
Biểu đồ 95: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2020



Biểu đồ 97: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ năm 2020



Biểu đồ 98: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2020

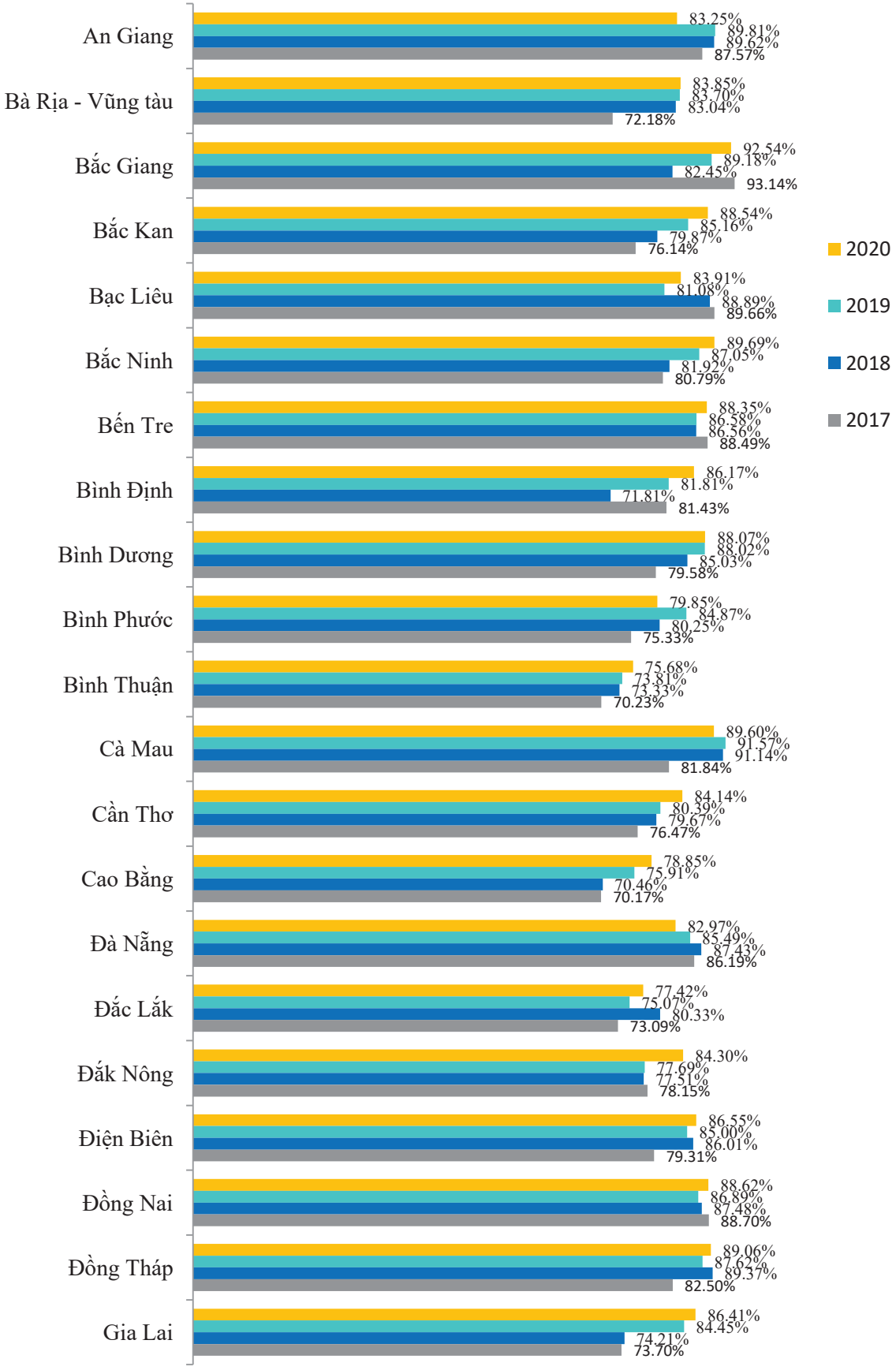


Năm 2020, 49/63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nói chung của tỉnh tăng và 14/63 tỉnh giảm so với năm 2019. Trong giai đoạn 2017 - 2020, 21/63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC tăng bền vững, 41/63 tỉnh có sự thay đổi tăng, giảm và 01/63 tỉnh giảm dần qua mỗi năm (Biểu đồ 99 - 102). Số lượng các tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nói chung ở mức dưới 80% giảm mạnh, từ 32 tỉnh vào năm 2017 xuống 22 tỉnh năm 2018, 10 tỉnh năm 2019 và 07 tỉnh năm 2020.

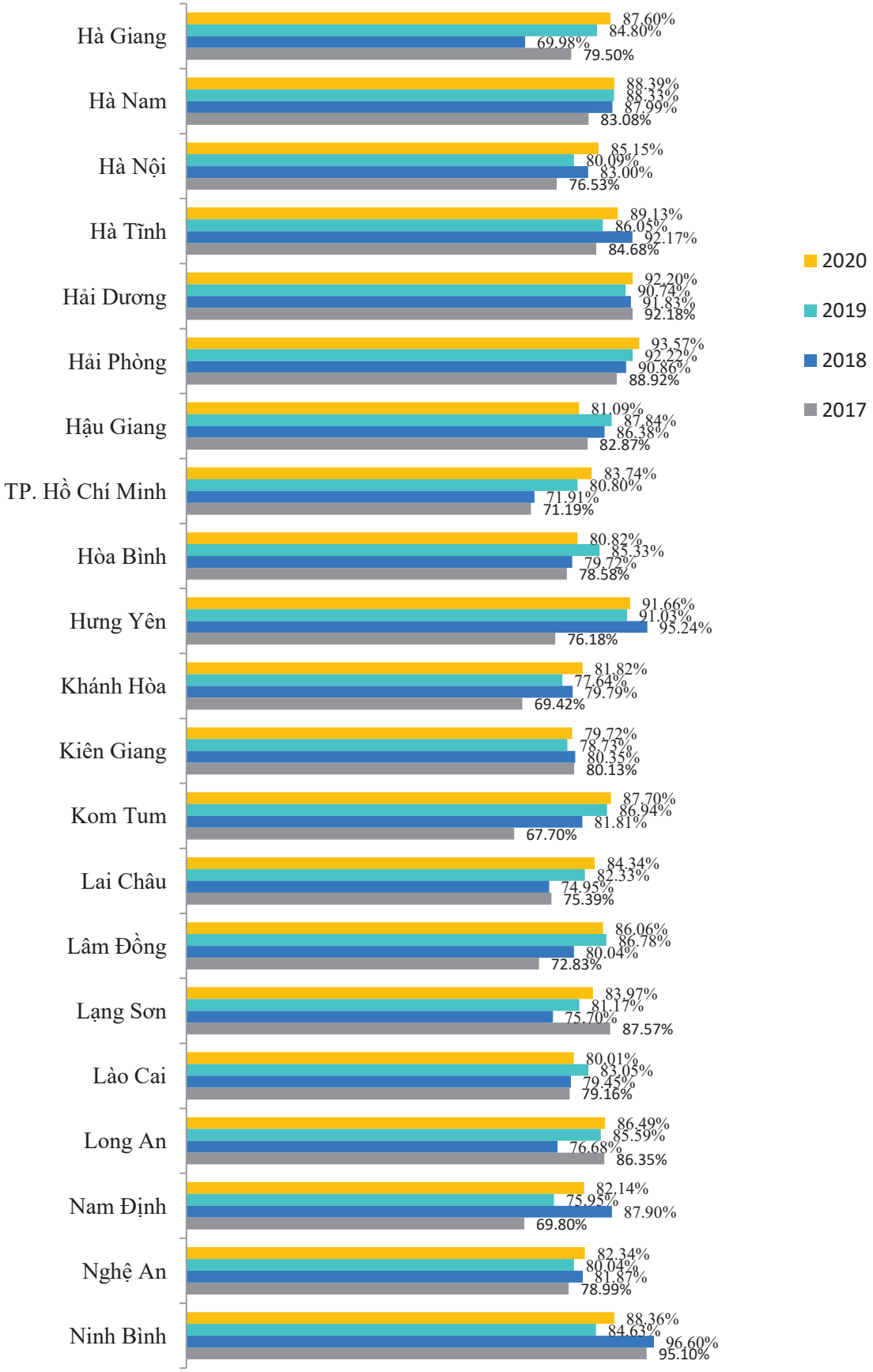
Trung bình của cả giai đoạn 2017 - 2020 (Biểu đồ 103 - 105), có 4 tỉnh thuộc nhóm có chỉ số hài lòng cao, gồm: Quảng Ninh, Hải Dương, Hải Phòng, Vĩnh Phúc; 13 tỉnh thuộc nhóm có chỉ số hài lòng thấp, gồm: Bình Thuận, Cao Bằng, Đắk Lắk, TP. Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Quảng Ngãi, Nam Định, Lai Châu, Đắk Nông, Kiên Giang, Tuyên Quang, Gia Lai và Vĩnh Long.

Trong giai đoạn 2017 - 2020, một số tỉnh hầu như luôn đạt chỉ số SIPAS của các năm ở mức dưới 80% (từ 3 đến 4 năm), gồm: Bình Thuận, Cao Bằng, Đắk Lắk, Đắk Nông, Khánh Hòa, Kiên Giang, Quảng Ngãi

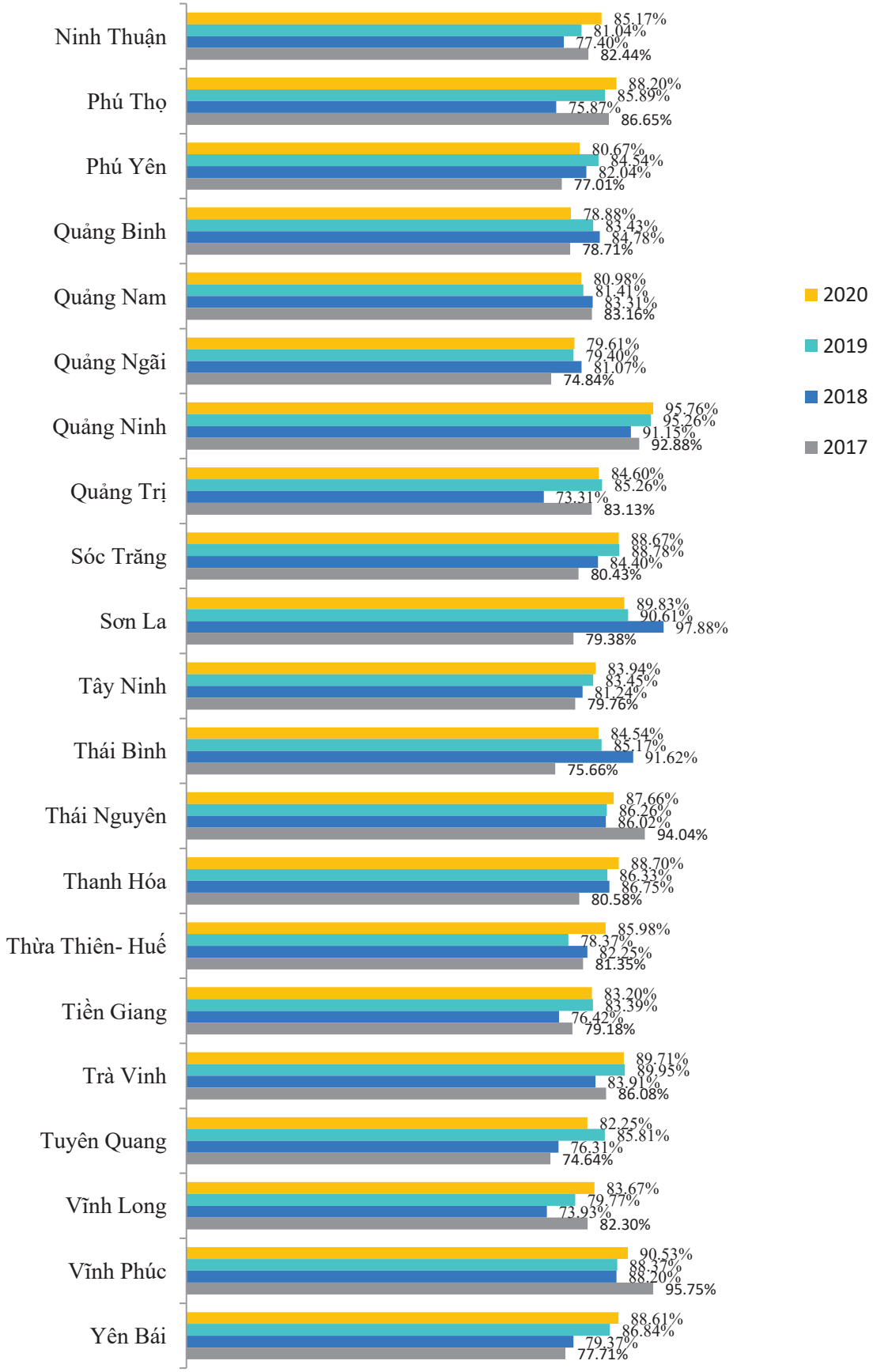
Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (phần 1/3)



Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (phần 2/3)



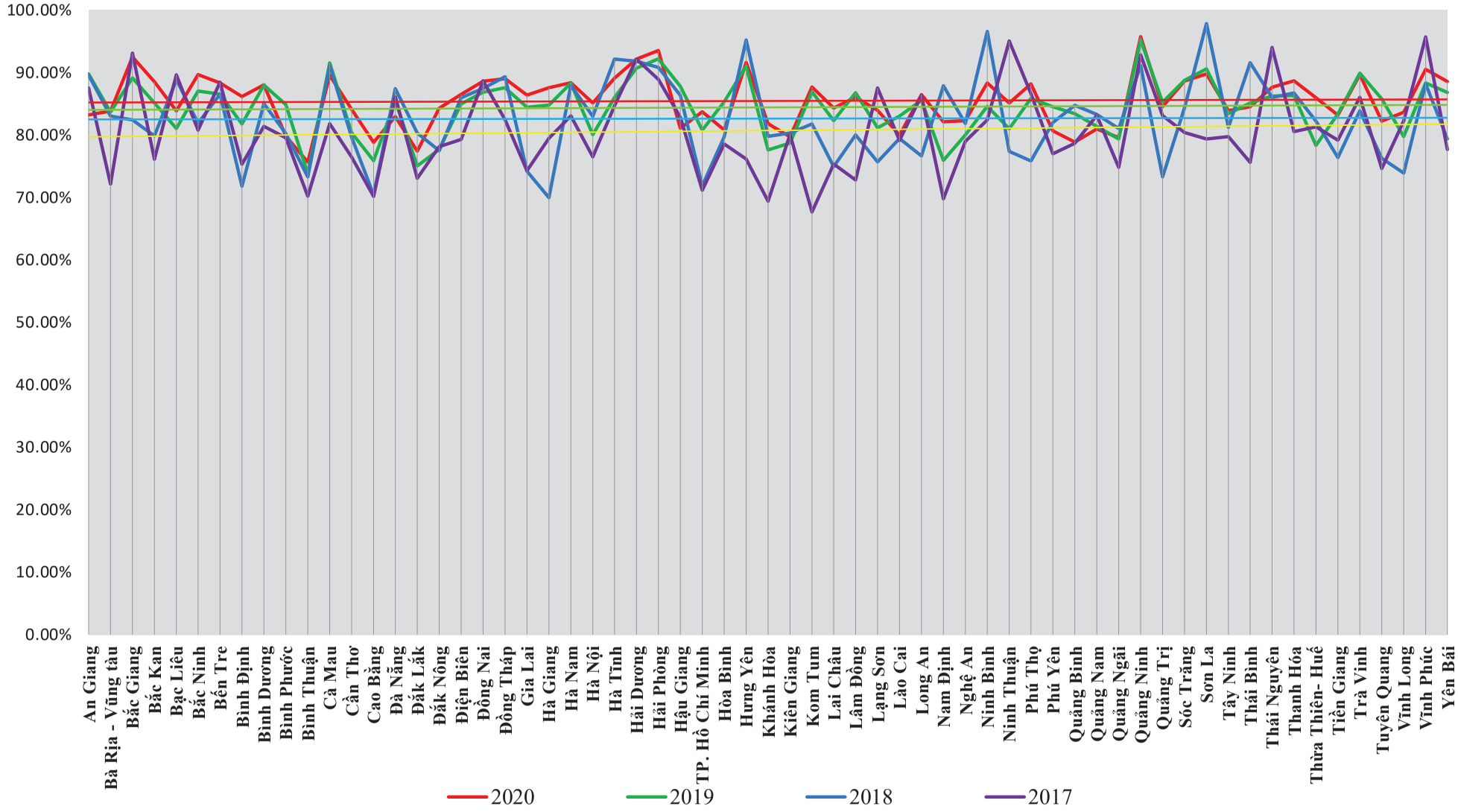
Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (phần 1/3)



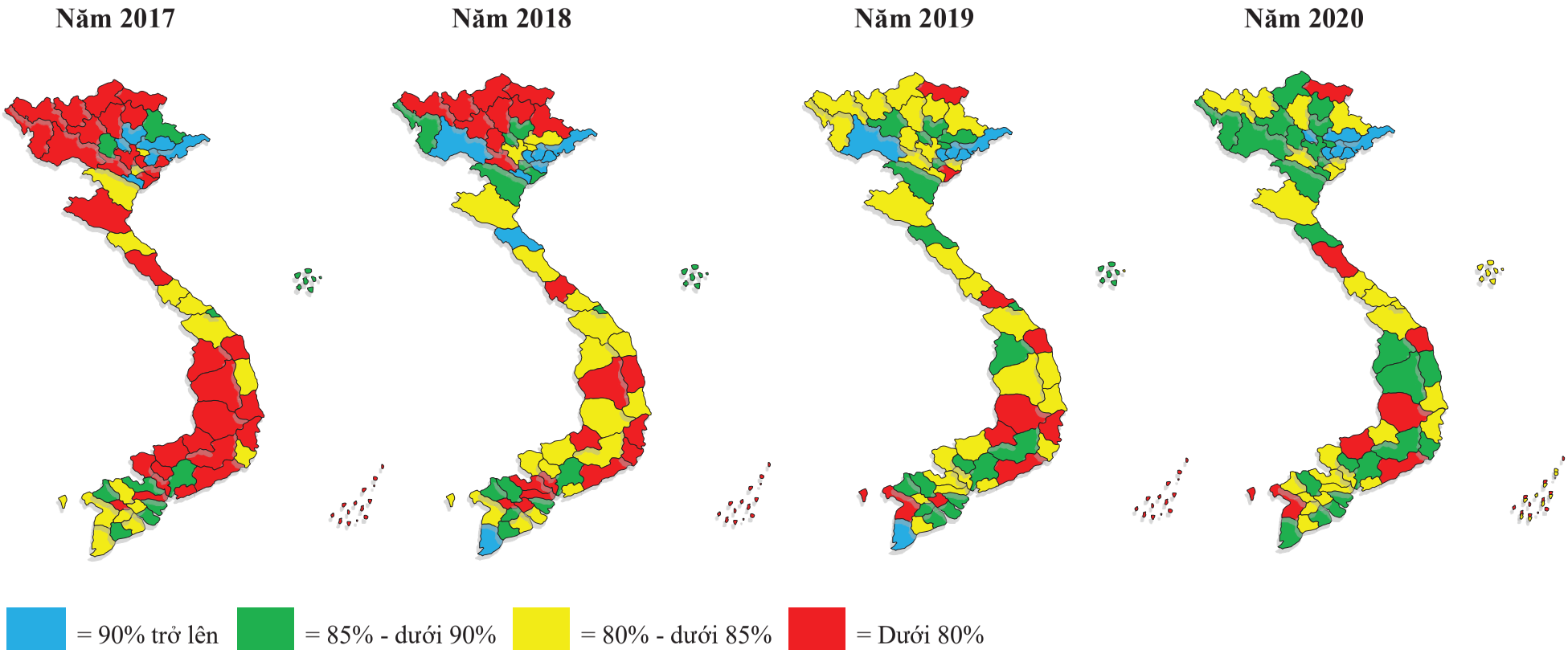
Biểu đồ 100: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (tăng, giảm của từng tỉnh)

1	An Giang		33	Kiên Giang	
2	Bà Rịa-Vũng tàu		34	Kom Tum	
3	Bắc Giang		35	Lai Châu	
4	Bắc Kan		36	Lâm Đồng	
5	Bạc Liêu		37	Lạng Sơn	
6	Bắc Ninh		38	Lào Cai	
7	Bến Tre		39	Long An	
8	Bình Định		40	Nam Định	
9	Bình Dương		41	Nghệ An	
10	Bình Phước		42	Ninh Bình	
11	Bình Thuận		43	Ninh Thuận	
12	Cà Mau		44	Phú Thọ	
13	Cần Thơ		45	Phú Yên	
14	Cao Bằng		46	Quảng Binh	
15	Đà Nẵng		47	Quảng Nam	
16	Đắk Lắk		48	Quảng Ngãi	
17	Đắk Nông		49	Quảng Ninh	
18	Điện Biên		50	Quảng Trị	
19	Đồng Nai		51	Sóc Trăng	
20	Đồng Tháp		52	Sơn La	
21	Gia Lai		53	Tây Ninh	
22	Hà Giang		54	Thái Bình	
23	Hà Nam		55	Thái Nguyên	
24	Hà Nội		56	Thanh Hóa	
25	Hà Tĩnh		57	Thừa Thiên-Huế	
26	Hải Dương		58	Tiền Giang	
27	Hải Phòng		59	Trà Vinh	
28	Hậu Giang		60	Tuyên Quang	
29	TP.Hồ Chí Minh		61	Vĩnh Long	
30	Hòa Bình		62	Vĩnh Phúc	
31	Hưng Yên		63	Yên Bái	
32	Khánh Hòa				

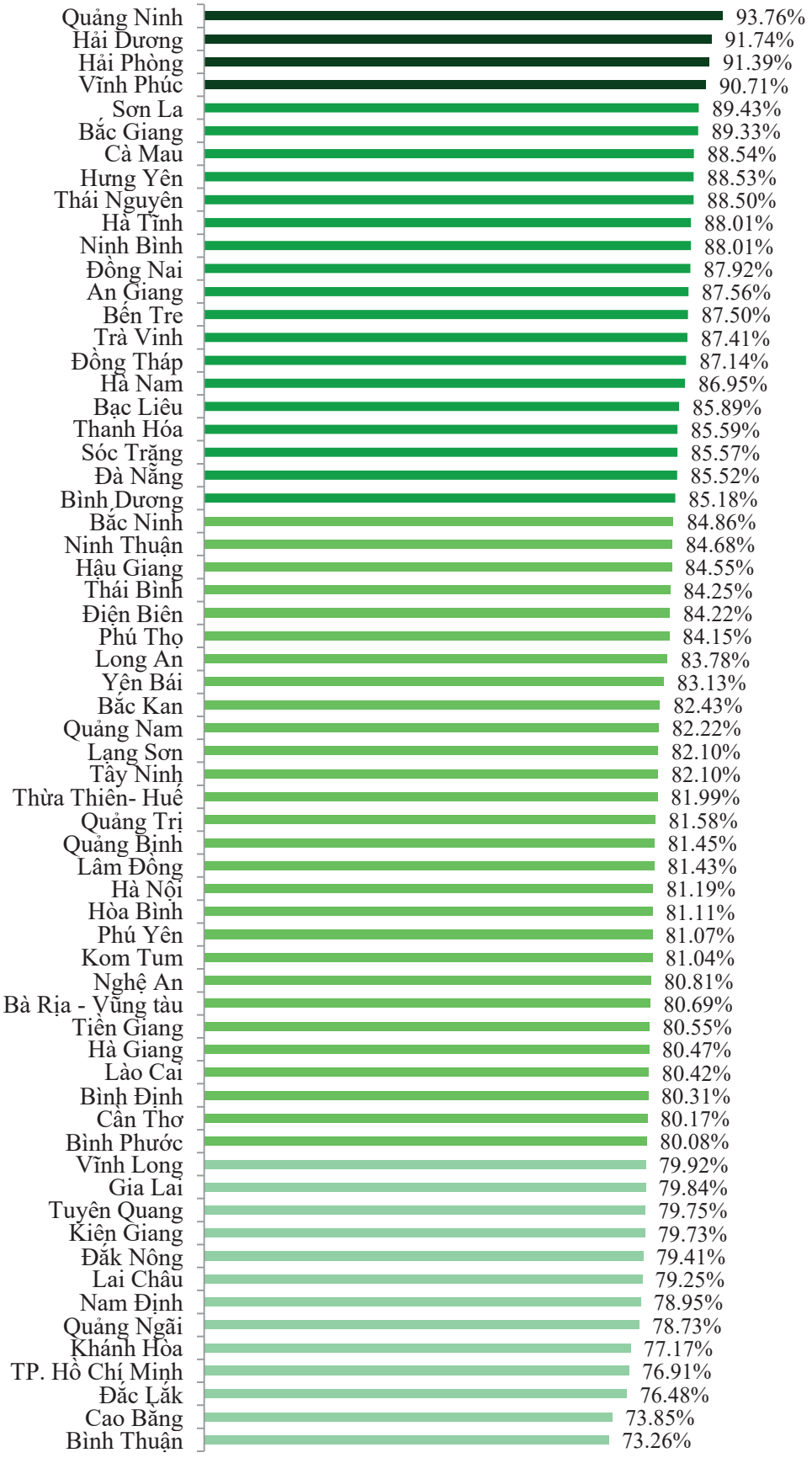
Biểu đồ 101: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (so sánh)



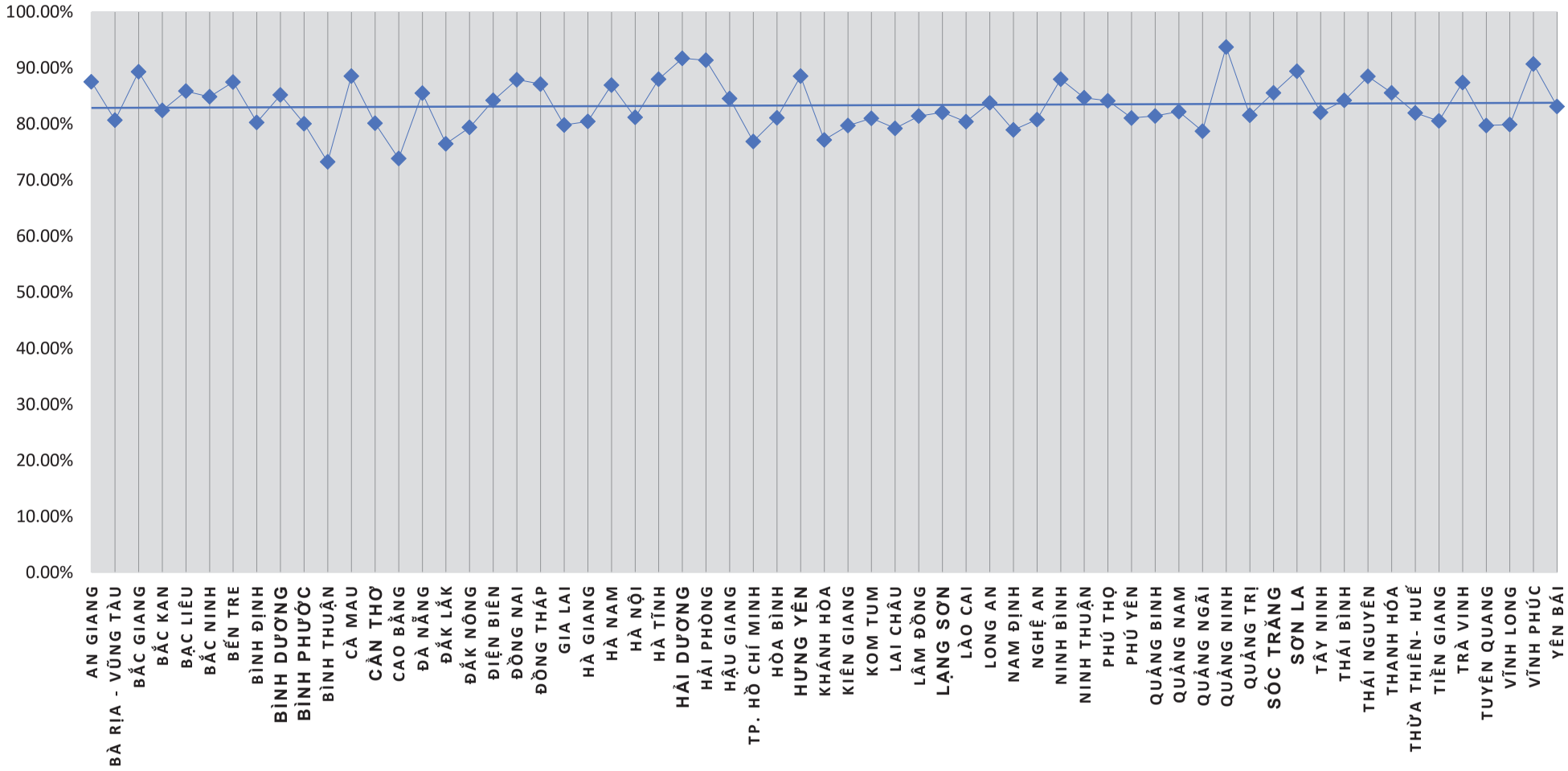
Biểu đồ 102: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020: Sự tăng, giảm qua các năm (bản đồ)



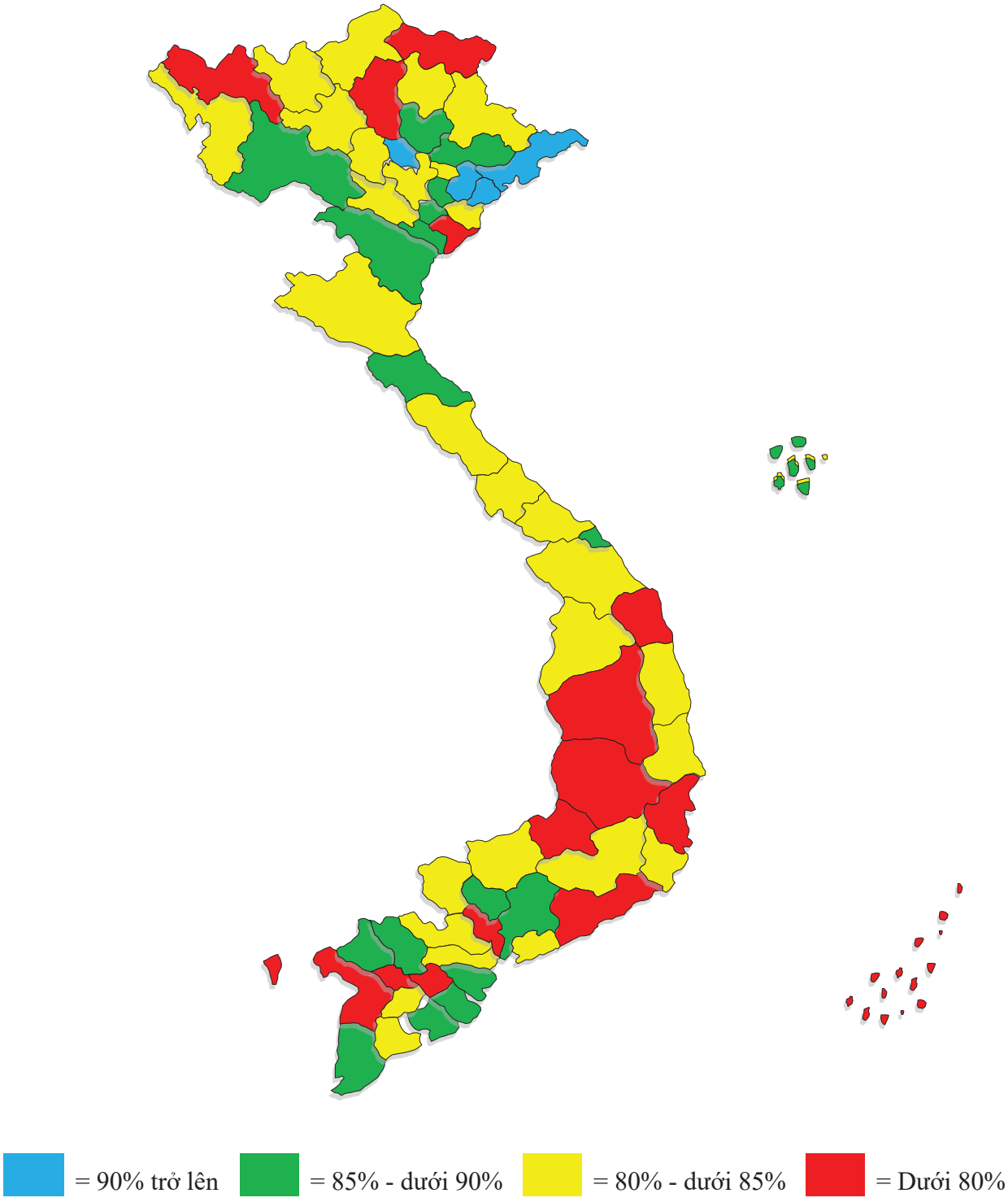
Biểu đồ 103: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh: Trung bình giai đoạn 2017 - 2020 (cao, thấp)



Biểu đồ 104: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh:Trung bình giai đoạn 2017 - 2020 (so sánh)



Biểu đồ 105: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh: Trung bình giai đoạn 2017 - 2020 (bản đồ)



Bảng 5: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (cao, thấp)

TT	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		TB giai đoạn 2017- 2020	
	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng
1.	Vĩnh Phúc	95.75%	Sơn La	97.88%	Quảng Ninh	95.26%	Quảng Ninh	95.76%	Quảng Ninh	93.76%
2.	Ninh Bình	95.10%	Ninh Bình	96.60%	Hải Phòng	92.22%	Hải Phòng	93.57%	Hải Dương	91.74%
3.	Thái Nguyên	94.04%	Hưng Yên	95.24%	Cà Mau	91.57%	Bắc Giang	92.54%	Hải Phòng	91.39%
4.	Bắc Giang	93.14%	Hà Tĩnh	92.17%	Hưng Yên	91.03%	Hải Dương	92.20%	Vĩnh Phúc	90.71%
5.	Quảng Ninh	92.88%	Hải Dương	91.83%	Hải Dương	90.74%	Hưng Yên	91.66%	Sơn La	89.43%
6.	Hải Dương	92.18%	Thái Bình	91.62%	Sơn La	90.61%	Vĩnh Phúc	90.53%	Bắc Giang	89.33%
7.	Bạc Liêu	89.66%	Quảng Ninh	91.15%	Trà Vinh	89.95%	Sơn La	89.83%	Cà Mau	88.54%
8.	Hải Phòng	88.92%	Cà Mau	91.14%	An Giang	89.81%	Trà Vinh	89.71%	Hưng Yên	88.53%
9.	Đồng Nai	88.70%	Hải Phòng	90.86%	Bắc Giang	89.18%	Bắc Ninh	89.69%	Thái Nguyên	88.50%
10.	Bến Tre	88.49%	An Giang	89.62%	Sóc Trăng	88.78%	Cà Mau	89.60%	Hà Tĩnh	88.01%
11.	An Giang	87.57%	Đồng Tháp	89.37%	Vĩnh Phúc	88.37%	Hà Tĩnh	89.13%	Ninh Bình	88.01%
12.	Lạng Sơn	87.57%	Bạc Liêu	88.89%	Hà Nam	88.33%	Đồng Tháp	89.06%	Đồng Nai	87.92%
13.	Phú Thọ	86.65%	Vĩnh Phúc	88.20%	Bình Dương	88.02%	Thanh Hóa	88.70%	An Giang	87.56%
14.	Long An	86.35%	Hà Nam	87.99%	Hậu Giang	87.84%	Sóc Trăng	88.67%	Bến Tre	87.50%
15.	Đà Nẵng	86.19%	Nam Định	87.90%	Đồng Tháp	87.62%	Đồng Nai	88.62%	Trà Vinh	87.41%
16.	Trà Vinh	86.08%	Đồng Nai	87.48%	Bắc Ninh	87.05%	Yên Bái	88.61%	Đồng Tháp	87.14%
17.	Hà Tĩnh	84.68%	Đà Nẵng	87.43%	Kom Tum	86.94%	Bắc Kan	88.54%	Hà Nam	86.95%
18.	Quảng Nam	83.16%	Thanh Hóa	86.75%	Đồng Nai	86.89%	Hà Nam	88.39%	Bạc Liêu	85.89%
19.	Quảng Trị	83.13%	Bến Tre	86.56%	Yên Bái	86.84%	Ninh Bình	88.36%	Thanh Hóa	85.59%
20.	Hà Nam	83.08%	Hậu Giang	86.38%	Lâm Đồng	86.78%	Bến Tre	88.35%	Sóc Trăng	85.57%
21.	Hậu Giang	82.87%	Thái Nguyên	86.02%	Bến Tre	86.58%	Phú Thọ	88.20%	Đà Nẵng	85.52%
22.	Đồng Tháp	82.50%	Điện Biên	86.01%	Thanh Hóa	86.33%	Bình Dương	88.07%	Bình Dương	85.18%
23.	Ninh Thuận	82.44%	Bình Dương	85.03%	Thái Nguyên	86.26%	Kom Tum	87.70%	Bắc Ninh	84.86%

TT	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		TB giai đoạn 2017- 2020	
	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng
24.	Vĩnh Long	82.30%	Quảng Binh	84.78%	Hà Tĩnh	86.05%	Thái Nguyên	87.66%	Ninh Thuận	84.68%
25.	Cà Mau	81.84%	Sóc Trăng	84.40%	Phú Thọ	85.89%	Hà Giang	87.60%	Hậu Giang	84.55%
26.	Bình Định	81.43%	Trà Vinh	83.91%	Tuyên Quang	85.81%	Điện Biên	86.55%	Thái Bình	84.25%
27.	Thừa Thiên-Huế	81.35%	Quảng Nam	83.31%	Long An	85.59%	Long An	86.49%	Điện Biên	84.22%
28.	Bắc Ninh	80.79%	Bà Rịa - Vũng tàu	83.04%	Đà Nẵng	85.49%	Gia Lai	86.41%	Phú Thọ	84.15%
29.	Thanh Hóa	80.58%	Hà Nội	83.00%	Hòa Bình	85.33%	Bình Định	86.17%	Long An	83.78%
30.	Sóc Trăng	80.43%	Bắc Giang	82.45%	Quảng Trị	85.26%	Lâm Đồng	86.06%	Yên Bái	83.13%
31.	Kiên Giang	80.13%	Thừa Thiên-Huế	82.25%	Thái Bình	85.17%	Thừa Thiên-Huế	85.98%	Bắc Kan	82.43%
32.	Tây Ninh	79.76%	Phú Yên	82.04%	Bắc Kan	85.16%	Ninh Thuận	85.17%	Quảng Nam	82.22%
33.	Bình Dương	79.58%	Bắc Ninh	81.92%	Điện Biên	85.00%	Hà Nội	85.15%	Lạng Sơn	82.10%
34.	Hà Giang	79.50%	Nghệ An	81.87%	Bình Phước	84.87%	Quảng Trị	84.60%	Tây Ninh	82.10%
35.	Sơn La	79.38%	Kon Tum	81.81%	Hà Giang	84.80%	Thái Bình	84.54%	Thừa Thiên-Huế	81.99%
36.	Điện Biên	79.31%	Tây Ninh	81.24%	Ninh Bình	84.63%	Lai Châu	84.34%	Quảng Trị	81.58%
37.	Tiền Giang	79.18%	Quảng Ngãi	81.07%	Phú Yên	84.54%	Đắk Nông	84.30%	Quảng Binh	81.45%
38.	Lào Cai	79.16%	Kiên Giang	80.35%	Gia Lai	84.45%	Cần Thơ	84.14%	Lâm Đồng	81.43%
39.	Nghệ An	78.99%	Đắk Lắk	80.33%	Bà Rịa-Vũng tàu	83.70%	Lạng Sơn	83.97%	Hà Nội	81.19%
40.	Quảng Binh	78.71%	Bình Phước	80.25%	Tây Ninh	83.45%	Tây Ninh	83.94%	Hòa Bình	81.11%
41.	Hòa Bình	78.58%	Lâm Đồng	80.04%	Quảng Binh	83.43%	Bạc Liêu	83.91%	Phú Yên	81.07%
42.	Đắk Nông	78.15%	Bắc Kạn	79.87%	Tiền Giang	83.39%	Bà Rịa - Vũng tàu	83.85%	Kom Tum	81.04%
43.	Yên Bái	77.71%	Khánh Hòa	79.79%	Lào Cai	83.05%	TP. Hồ Chí Minh	83.74%	Nghệ An	80.81%
44.	Phú Yên	77.01%	Hòa Bình	79.72%	Lai Châu	82.33%	Vĩnh Long	83.67%	Bà Rịa - Vũng tàu	80.69%
45.	Hà Nội	76.53%	Cần Thơ	79.67%	Bình Định	81.81%	An Giang	83.25%	Tiền Giang	80.55%
46.	Cần Thơ	76.47%	Lào Cai	79.45%	Quảng Nam	81.41%	Tiền Giang	83.20%	Hà Giang	80.47%
47.	Hưng Yên	76.18%	Yên Bái	79.37%	Lạng Sơn	81.17%	Đà Nẵng	82.97%	Lào Cai	80.42%

TT	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		TB giai đoạn 2017- 2020	
	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng	Tỉnh	Chỉ số hài lòng
48.	Bắc Kan	76.14%	Đắk Nông	77.51%	Bạc Liêu	81.08%	Nghệ An	82.34%	Bình Định	80.31%
49.	Thái Bình	75.66%	Ninh Thuận	77.40%	Ninh Thuận	81.04%	Tuyên Quang	82.25%	Cần Thơ	80.17%
50.	Lai Châu	75.39%	Long An	76.68%	TP.Hồ Chí Minh	80.80%	Nam Định	82.14%	Bình Phước	80.08%
51.	Biình Phước	75.33%	Tiền Giang	76.42%	Cần Thơ	80.39%	Khánh Hòa	81.82%	Vĩnh Long	79.92%
52.	Quảng Ngãi	74.84%	Tuyên Quang	76.31%	Hà Nội	80.09%	Hậu Giang	81.09%	Gia Lai	79.84%
53.	Tuyên Quang	74.64%	Phú Thọ	75.87%	Nghệ An	80.04%	Quảng Nam	80.98%	Tuyên Quang	79.75%
54.	Gia Lai	74.29%	Lạng Sơn	75.70%	Vĩnh Long	79.77%	Hòa Bình	80.82%	Kiên Giang	79.73%
55.	Đắk Lắk	73.09%	Lai Châu	74.95%	Quảng Ngãi	79.40%	Phú Yên	80.67%	Đắk Nông	79.41%
56.	Lâm Đồng	72.83%	Gia Lai	74.21%	Kiên Giang	78.73%	Lào Cai	80.01%	Lai Châu	79.25%
57.	Bà Rịa - Vũng tàu	72.18%	Vĩnh Long	73.93%	Thừa Thiên-Huế	78.37%	Bình Phước	79.85%	Nam Định	78.95%
58.	TP. Hồ Chí Minh	71.19%	Bình Thuận	73.33%	Đắk Nông	77.69%	Kiên Giang	79.72%	Quảng Ngãi	78.73%
59.	Bình Thuận	70.23%	Quảng Trị	73.31%	Khánh Hòa	77.64%	Quảng Ngãi	79.61%	Khánh Hòa	77.17%
60.	Cao Bằng	70.17%	TP. Hồ Chí Minh	71.91%	Nam Định	75.95%	Quảng Binh	78.88%	TP. Hồ Chí Minh	76.91%
61.	Nam Định	69.80%	Bình Định	71.81%	Cao Bằng	75.91%	Cao Bằng	78.85%	Đắk Lắk	76.48%
62.	Khánh Hòa	69.42%	Cao Bằng	70.46%	Đắk Lắk	75.07%	Đắk Lắk	77.42%	Cao Bằng	73.85%
63.	Kom Tum	67.70%	Hà Giang	69.98%	Bình Thuận	73.81%	Bình Thuận	75.68%	Bình Thuận	73.26%

= 90% trở lên = 85% - dưới 90% = 80% - dưới 85% = Dưới 80%

Bảng 6: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018, 2019, 2020 (vần abc)

TT	Tỉnh	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	TB giai đoạn 2017-2020
1.	An Giang	87.57%	89.62%	89.81%	83.25%	87.56%
2.	Bà Rịa - Vũng tàu	72.18%	83.04%	83.70%	83.85%	80.69%
3.	Bắc Giang	93.14%	82.45%	89.18%	92.54%	89.33%
4.	Bắc Kạn	76.14%	79.87%	85.16%	88.54%	82.43%
5.	Bạc Liêu	89.66%	88.89%	81.08%	83.91%	85.89%
6.	Bắc Ninh	80.79%	81.92%	87.05%	89.69%	84.86%
7.	Bến Tre	88.49%	86.56%	86.58%	88.35%	87.50%
8.	Bình Định	81.43%	71.81%	81.81%	86.17%	80.31%
9.	Bình Dương	79.58%	85.03%	88.02%	88.07%	85.18%
10.	Bình Phước	75.33%	80.25%	84.87%	79.85%	80.08%
11.	Bình Thuận	70.23%	73.33%	73.81%	75.68%	73.26%
12.	Cà Mau	81.84%	91.14%	91.57%	89.60%	88.54%
13.	Cần Thơ	76.47%	79.67%	80.39%	84.14%	80.17%
14.	Cao Bằng	70.17%	70.46%	75.91%	78.85%	73.85%
15.	Đà Nẵng	86.19%	87.43%	85.49%	82.97%	85.52%
16.	Đắk Lắk	73.09%	80.33%	75.07%	77.42%	76.48%
17.	Đắk Nông	78.15%	77.51%	77.69%	84.30%	79.41%
18.	Điện Biên	79.31%	86.01%	85.00%	86.55%	84.22%
19.	Đồng Nai	88.70%	87.48%	86.89%	88.62%	87.92%
20.	Đồng Tháp	82.50%	89.37%	87.62%	89.06%	87.14%
21.	Gia Lai	74.29%	74.21%	84.45%	86.41%	79.84%
22.	Hà Giang	79.50%	69.98%	84.80%	87.60%	80.47%
23.	Hà Nam	83.08%	87.99%	88.33%	88.39%	86.95%
24.	Hà Nội	76.53%	83.00%	80.09%	85.15%	81.19%
25.	Hà Tĩnh	84.68%	92.17%	86.05%	89.13%	88.01%
26.	Hải Dương	92.18%	91.83%	90.74%	92.20%	91.74%
27.	Hải Phòng	88.92%	90.86%	92.22%	93.57%	91.39%
28.	Hậu Giang	82.87%	86.38%	87.84%	81.09%	84.55%
29.	Hồ Chí Minh	71.19%	71.91%	80.80%	83.74%	76.91%
30.	Hòa Bình	78.58%	79.72%	85.33%	80.82%	81.11%
31.	Hưng Yên	76.18%	95.24%	91.03%	91.66%	88.53%
32.	Khánh Hòa	69.42%	79.79%	77.64%	81.82%	77.17%
33.	Kiên Giang	80.13%	80.35%	78.73%	79.72%	79.73%
34.	Kom Tum	67.70%	81.81%	86.94%	87.70%	81.04%
35.	Lai Châu	75.39%	74.95%	82.33%	84.34%	79.25%
36.	Lâm Đồng	72.83%	80.04%	86.78%	86.06%	81.43%
37.	Lạng Sơn	87.57%	75.70%	81.17%	83.97%	82.10%
38.	Lào Cai	79.16%	79.45%	83.05%	80.01%	80.42%
39.	Long An	86.35%	76.68%	85.59%	86.49%	83.78%

TT	Tỉnh	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	TB giai đoạn 2017-2020
40.	Nam Định	69.80%	87.90%	75.95%	82.14%	78.95%
41.	Nghệ An	78.99%	81.87%	80.04%	82.34%	80.81%
42.	Ninh Bình	95.10%	96.60%	84.63%	88.36%	88.01%
43.	Ninh Thuận	82.44%	77.40%	81.04%	85.17%	84.68%
44.	Phú Thọ	86.65%	75.87%	85.89%	88.20%	84.15%
45.	Phú Yên	77.01%	82.04%	84.54%	80.67%	81.07%
46.	Quảng Binh	78.71%	84.78%	83.43%	78.88%	81.45%
47.	Quảng Nam	83.16%	83.31%	81.41%	80.98%	82.22%
48.	Quảng Ngãi	74.84%	81.07%	79.40%	79.61%	78.73%
49.	Quảng Ninh	92.88%	91.15%	95.26%	95.76%	93.76%
50.	Quảng Trị	83.13%	73.31%	85.26%	84.60%	81.58%
51.	Sóc Trăng	80.43%	84.40%	88.78%	88.67%	85.57%
52.	Sơn La	79.38%	97.88%	90.61%	89.83%	89.43%
53.	Tây Ninh	79.76%	81.24%	83.45%	83.94%	82.10%
54.	Thái Bình	75.66%	91.62%	85.17%	84.54%	84.25%
55.	Thái Nguyên	94.04%	86.02%	86.26%	87.66%	88.50%
56.	Thanh Hóa	80.58%	86.75%	86.33%	88.70%	85.59%
57.	Thừa Thiên - Huế	81.35%	82.25%	78.37%	85.98%	81.99%
58.	Tiền Giang	79.18%	76.42%	83.39%	83.20%	80.55%
59.	Trà Vinh	86.08%	83.91%	89.95%	89.71%	87.41%
60.	Tuyên Quang	74.64%	76.31%	85.81%	82.25%	79.75%
61.	Vĩnh Long	82.30%	73.93%	79.77%	83.67%	79.92%
62.	Vĩnh Phúc	95.75%	88.20%	88.37%	90.53%	90.71%
63.	Yên Bái	77.71%	79.37%	86.84%	88.61%	83.13%

= 90% trở lên = 85% - dưới 90% = 80% - dưới 85% = Dưới 80%

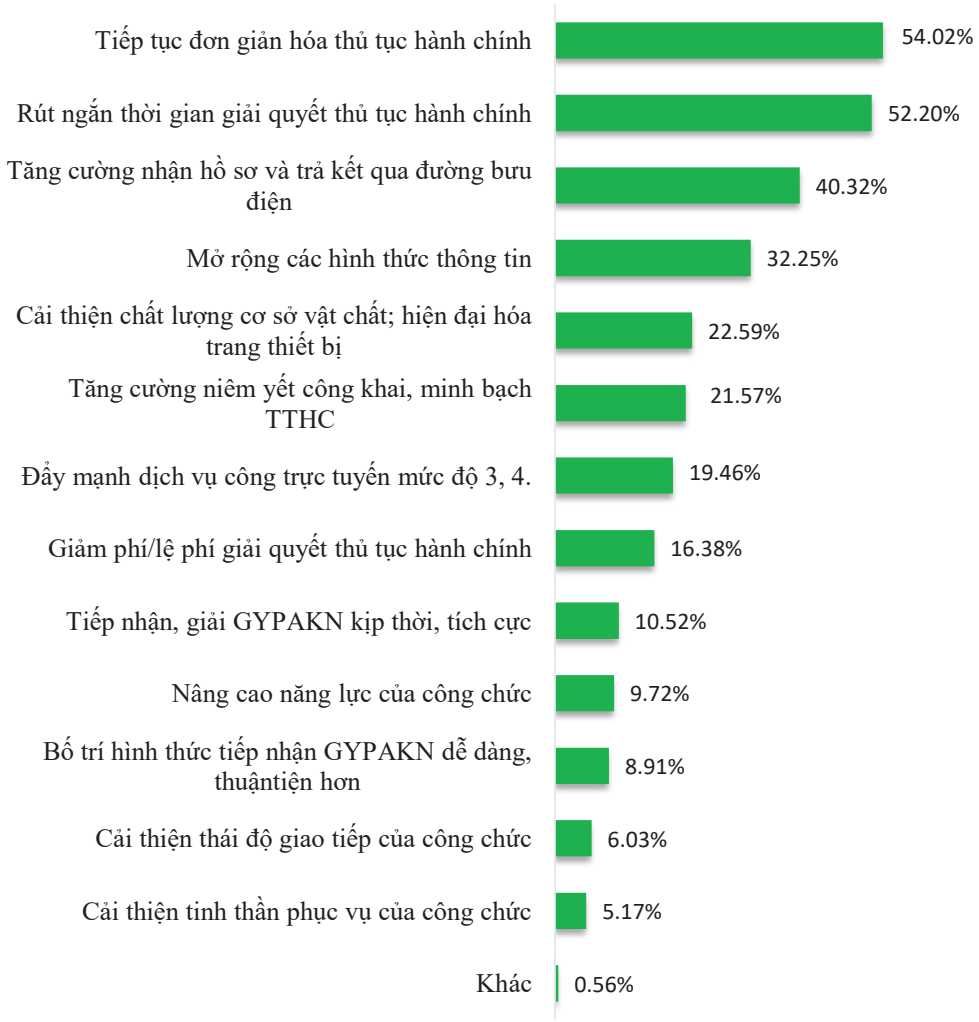
III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Để có thể cung cấp thông tin và tham mưu chính sách cho Chính phủ và khuyến nghị giải pháp cho chính quyền địa phương các cấp, SIPAS không chỉ đo lường mức độ hài lòng, nhận định, đánh giá của NDTC đối với dịch vụ công mà còn tìm hiểu những mong đợi của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước kể từ năm 2017 đến nay. Kết quả năm 2020 (Biểu đồ 106) cho thấy 3 nội dung mà NDTC mong đợi nhất là: (1) Tiếp tục đơn giản hóa TTHC - với tỷ lệ 54,02%; (2) rút ngắn thời gian giải quyết TTHC - với tỷ lệ 52,20%; và (3) tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích - với tỷ lệ 40,32%. Khi phân tích những mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công của 03 cấp hành chính và 08 nhóm lĩnh vực, kết quả cho thấy 3 nội dung mà NDTC mong đợi nhất đối với dịch vụ công của 03 cấp hành chính và 08 nhóm lĩnh vực cũng lần lượt là: Tiếp tục đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC và tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính (Biểu đồ 107, 108).

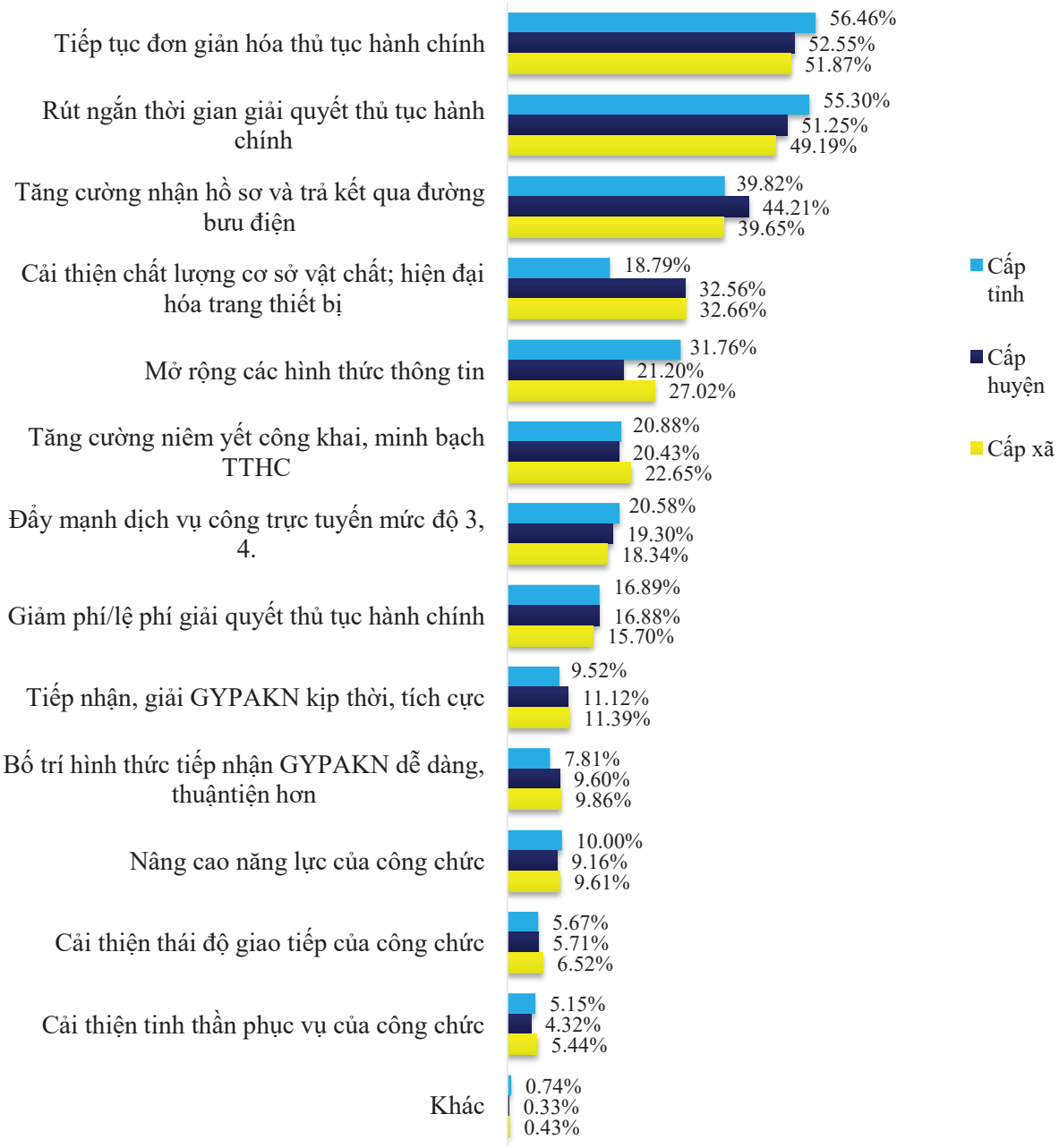
So sánh sự mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công qua các năm kể từ năm 2017 - 2020 (Biểu đồ 109) có thể thấy 2 trong 3 nội dung mà NDTC mong đợi nhất trong suốt 4 năm qua là tiếp tục đơn giản hóa TTHC và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; nội dung thứ 3, kể từ năm 2017 - 2019, là tăng cường các hình thức thông tin và nội dung này, đến năm 2020, đã được thay bằng nội dung tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính. Việc NDTC mong muốn cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính cho thấy sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đặc biệt là đại dịch COVID - 19, đã tác động, làm thay đổi nhu cầu, mong đợi của NDTC về cách thức cơ quan hành chính nhà nước cung ứng dịch vụ công cho NDTC.

Chỉ số SIPAS cho thấy để cải thiện chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cao hơn cho NDTC thì chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương không nên chỉ quan tâm, chú trọng đến những khía cạnh, nội dung nhận được mức độ hài lòng thấp, như việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị hay công chức mà còn cần phải quan tâm đến những khía cạnh, nội dung mà NDTC mong đợi nhiều, như cải cách thủ tục hành chính, cách thức cung ứng dịch vụ công.

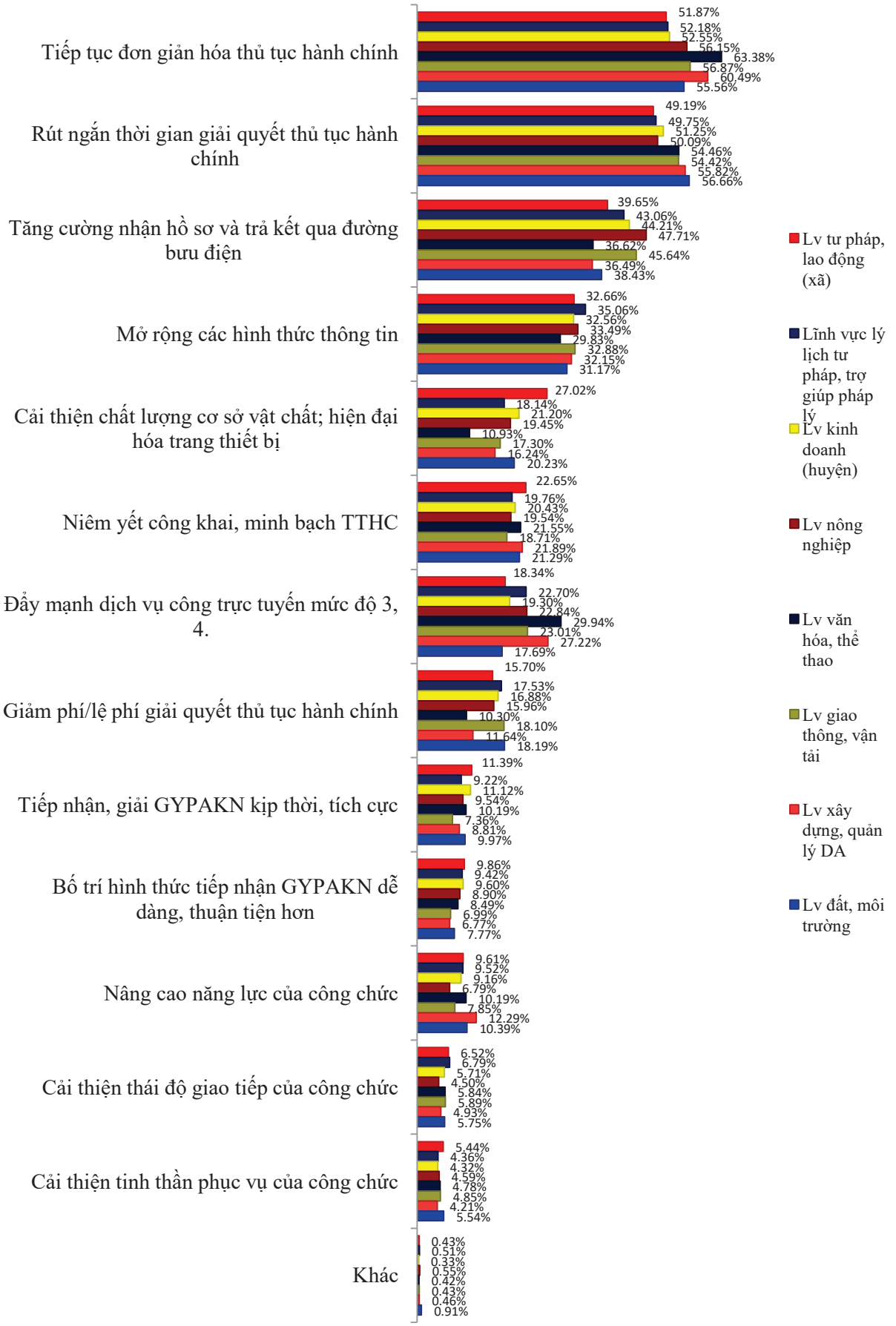
Biểu đồ 106: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với các cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước năm 2020



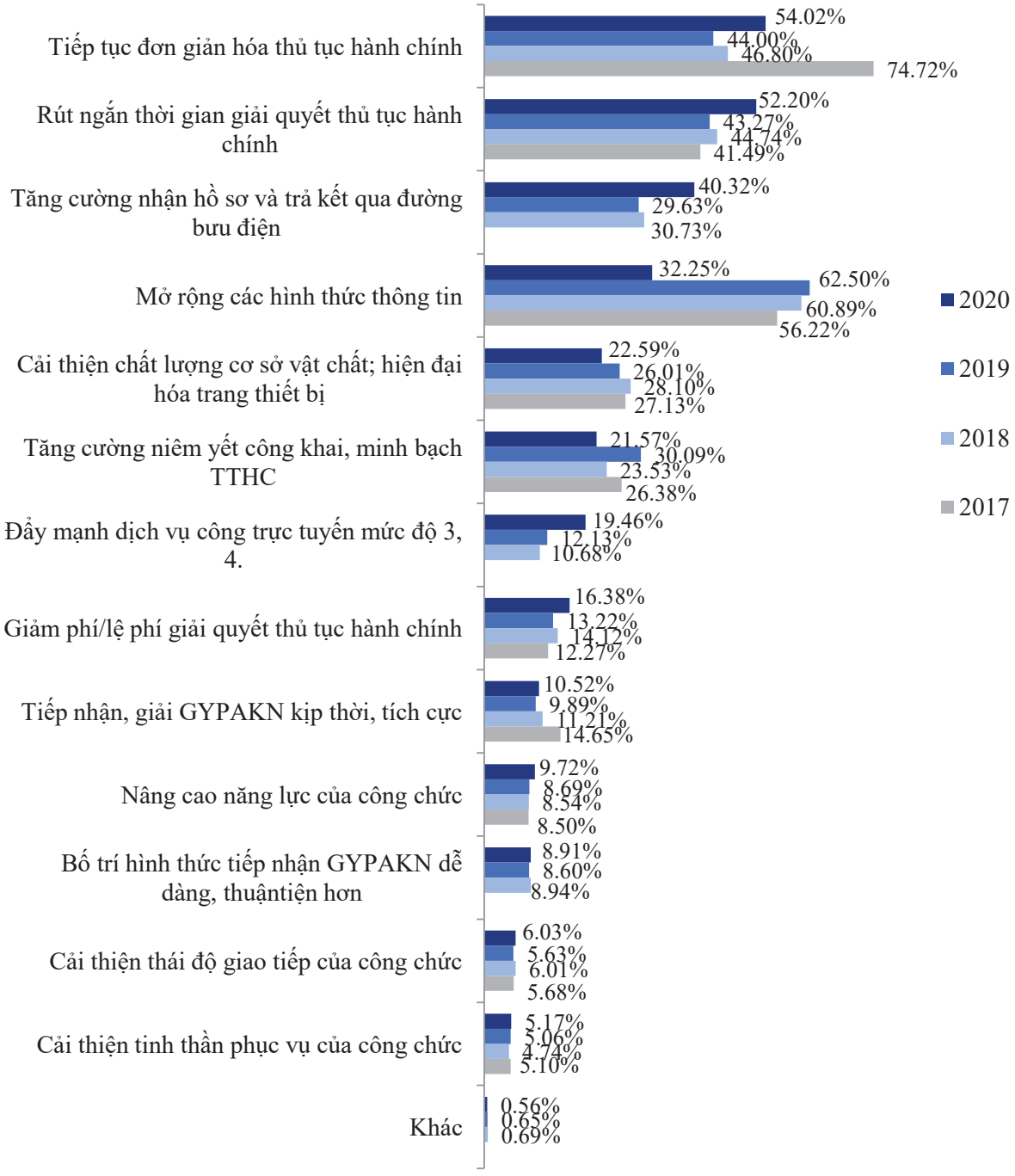
Biểu đồ 107: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với các cấp năm 2020



Biểu đồ 108: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với các lĩnh vực năm 2020



Biểu đồ 109: Các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước năm 2017, 2018, 2019 và 2020



PHẦN III

KẾT LUẬN

PHẦN III
KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ

1. Bối cảnh thực hiện SIPAS

SIPAS được thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tại Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho NDTC trên cơ sở đánh giá khách quan kết quả triển khai cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công ở địa phương thông qua ý kiến phản hồi của NDTC trong cả nước. Bộ Nội vụ - cơ quan Thường trực của Chính phủ về cải cách hành chính - chủ trì, phối hợp cùng với 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 tổ chức triển khai thực hiện SIPAS.

Năm 2020 là năm cuối thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, cũng là năm cuối của nhiệm kỳ Chính phủ 2016-2021, là năm mà thế giới và Việt Nam chịu tác động rất lớn của đại dịch COVID-19. Nhiệm vụ mà Chính phủ, chính quyền địa phương tập trung chỉ đạo trong năm 2020 là thực hiện hiệu quả "mục tiêu kép" vừa phòng, chống dịch bệnh, bảo vệ sức khoẻ nhân dân vừa phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội trong trạng thái bình thường mới. Những khó khăn, thách thức đó đã tác động rất lớn đến quá trình triển khai thực hiện SIPAS 2020.

a) Thuận lợi

- Việc thực hiện SIPAS 2020 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao 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.

- Đây là năm thứ tư tổ chức triển khai SIPAS trên phạm vi cả nước nên ngày càng nhận được sự quan tâm, ủng hộ của xã hội nói chung, NDTC, công chức nói riêng đến việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính, góp phần giúp quá trình thực hiện SIPAS 2020 thuận lợi, hiệu quả hơn.

- Phương pháp triển khai SIPAS 2020 tiếp tục 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.

- Các cơ quan, công chức liên quan đã tiếp tục phát huy tính chủ động, tích cực, sáng tạo trong triển khai SIPAS, góp phần giúp SIPAS 2020 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 trong bối cảnh đại dịch Covid 19 diễn biến phức tạp.

b) Khó khăn

- Mẫu điều tra xã hội học SIPAS đòi hỏi phải lựa chọn chặt chẽ, chính xác qua nhiều bước với sự tham gia của nhiều cơ quan, đơn vị từ cơ sở dữ liệu về cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan các cấp. Tuy nhiên, hiện chưa có cơ sở dữ liệu quốc gia về giao dịch cung ứng dịch vụ công; cơ sở dữ liệu của nhiều tỉnh không tuân thủ đúng quy định, thiếu sự thống nhất, thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác... Điều này dẫn chất lượng danh sách mẫu của một số địa phương không đáp ứng yêu cầu, gây khó khăn cho điều tra viên, tốn nhiều công sức, thời gian để chọn và lập lại danh sách mẫu...

- Đối tượng điều tra xã hội học là NDTC đã trải nghiệm các dịch vụ công được đánh giá từ khắp tất cả các vùng, miền trong cả nước nên rất lớn về số lượng và rất đa dạng, khác biệt về thành phần, trình độ, nhận thức… Trong khi đó, nội dung, tiêu chí đánh giá của SIPAS phải phản ánh nhiều quy định pháp lý, thuật ngữ chuyên môn, khái niệm trừu tượng về dịch vụ công, chất lượng dịch vụ công, sự hài lòng… Điều tra viên ở một số địa phương hạn chế về kỹ năng giao tiếp, kinh nghiệm khảo sát, tinh thần trách nhiệm trong công việc… Do đó, một số phiếu điều tra xã hội học SIPAS thu về không đạt chất lượng.

- Không ít NDTC còn e ngại tham gia trả lời khảo sát SIPAS, trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS một cách qua loa khiến kết quả điều tra xã hội học phần nào bị ảnh hưởng.

- "Bệnh thành tích" của cơ quan hành chính nhà nước tồn tại ở một số địa phương khiến việc thực hiện SIPAS tốn nhiều thời gian, công sức hơn để thực hiện các biện pháp nhằm đảm bảo tính khách quan, chính xác của kết quả SIPAS,

- Điều kiện nguồn hạn chế, định mức chi theo quy định thấp gây khó khăn cho việc chủ động, tích cực, sáng tạo trong thực hiện SIPAS.

2. Kết quả đạt được của SIPAS 2020

Năm 2020 là năm thứ 4 SIPAS được thực hiện và cũng tương tự như các năm trước, SIPAS 2020 đánh giá 16 nhóm dịch vụ công thuộc 8 nhóm lĩnh vực ở 3 cấp chính quyền địa phương của 63 tỉnh dựa trên kết quả khảo sát gần 36.000 NDTC từ khắp các vùng, miền trong cả nước. SIPAS 2020 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 ở 63 tỉnh, phản ánh cả những kết quả tích cực và tồn tại, đồng thời cũng cho thấy những mong đợi của NDTC về cung ứng dịch vụ công.

SIPAS 2020 cho thấy trong các hình thức tiếp cận thông tin để biết về cơ quan nơi nộp hồ sơ, về quy định TTHC, NDTC chủ yếu sử dụng hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức cấp xã, chiếm tỷ lệ trên 60%. Trong khi đó, hình thức tiếp cận thông tin qua mạng internet chỉ có dưới 10% NDTC sử dụng, đặc biệt có tỉnh chỉ có chưa đến 1%. Nhìn chung, tình trạng này hầu như không thay đổi kể từ năm 2017.

Trái ngược với tỷ lệ dưới 10% NDTC sử dụng mạng internet để tiếp cận thông tin về cơ quan cung ứng dịch vụ công và quy định TTHC thì lại có hơn 85% NDTC đánh giá hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC trên mạng internet là phù hợp và hơn 84% NDTC đánh giá hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ trực tuyến qua mạng internet là phù hợp, trong đó tỉnh có tỷ lệ thấp nhất cũng là trên

60%. Như vậy, có thể thấy NDTC khá sẵn sàng sử dụng các hình thức trực tuyến qua mạng internet để tiếp cận thông tin và thực hiện dịch vụ công.

85,40% NDTC đi lại 1 đến 2 lần để thực hiện dịch vụ công được khảo sát, tuy nhiên vẫn có nhiều NDTC phải đi lại nhiều lần, trong đó 4,41% đi lại 4 lân và 0,72% đi lại từ 5 lần trở lên. Tất cả 63 tỉnh đều để xảy ra tình trạng NDTC phải đi lại 4 lần, 49 tỉnh có NDTC phải đi lại đến 5 và nhiều hơn 5 lần. Số NDTC phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công đã giảm dần qua các năm kể từ năm 2017 đến nay, đặc biệt là số NDTC phải đi lại 5 lần trở lên giảm từ 4,89% xuống còn 0,72%.

1,23% NDTC vẫn bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0,59% NDTC đã phải nộp tiền ngoài phí/ lệ phí, hay còn gọi là tiền "bôi trơn" trong quá trình thực hiện dịch vụ công. Tình trạng NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu xảy ra ở 57/63 tỉnh, trong đó, tỉnh có số NDTC bị phiền hà, sách nhiễu nhiều nhất là 4,62%; NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí xảy ra ở 48/63 tỉnh. Kể từ năm 2017 đến nay, số NDTC bị gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần qua các năm, từ 3,35% xuống 1,23%; số NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí giảm từ 1,85% xuống 0,47% và tăng trở lại vào năm 2020, từ 0,47% lên 0,59%. Tuy nhiên, số lượng tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC bị phiền hà, sách nhiễu và phải nộp tiền "bôi trơn" không giảm.

Năm 2020 là năm đầu tiên thực hiện đánh giá việc cơ quan thực hiện viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC. Kết quả cho thấy 4,95% NDTC không được nhận giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công từ cơ quan; 56/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC không được nhận giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công và cả 63/63 tỉnh đều để xảy ra tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy hẹn theo quy định - tức là làm sai quy định.

93,56% NDTC được trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, 2,43% sớm hơn hẹn và 4,09% trễ hẹn nhưng có đến 62/63 tỉnh để xảy ra tình trạng trễ hẹn, trong đó có tỉnh trễ hẹn lên đến 10,79%. Sau 4 năm, tỷ lệ NDTC bị trễ hẹn không được cải thiện nhiều, chỉ giảm được 1,81% và số lượng tỉnh để xảy ra trễ hẹn thì vẫn không được cải thiện.

Mặc dù tỷ lệ NDTC bị trễ hẹn không cao nhưng chỉ có 41,36% NDTC bị trễ hẹn nhận được thông báo về việc trễ hẹn và 40,94% NDTC bị trễ hẹn nhận được xin lỗi về việc trễ hẹn từ cơ quan nhà nước. Trong 62 tỉnh để xảy ra trễ hẹn, chỉ có 01 tỉnh có thông báo và xin lỗi đến toàn bộ NDTC bị trễ hẹn. Qua 4 năm đánh giá, số NDTC nhận được thông báo, xin lỗi về việc trễ hẹn có tăng nhưng rất chậm, tuy nhiên số lượng tỉnh để xảy ra tình trạng không thông báo, xin lỗi đến tất cả NDTC bị trễ hẹn thì không thay đổi. Các tỉnh vẫn không thực hiện nghiêm quy định về việc thông báo, xin lỗi NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công.

Kết quả SIPAS 2020 cho thấy 85,48% NDTC hài lòng về việc cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước. Tỷ lệ NDTC hài lòng đối với 5 yếu tố được đánh giá của quá trình cung ứng dịch vụ công ở các mức độ khác nhau, trong đó kết quả dịch vụ nhận được tỷ lệ hài lòng cao nhất - 89,73%, tiếp đến là TTHC - 88,45%, tiếp cận dịch vụ - 87,41%, công chức - 86,53% và cuối cùng là việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN - 73,76%.

Năm 2020, tỷ lệ hài lòng của NDTC đối với 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 85,43 - 88,18%, trong đó cấp xã có tỷ lệ hài lòng cao nhất và cấp tỉnh thấp nhất. Tỷ lệ hài lòng của NDTC đối với 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 83,20 - 89,88%, trong đó lĩnh vực giao thông, vận tải cao nhất và lĩnh vực đất đai, môi trường

thấp nhất. 63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC nằm trong khoảng từ 75,68 - 95,76%, với khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh cao nhất và thấp nhất là 20,08%. Quảng Ninh, Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên tiếp tục thuộc nhóm tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất, cùng với 2 tỉnh mới của nhóm là Bắc Giang và Vĩnh Phúc; Bình Thuận, Đắk Lắk, Cao Bằng, Quảng Ngãi, Kiên Giang tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất, cùng với 2 tỉnh mới là Bình Phước và Quảng Bình.

SIPAS 2020 cũng tiến hành phân tích chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh phân theo loại đơn vị hành và phân theo vùng miền và kết quả cho thấy có sự chênh lệch khá nhỏ về tỷ lệ hài lòng của NDTC giữa các loại đơn vị hành chính, trong đó, các tỉnh thuộc loại thành phố trực thuộc Trung ương có mức hài lòng trung bình cao nhất - 86,89% và các tỉnh thuộc loại thành phố đặc biệt trực thuộc Trung ương có mức hài lòng trung bình nhất nhất - 84,45%. Có sự chênh lệch khá lớn về mức độ hài lòng của NDTC giữa các vùng miền. trong đó các tỉnh thuộc Đồng bằng Sông Hồng có mức hài lòng trung bình cao nhất - 89,27% và các tỉnh thuộc Miền Đông Nam Bộ có mức hài lòng trung bình thấp nhất - 83,62%.

Trong giai đoạn 2017 - 2020, tỷ lệ NDTC hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung tăng dần qua mỗi năm, từ 80,90% lên 85,48%. Khoảng cách chênh lệch về mức độ hài lòng của NDTC giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất trong 63 tỉnh được thu hẹp dần, từ 28,5% xuống 20,08%. Hầu như không có sự thay đổi đáng kể về mức hài lòng cao nhất về sự phục vụ hành chính của 63 nhưng mức hài lòng thấp nhất về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh tăng lên đáng kể, từ 67,70% vào năm 2017 lên 75,68% vào năm 2020. Trong giai đoạn này, 21/63 tỉnh có chỉ số hài lòng của NDTC tăng bền vững, 41/63 tỉnh có chỉ số hài lòng tăng, giảm giữa các năm và 01/63 tỉnh có chỉ số hài lòng giảm dần qua mỗi năm. Số lượng các tỉnh có chỉ số hài lòng ở mức dưới 80% giảm mạnh, từ 32 tỉnh vào năm 2017 xuống 22 tỉnh năm 2018, 10 tỉnh năm 2019 và 07 tỉnh năm 2020. Tính trung bình của cả giai đoạn 2017 - 2020, có 4 tỉnh thuộc nhóm có chỉ số hài lòng cao, gồm: Quảng Ninh, Hải Dương, Hải Phòng, Vĩnh Phúc và 13 tỉnh thuộc nhóm có chỉ số hài lòng thấp, gồm: Bình Thuận, Cao Bằng, Đắk Lắk, TP. Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Quảng Ngãi, Nam Định, Lai Châu, Đắk Nông, Kiên Giang, Tuyên Quang, Gia Lai và Vĩnh Long. Trong 3 cấp, cấp tỉnh thường có chỉ số hài lòng thấp nhất trong số 3 cấp và cấp xã thường chỉ số hài lòng cao nhất. Trong 8 lĩnh vực, lĩnh vực tài nguyên, môi trường luôn có tỷ lệ hài lòng của NDTC thấp nhất; lĩnh vực có tỷ lệ hài lòng cao nhất chia nhau giữa các lĩnh vực tư pháp, trợ giúp pháp lý, lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch, lĩnh vự nông nghiệp và phát triển nông thôn.

Ngoài nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng của NDTC, SIPAS 2020 còn phản ánh 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 năm 2020 là: (1) Tiếp tục đơn giản hóa TTHC - với tỷ lệ 54,02%; (2) rút ngắn thời gian giải quyết TTHC - với tỷ lệ 52,20%; và (3) tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích - với tỷ lệ 40,32%. So sánh sự mong đợi của NDTC qua các năm kể từ năm 2017 - 2020 có thể thấy 2 trong 3 nội dung về dịch vụ công mà NDTC mong đợi nhất trong suốt 4 năm qua là tiếp tục cải cách TTHC và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; nội dung thứ 3, kể từ năm 2017 - 2019, là tăng cường các hình thức thông tin và nội dung này, đến năm 2020, đã được thay bằng nội dung tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện. Việc NDTC mong muốn cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở

địa phương tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính cho thấy sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đặc biệt là đại dịch COVID - 19, đã tác động, làm thay đổi nhu cầu, mong đợi của NDTC về cách thức cơ quan hành chính nhà nước cung ứng dịch vụ công cho NDTC. Để cải thiện chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cao hơn cho NDTC thì chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương cần phải quan tâm, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC.

SIPAS 2017 - 2020 cho thấy chỉ 1/3 số tỉnh trong các nước có chỉ số hài lòng tăng bền vững, cho dù hàng năm hầu hết các tỉnh đều nỗ lực thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ công, nâng cao chất lượng phục vụ NDTC. Ngày nay, toàn cầu hóa và sự phát triển nhanh chóng về kinh tế - xã hội, khoa học, công nghệ thông tin/số, trí tuệ nhân tạo, điều kiện sống… tác động, làm cho NDTC ngày càng có nhu cầu, mong đợi cao hơn đối với Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt trong việc cung ứng dịch vụ công có chất lượng, đáp ứng được nhu cầu của NDTC. Do vậy, chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương cần phải thường xuyên nghiên cứu, xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ NDTC người dân một cách thực sự phù hợp, hiệu quả cũng như phải lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, vì lợi ích của NDTC.

Việc NDTC phụ thuộc nhiều vào công chức cấp xã để tìm hiểu thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công có thể khiến gia tăng áp lực công việc cho công chức cấp xã, đồng thời cũng gia tăng nguy cơ xảy ra tình trạng sách nhiễu, tham nhũng. Với các nỗ lực xây dựng chính phủ, chính quyền điện tử/số và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ công mà Chính phủ, chính quyền địa phương và các cơ quan hành chính nhà nước các cấp triển khai trong thời gian qua thì tỷ lệ NDTC sử dụng mạng internet để tiếp cận thông tin trong những năm qua không những rất thấp mà còn tăng rất chậm. Trong khi đó, trên 80% NDTC khẳng định hình thức cung ứng dịch vụ công qua mạng internet là phù hợp. Qua đó cho thấy, Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp cần xác định rõ nguyên nhân và có giải pháp cụ thể, khả thi, hiệu quả để nâng cao nhận thức, điều kiện, khả năng tiếp cận, sử dụng internet cho NDTC ở tất cả các vùng, miền trong cả nước, từ đó thúc đẩy NDTC tích cực tham gia, sử dụng internet để tiếp cận thông tin, trao đổi, làm việc và phản hồi ý kiến với Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước theo hình thức trực tuyến, số.

Việc NDTC phải đi lại nhiều lần, bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu, phải nộp tiền "bôi trơn", bị trễ hẹn trả kết quả, không nhận được thông báo, xin lỗi về việc trễ hẹn … trong quá trình thực hiện dịch vụ công, mặc dù có giảm về số lượng vụ việc (tỷ lệ giảm) nhưng không giảm về quy mô (vẫn xảy ra ở hầu hết số tỉnh trong cả nước) cho thấy các quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp chưa được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ ở địa phương. Điều này phản ánh tính thiếu chuyên nghiệp; kỷ luật, kỷ cương lỏng lẻo; thiếu tinh thần, thái độ phục vụ, hướng đến lợi ích của NDTC; thiếu tính trách nhiệm, giải trình đối với NDTC; tham nhũng… trong quá trình cung ứng dịch vụ công ở các địa phương.

TTHC luôn nhận được tỷ lệ hài lòng của NDTC cao thứ 2 trong 5 yếu tố được đánh giá của quá trình cung ứng dịch vụ công tuy nhiên trong suốt 4 năm qua tuy nhiên NDTC luôn mong chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước tiếp tục đơn giản hóa TTHC và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC - 2 nội dung có tỷ lệ mong đợi cao

nhất trong số 12 nội dung được tham vấn NDTC. Qua đó, có thể thấy để cải thiện chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho NDTC thì chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương không chỉ cần phải quan tâm đến mức độ hài lòng, các nhận định, đánh giá của NDTC mà còn cần phải quan tâm đến mong đợi của NDTC về dịch vụ công.

Việc triển khai SIPAS thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan HCNN, chính quyền địa phương, Chính phủ 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, Chính phủ. Với việc đánh giá toàn diện, cụ thể toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các lĩnh vực của 63 tỉnh dựa trên ý kiến phản hồi của NDTC, kết quả SIPAS 2020 giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của chính phủ có thêm thông tin khách quan để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương nói chung và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC nói riêng. Kết quả SIPAS 2020 cũng giúp các cấp chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước 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.

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 2020 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho NDTC. Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và giai đoạn 2017 - 2020, có hình thức biểu dương, khen thưởng, xử lý kịp thời đối với các bộ, ngành, địa phương nhằm động lực thúc đẩy trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt, lấy NDTC làm trung tâm phục vụ và hướng đến sự hài lòng của NDTC.

- 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 khía cạnh, nội dung được NDTC đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp và các khía cạnh, nội dung được NDTC mong đợi cải thiện nhiều hơn; triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, cung cấp thông tin và cung ứng dịch vụ công trực tuyến đảm bảo hiệu quả, thiết thực, phù hợp với NDTC ở địa phương.

- 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 năm 2020 và giai đoạn 2017 - 2020 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.

- Tiếp tục chỉ đạo thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính nhằm đáp ứng các mong đợi của NDTC theo kết quả điều tra, khảo sát SIPAS 2020.

- Tiếp tục giao Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để xây dựng và triển khai Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030" nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cùa cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, xã hội.

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

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà NDTC đánh chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được NDTC mong đợi nhiều nhất. Đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục; chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời 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.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và NDTC về kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020. 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.

- Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng, niềm tin cho NDTC. Nghiên cứu, đổi mới tư duy, phương pháp làm việc, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC đáp ứng được nhu cầu, mong đợi ngày càng cao của NDTC cũng như yêu cầu hội nhập của đất nước trong bối cảnh toàn cầu hóa, đặc biệt là yêu cầu thích ứng của xã hội với bối cảnh đại dịch Covid 19.

- 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 trên cơ sở đảm bảo phù hợp, đáp ứng được yêu cầu của CCHC của Chính phủ trong giai đoạn tới, bắt kịp với xu thế, chuẩn mực, các chỉ số của quốc tế trong bối cảnh toàn cầu hóa, từ đó đưa ra các khuyến nghị phù hợp, hiệu quả về xây dựng nền hành chính phục vụ, giúp nước ta ngày càng hội nhập sâu, rộng với thế giới.

- Đối với các tỉnh có Chỉ số SIPAS của hầu hết các năm trong giai đoạn 2017 - 2020 ở mức dưới 80%, cần phải xem xét, có giải pháp kiên quyết để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC, nâng cao sự hài lòng của NDTC trong thời gian tới.

3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020 với nội dung, hình thức thiết thực, phù hợp với NDTC 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 cơ quan HCNN đối với chính quyền, cơ cơ quan HCNN, công chức.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các bộ, ngành, địa phương trong cải cách hành chính, cung ứng dịch vụ công; về góp ý, 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:

- Thông tin, phổ biến kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020 tới người dân thuộc mọi thành phần, ở mọi vùng, miền trong cả nước.

- Tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

- 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 2020.

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

Rút kinh nghiệm đối với Bưu điện các tỉnh về những tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai SIPAS 2020, giai đoạn 2017 - 2020; làm rõ và có hình thức khen thưởng, xử lý phù hợp với những đơn vị, cá nhân mắc sai sót, khuyết điểm trong quá trình thực hiện điều tra XHH năm 2020./.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2020

AN GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	39,66%	39,82%	37,44%	68,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	43,07%	46,61%	46,92%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	15,57%	11,09%	6,17%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7,89%	12,44%	17,18%	
	Khác	0,21%	0,23%	0,00%	31,20%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	29,85%	36,88%	36,34%	24,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	50,23%	50,23%	51,10%	72,00%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,74%	20,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,71%	17,19%	9,25%	20,30%
	Qua mạng internet	5,97%	8,60%	5,51%	8,70%
	Khác	5,76%	1,81%	1,10%	2,80%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,84%	8,14%	18,28%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,96%	74,43%	69,82%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18,98%	21,72%	10,35%	
	Qua Internet	2,13%	5,66%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,85%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,30%	
	Khác	0,00%	0,68%	0,44%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,78%	30,32%	26,43%	71,70%
	2 lần		55,88%	52,20%	
	3 lần	16,77%	8,82%	12,78%	22,80%
	4 lần		2,26%	8,37%	
	Khác	1,51%	2,71%	0,22%	2,30%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,35%	1,58%	2,20%	3,30%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,64%	0,45%	0,22%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			86,56%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,93%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,29%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,22%	

AN GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	*Đúng hẹn*	*92,75%*	*91,63%*	*86,56%*	*87,50%*
	Sớm hẹn	2,77%	3,62%	2,64%	2,00%
	Trễ hẹn	4,48%	4,75%	10,79%	10,40%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	47,62%	38,10%	51,02%	27,00%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	19,05%	14,29%	55,10%	13,90%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			87,89%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,22%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			81,72%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			82,82%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,64%	87,67%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,38%	87,67%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			86,56%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			79,52%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,08%	81,94%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	53,20%	66,10%	66,97%	32,16%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	23,30%	18,76%	19,46%	20,70%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,80%	17,70%	28,28%	20,26%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		29,85%	27,60%	36,56%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	22,80%	11,51%	12,44%	17,18%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,70%	54,80%	52,71%	57,49%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,90%	46,70%	47,96%	59,91%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,90%	21,96%	14,06%	18,28%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,50%	8,32%	2,95%	9,91%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,10%	3,20%	4,08%	4,85%
11.Nâng cao năng lực của công chức	11,40%	8,10%	7,48%	11,01%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,61%	7,71%	4,85%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	18,00%	8,10%	7,94%	6,61%
14.Khác	0,30%	0,85%	0,68%	0,22%

AN GIANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89,79%	92,75%	92,08%	87,89%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	85,83%	88,91%	93,89%	88,77%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	79,17%	81,45%	91,18%	89,65%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	80,63%	86,35%	89,59%	88,77%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,86%	87,37%	91,69%	88,77%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89,58%	89,77%	89,37%	86,34%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	87,71%	88,49%	90,05%	89,21%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,00%	88,70%	92,53%	86,12%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,96%	88,70%	91,40%	86,56%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	89,79%	89,98%	88,69%	83,70%
Thủ tục hành chính nói chung	89,21%	89,13%	90,41%	86,39%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90,00%	92,96%	92,53%	86,78%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87,92%	91,47%	90,27%	85,68%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88,54%	90,83%	90,95%	86,34%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88,54%	93,39%	92,53%	88,33%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		94,03%	90,95%	86,12%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	91,25%	92,54%	91,86%	87,89%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			90,50%	85,90%
Công chức nói chung	89,25%	92,54%	91,37%	86,72%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	91,25%	92,75%	90,72%	86,34%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	90,63%	93,60%	91,86%	87,44%
19. Kết quả có thông tin chính xác	89,79%	93,60%	92,08%	87,89%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			91,40%	87,44%
Kết quả nói chung	90,56%	93,32%	91,52%	87,28%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	88,64%	89,66%	82,76%	70,97%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,66%	84,48%	82,76%	64,52%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,66%	82,76%	86,21%	61,29%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	82,95%	84,48%	79,31%	58,06%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	**85,23%**	**85,34%**	**82,76%**	**63,71%**
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**87,57%**	**89,62%**	**89,81%**	**83,25%**

BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,42%	36,88%	36,55%	73,30%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,31%	37,92%	43,07%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	17,76%	14,38%	10,92%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,80%	11,04%	9,66%	
	Khác	0,66%	0,00%	0,21%	22,70%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	21,49%	22,92%	12,61%	12,20%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,17%	59,17%	63,03%	68,90%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,57%	14,90%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	10,31%	10,21%	10,29%	14,90%
	Qua mạng internet	15,79%	7,08%	10,50%	5,60%
	Khác	0,66%	0,63%	0,42%	1,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,04%	5,21%	10,29%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	73,25%	76,46%	67,23%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16,89%	16,25%	12,39%	
	Qua Internet	11,18%	1,88%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,67%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,62%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	77,14%	18,13%	12,61%	69,70%
	2 lần		61,67%	76,05%	
	3 lần	17,80%	15,21%	10,08%	19,10%
	4 lần		5,00%	1,26%	
	Khác	1,98%	0,00%	0,00%	3,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,53%	0,21%	0,42%	2,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,32%	0,00%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			88,24%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,98%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,94%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,84%	

BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,85%	93,54%	97,25%	84,40%
	Sớm hẹn	1,76%	0,63%	1,27%	4,90%
	Trễ hẹn	6,39%	5,83%	1,48%	10,80%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	38,71%	50,00%	28,57%	38,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	25,81%	35,71%	50,00%	18,20%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			86,35%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			82,56%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			77,52%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			77,10%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		66,53%	86,34%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		19,66%	85,92%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			85,92%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			77,73%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		6,83%	78,57%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	58,70%	72,59%	58,13%	44,12%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,40%	30,48%	21,46%	15,76%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,70%	21,27%	31,04%	19,12%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		20,39%	25,63%	41,18%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	24,20%	17,54%	7,92%	19,96%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	81,40%	57,46%	51,04%	50,84%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,90%	46,05%	50,21%	57,14%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,00%	10,53%	11,67%	10,29%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,80%	3,29%	6,88%	3,15%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,90%	3,07%	5,83%	4,83%
11.Nâng cao năng lực của công chức	11,00%	6,58%	9,58%	10,92%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		3,07%	8,33%	9,66%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	14,20%	6,36%	11,25%	11,13%
14.Khác	3,20%	0,22%	0,42%	1,89%

BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83,37%	87,72%	86,46%	86,55%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	76,53%	85,75%	87,29%	86,34%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	68,70%	80,70%	86,04%	86,34%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	68,95%	83,99%	80,83%	84,66%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,39%	84,54%	85,16%	85,98%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	78,48%	84,87%	81,46%	84,87%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	70,90%	83,77%	81,88%	81,30%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	73,11%	83,99%	80,00%	82,56%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	71,15%	82,02%	77,29%	80,67%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	66,75%	80,22%	77,50%	81,89%
Thủ tục hành chính nói chung	72,08%	82,97%	79,63%	82,26%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78,24%	86,84%	87,92%	85,71%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	71,64%	85,96%	85,00%	84,63%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,86%	86,40%	85,83%	84,42%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	73,35%	86,40%	83,96%	80,88%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		86,18%	81,25%	80,00%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	75,06%	85,96%	84,38%	82,14%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,58%	85,50%
Công chức nói chung	74,23%	86,29%	84,70%	83,33%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	75,06%	85,53%	80,63%	83,58%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	74,82%	86,40%	82,08%	82,91%
19. Kết quả có thông tin chính xác	75,55%	87,06%	79,79%	84,36%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			78,96%	84,57%
Kết quả nói chung	75,14%	86,33%	80,36%	83,85%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,26%	71,08%	88,89%	86,67%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,17%	80,25%	87,30%	85,25%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,76%	71,60%	88,89%	83,33%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	60,41%	74,07%	90,48%	83,33%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	64,15%	74,25%	88,89%	84,64%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**72,18%**	**83,04%**	**83,70%**	**83,85%**

BẠC LIÊU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42,20%	45,51%	46,09%	81,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	30,77%	38,20%	34,88%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	23,49%	14,82%	8,25%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,91%	9,60%	16,49%	
	Khác	0,62%	0,42%	1,06%	18,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,37%	29,23%	22,41%	11,30%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	55,74%	55,74%	68,08%	79,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			1,06%	8,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13,10%	17,75%	9,09%	8,60%
	Qua mạng internet	5,61%	3,55%	3,81%	1,30%
	Khác	8,94%	1,88%	0,63%	0,90%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,97%	7,10%	7,19%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,83%	81,00%	73,57%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16,28%	17,12%	18,82%	
	Qua Internet	3,97%	2,92%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			2,54%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,44%	
	Khác	0,00%	0,21%	0,63%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	81,63%	26,51%	23,26%	80,30%
	2 lần		58,46%	55,18%	
	3 lần	17,12%	11,90%	12,47%	16,80%
	4 lần		2,51%	7,82%	
	Khác	0,63%	0,63%	1,27%	0,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%	0,84%	1,90%	0,20%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,42%	0,42%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			84,78%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			9,51%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,50%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

BẠC LIÊU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,63%	94,57%	93,87%	92,70%
	Sớm hẹn	1,67%	2,09%	1,69%	2,00%
	Trễ hẹn	2,71%	3,34%	4,44%	5,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	38,46%	68,75%	38,10%	54,20%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	7,69%	37,50%	42,86%	12,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			84,32%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			84,99%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			85,41%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			85,41%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,29%	86,05%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,08%	91,12%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			90,91%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			87,53%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		86,64%	89,01%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	52,90%	67,98%	67,85%	28,12%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	29,40%	35,14%	33,82%	22,83%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	24,80%	31,60%	33,61%	19,66%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		33,47%	26,10%	50,53%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	25,20%	3,95%	17,95%	21,99%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	79,20%	45,11%	38,00%	55,39%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,40%	42,00%	38,00%	50,53%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	22,80%	13,51%	7,72%	17,55%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	10,20%	0,83%	4,38%	3,81%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,50%	1,25%	6,26%	6,98%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,60%	6,86%	8,14%	8,67%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,44%	8,14%	8,25%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	21,20%	11,43%	9,39%	5,50%
14.Khác	1,10%	0,42%	0,63%	0,63%

BẠC LIÊU

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88,94%	88,98%	88,94%	86,05%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	87,61%	87,94%	87,27%	87,95%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	84,73%	82,95%	83,72%	86,26%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	87,61%	85,24%	82,88%	85,84%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87,22%	86,28%	85,70%	86,52%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90,49%	91,06%	83,30%	86,89%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90,71%	90,44%	84,13%	86,26%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	92,26%	91,48%	85,39%	87,74%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	90,49%	89,60%	84,13%	86,62%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	90,49%	90,23%	83,72%	86,89%
Thủ tục hành chính nói chung	90,89%	90,56%	84,13%	86,88%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90,04%	89,60%	88,10%	86,47%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90,71%	88,15%	84,13%	84,78%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88,50%	90,23%	87,68%	85,84%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	91,15%	91,48%	85,80%	86,05%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		91,48%	85,18%	84,99%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90,71%	89,60%	84,76%	85,84%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,97%	84,78%
Công chức nói chung	90,22%	90,09%	85,80%	85,53%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	90,71%	92,50%	87,27%	89,01%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	93,58%	93,13%	85,80%	90,06%
19. Kết quả có thông tin chính xác	93,14%	92,71%	85,80%	90,49%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			84,13%	90,06%
Kết quả nói chung	92,48%	92,78%	85,75%	89,90%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,03%	80,56%	72,22%	70,83%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	88,29%	86,11%	55,56%	75,00%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,03%	86,11%	55,56%	66,67%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,71%	86,11%	55,56%	62,50%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	87,27%	84,72%	59,72%	68,75%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**89,66%**	**88,89%**	**81,08%**	**83,91%**

BẮC GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42,92%	43,33%	40,21%	73,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38,33%	40,00%	40,42%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11,67%	18,13%	5,83%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	10,00%	6,04%	19,17%	
	Khác	0,21%	0,21%	0,83%	26,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	15,42%	17,71%	17,71%	18,10%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	61,25%	61,25%	62,71%	71,70%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,13%	30,20%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	23,13%	23,33%	14,79%	30,20%
	Qua mạng internet	5,42%	5,42%	12,71%	4,80%
	Khác	1,46%	0,83%	2,29%	1,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	1,88%	3,54%	8,77%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	61,88%	63,13%	68,48%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	37,29%	34,17%	19,21%	
	Qua Internet	5,00%	4,79%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,13%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			11,27%	
	Khác	0,63%	0,63%	0,84%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	84,17%	31,25%	26,36%	89,50%
	2 lần		56,04%	65,27%	
	3 lần	11,04%	8,33%	7,11%	7,50%
	4 lần		4,17%	0,63%	
	Khác	2,71%	0,21%	0,63%	1,00%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%	1,04%	0,00%	0,40%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%	0,21%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			84,13%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			13,57%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,09%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

BẮC GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	96,88%	96,88%	93,96%	93,10%
	Sớm hẹn	0,83%	1,04%	5,63%	3,60%
	Trễ hẹn	2,29%	2,08%	0,42%	3,40%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	9,09%	40,00%	0,00%	13,90%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	18,18%	18,18%	0,00%	21,40%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			93,23%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			93,96%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			93,33%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			92,92%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,29%	94,32%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,50%	93,95%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			86,01%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			93,51%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,83%	92,90%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	63,80%	60,33%	71,25%	44,26%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	31,00%	29,85%	24,58%	27,77%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,20%	21,92%	30,21%	19,83%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		41,54%	43,13%	44,05%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	28,30%	7,52%	5,21%	19,83%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	82,10%	51,57%	46,04%	47,81%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,80%	40,50%	38,33%	52,61%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	7,70%	12,11%	11,04%	13,36%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,60%	3,34%	6,25%	2,71%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,60%	2,71%	6,25%	2,92%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,60%	8,98%	7,50%	9,39%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		5,43%	5,00%	6,89%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	5,60%	12,11%	5,63%	7,10%
14.Khác	0,10%	0,63%	0,63%	0,00%

BẮC GIANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	94,38%	87,29%	92,92%	94,13%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	94,38%	84,17%	94,17%	93,08%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	90,21%	79,79%	92,50%	93,63%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	95,00%	82,29%	92,50%	92,04%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	93,49%	83,39%	93,02%	93,22%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	96,04%	88,96%	90,83%	93,08%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	95,21%	89,38%	91,88%	93,41%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	97,08%	88,13%	93,33%	93,23%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	95,83%	85,83%	91,25%	92,14%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	93,96%	84,38%	91,04%	92,77%
Thủ tục hành chính nói chung	95,62%	87,33%	91,67%	92,93%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	93,54%	84,38%	93,54%	91,66%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	94,79%	84,17%	92,92%	91,41%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	95,21%	85,21%	92,92%	90,41%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	95,00%	88,75%	93,33%	91,03%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		88,75%	91,88%	92,46%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	96,25%	86,25%	93,75%	92,49%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			91,67%	90,83%
Công chức nói chung	94,96%	86,25%	92,86%	91,47%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	96,25%	88,54%	91,46%	97,30%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	96,67%	88,33%	92,71%	98,44%
19. Kết quả có thông tin chính xác	96,25%	89,38%	92,71%	98,22%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			91,46%	98,12%
Kết quả nói chung	96,39%	88,75%	92,08%	98,02%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,16%	60,00%	66,67%	87,78%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,00%	61,76%	77,78%	87,78%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,50%	70,59%	72,22%	87,78%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,00%	67,65%	75,00%	87,78%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	84,17%	65,00%	72,92%	87,78%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**93,14%**	**82,45%**	**89,18%**	**92,54%**

BẮC KẠN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,90%	47,92%	46,93%	63,94%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38,00%	32,08%	39,04%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	17,75%	18,75%	8,77%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,13%	6,04%	7,89%	
	Khác	0,84%	0,00%	0,22%	36,06%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,80%	21,46%	16,45%	22,38%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	60,63%	60,63%	74,78%	78,24%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,85%	13,18%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13,57%	20,42%	10,31%	13,18%
	Qua mạng internet	6,89%	3,33%	4,39%	3,56%
	Khác	2,71%	1,25%	1,10%	0,84%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,64%	5,00%	8,11%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,75%	81,04%	79,39%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29,23%	17,50%	15,13%	
	Qua Internet	5,43%	2,92%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,97%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,85%	
	Khác	1,04%	0,42%	0,44%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	77,04%	34,17%	28,51%	74,84%
	2 lần		42,29%	59,21%	
	3 lần	17,75%	13,13%	8,11%	20,13%
	4 lần		8,33%	3,07%	
	Khác	3,55%	2,08%	1,10%	3,77%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,71%	1,25%	0,44%	1,46%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%	0,21%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			68,86%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			17,76%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			11,84%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,54%	

BẮC KẠN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,53%	94,79%	94,08%	90,57%
	Sớm hẹn	0,63%	1,04%	2,85%	0,21%
	Trễ hẹn	5,85%	4,17%	3,07%	9,22%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	35,71%	20,00%	42,86%	23,91%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	14,29%	0,00%	42,86%	2,27%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			90,35%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			88,38%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			85,09%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			83,55%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		96,67%	85,96%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,13%	91,01%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			90,57%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			78,51%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		82,92%	77,63%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	58,79%	66,60%	72,50%	38,60%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	24,90%	26,93%	27,71%	21,05%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26,15%	23,80%	26,88%	16,45%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		32,36%	31,88%	37,50%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	25,10%	11,69%	11,67%	20,39%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	67,36%	44,05%	46,88%	50,22%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,89%	39,46%	37,71%	52,63%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	7,32%	8,77%	10,00%	15,35%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,44%	5,22%	3,54%	2,85%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,65%	4,80%	3,33%	3,29%
11.Nâng cao năng lực của công chức	11,30%	11,27%	10,00%	11,40%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		13,99%	6,25%	10,31%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	24,48%	10,44%	11,67%	18,86%
14.Khác	0,84%	0,63%	0,00%	0,44%

BẮC KẠN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82,85%	83,30%	88,96%	90,79%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,87%	80,38%	88,75%	90,57%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	58,49%	62,21%	85,63%	90,13%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	66,95%	71,61%	85,42%	88,38%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	71,79%	74,37%	87,19%	89,97%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86,37%	85,59%	86,67%	89,91%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85,98%	86,85%	86,88%	89,69%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,17%	90,40%	91,25%	92,32%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	89,54%	88,94%	89,38%	92,11%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	82,32%	84,97%	88,13%	89,91%
Thủ tục hành chính nói chung	86,88%	87,35%	88,46%	90,79%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,09%	83,30%	88,54%	91,45%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	78,66%	81,42%	86,46%	91,45%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,75%	81,63%	87,29%	91,89%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,17%	84,97%	87,71%	92,11%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,05%	84,58%	89,25%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89,33%	86,43%	87,50%	91,67%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,63%	90,79%
Công chức nói chung	82,20%	83,30%	86,82%	91,23%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	89,33%	87,89%	90,00%	92,76%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89,12%	87,89%	90,42%	93,86%
19. Kết quả có thông tin chính xác	89,12%	88,31%	90,00%	93,20%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,63%	92,76%
Kết quả nói chung	89,19%	88,03%	90,26%	93,15%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	50,82%	68,18%	70,45%	84,62%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	49,18%	63,64%	75,00%	76,92%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	52,46%	63,64%	68,18%	69,23%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	49,18%	63,64%	70,45%	69,23%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	50,41%	64,77%	71,02%	75,00%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**76,14%**	**79,87%**	**85,16%**	**88,54%**

BẮC NINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	37,97%	34,54%	40,49%	59,70%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	52,83%	47,86%	36,91%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	9,91%	11,51%	11,19%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	13,44%	15,58%	16,33%	
	Khác	0,00%	0,23%	0,22%	40,30%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	0,2382	28,89%	28,86%	19,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	44,92%	44,92%	43,18%	59,30%
	Qua loa phát thanh cấp xã			7,83%	21,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	24,53%	29,57%	19,91%	21,50%
	Qua mạng internet	4,48%	8,80%	7,38%	6,40%
	Khác	2,83%	2,26%	0,45%	1,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,73%	8,58%	19,69%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,60%	65,46%	53,91%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	23,17%	29,80%	24,38%	
	Qua Internet	2,60%	6,55%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,82%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,91%	
	Khác	0,24%	0,68%	0,45%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	82,45%	22,80%	25,95%	88,80%
	2 lần		60,27%	60,85%	
	3 lần	13,70%	11,96%	9,62%	9,30%
	4 lần		3,84%	3,13%	
	Khác	2,40%	1,13%	0,45%	0,70%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,07%	2,26%	1,57%	2,50%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,65%	0,68%	0,22%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			83,22%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			10,74%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,92%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,12%	

BẮC NINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,81%	93,45%	93,51%	95,90%
	Sớm hẹn	0,71%	0,90%	1,12%	2,30%
	Trễ hẹn	4,48%	5,64%	5,37%	1,80%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	31,58%	40,00%	62,50%	44,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	26,32%	40,00%	58,33%	25,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			90,38%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			91,28%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			87,70%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			87,92%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		96,39%	91,26%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		94,36%	89,24%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			83,41%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			79,60%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,97%	82,33%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	65,00%	58,49%	45,60%	35,79%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	24,50%	17,22%	22,57%	19,02%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	19,00%	22,41%	32,73%	28,41%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		23,58%	17,16%	44,30%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	39,40%	10,38%	18,28%	36,02%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,80%	54,72%	47,40%	46,53%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	32,30%	50,24%	42,66%	38,70%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,30%	13,68%	20,54%	8,50%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,30%	4,72%	15,80%	8,72%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,70%	3,77%	10,38%	6,71%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,40%	9,20%	8,35%	10,07%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		13,44%	10,84%	7,61%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	18,50%	15,09%	7,45%	7,61%
14.Khác	0,50%	2,36%	0,23%	0,89%

BẮC NINH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87,64%	90,57%	89,84%	91,95%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	83,07%	82,78%	91,20%	91,72%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,66%	75,71%	88,26%	92,62%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	81,01%	78,77%	87,36%	90,38%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,10%	81,96%	89,16%	91,67%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,84%	87,97%	89,62%	94,41%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82,84%	87,03%	89,84%	92,62%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,92%	86,56%	88,04%	91,70%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	84,67%	82,31%	88,49%	90,16%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,21%	82,31%	88,94%	91,05%
Thủ tục hành chính nói chung	83,30%	85,24%	88,98%	91,99%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,78%	80,90%	89,62%	89,93%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	76,20%	79,01%	87,58%	87,47%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	81,24%	80,90%	88,71%	88,81%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,32%	85,38%	86,46%	89,26%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		79,01%	86,68%	88,14%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,35%	81,84%	88,94%	89,26%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			86,46%	89,26%
Công chức nói chung	80,78%	81,17%	87,78%	88,88%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,35%	86,32%	89,84%	92,62%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	81,01%	89,39%	93,45%	93,74%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,52%	88,68%	91,42%	94,63%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			91,42%	93,06%
Kết quả nói chung	83,29%	88,13%	91,53%	93,51%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,45%	75,26%	77,46%	84,96%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,35%	74,23%	76,06%	81,42%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,74%	72,16%	78,87%	82,88%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,09%	75,26%	74,65%	80,53%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,66%	74,23%	76,76%	82,45%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**80,79%**	**81,92%**	**87,05%**	**89,69%**

BẾN TRE

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	47,71%	50,22%	52,58%	69,61%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,17%	30,82%	29,83%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	19,79%	13,58%	10,73%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,75%	8,62%	8,15%	
	Khác	0,63%	0,65%	0,00%	30,39%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,21%	25,00%	13,95%	20,47%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,70%	59,70%	68,24%	70,91%
	Qua loa phát thanh cấp xã			4,94%	10,56%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	9,79%	26,29%	10,09%	10,56%
	Qua mạng internet	5,00%	4,31%	3,65%	2,16%
	Khác	6,25%	4,09%	1,29%	4,04%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,75%	6,90%	6,45%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,00%	71,55%	76,13%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16,04%	31,47%	13,55%	
	Qua Internet	2,08%	7,76%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,23%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			1,72%	
	Khác	0,63%	1,08%	0,43%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	76,04%	29,53%	30,04%	84,27%
	2 lần		51,72%	51,93%	
	3 lần	20,42%	13,15%	12,02%	13,36%
	4 lần		4,53%	6,01%	
	Khác	2,92%	1,08%	0,00%	1,29%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,71%	2,16%	0,64%	0,65%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,67%	0,86%	0,43%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			74,57%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			18,97%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,25%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,22%	

BẾN TRE

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	97,08%	95,91%	92,69%	95,04%
	Sớm hẹn	1,25%	1,72%	0,86%	2,37%
	Trễ hẹn	1,67%	2,37%	6,45%	2,59%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	25,00%	9,09%	37,93%	33,33%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	25,00%	9,09%	35,71%	16,67%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			92,04%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			89,70%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			86,27%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			86,05%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,14%	92,06%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,34%	90,77%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			87,55%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			82,40%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		82,54%	83,48%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	66,44%	61,04%	69,18%	29,40%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	23,06%	22,08%	32,11%	26,82%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26,29%	16,28%	30,60%	22,75%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		27,29%	20,91%	28,11%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31,68%	10,21%	11,64%	15,45%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	69,18%	51,25%	50,65%	59,23%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,01%	54,58%	41,81%	59,66%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	8,19%	13,54%	7,33%	12,88%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,66%	6,04%	3,66%	6,87%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,23%	4,58%	4,53%	2,58%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,19%	7,71%	7,97%	11,80%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		9,17%	9,70%	9,23%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	21,98%	11,46%	8,62%	14,59%
14.Khác	0,43%	1,46%	1,08%	0,21%

BẾN TRE

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	92,67%	89,38%	89,44%	90,26%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	87,93%	86,88%	88,15%	91,42%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	74,14%	76,46%	85,78%	90,63%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	82,54%	82,29%	85,78%	89,77%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	84,32%	83,75%	87,28%	90,52%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92,24%	89,38%	85,78%	91,42%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	91,16%	89,38%	87,93%	90,54%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91,81%	88,75%	90,30%	91,85%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	90,09%	87,71%	88,36%	89,89%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	91,38%	89,58%	87,72%	89,66%
Thủ tục hành chính nói chung	91,34%	88,96%	88,02%	90,67%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90,30%	87,50%	89,44%	88,13%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88,15%	86,04%	86,85%	87,61%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	89,87%	87,29%	88,15%	87,20%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90,52%	87,29%	88,15%	87,13%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,29%	88,15%	86,40%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92,24%	87,71%	90,52%	87,77%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			88,36%	88,85%
Công chức nói chung	90,22%	87,19%	88,52%	87,59%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	92,24%	91,02%	89,87%	89,99%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91,81%	91,02%	90,30%	90,85%
19. Kết quả có thông tin chính xác	92,03%	90,81%	91,16%	89,99%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,66%	91,63%
Kết quả nói chung	92,03%	90,95%	90,25%	90,61%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	82,84%	87,76%	81,63%	81,26%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,21%	79,59%	73,47%	82,37%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,43%	79,59%	75,51%	82,37%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,21%	81,63%	77,55%	83,42%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	84,17%	82,14%	77,04%	82,36%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**88,49%**	**86,56%**	**86,58%**	**88,35%**

BÌNH DƯƠNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,31%	43,22%	50,32%	56,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	33,89%	38,20%	31,16%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	7,74%	12,73%	11,37%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,36%	6,68%	9,26%	
	Khác	0,21%	0,21%	0,00%	43,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	17,99%	21,92%	26,37%	13,80%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,87%	58,87%	53,38%	75,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,80%	12,90%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11,72%	14,82%	6,96%	12,90%
	Qua mạng internet	11,92%	6,89%	13,08%	8,10%
	Khác	2,09%	1,04%	1,05%	1,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,14%	2,71%	9,70%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	74,27%	73,49%	66,24%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	23,43%	22,34%	17,51%	
	Qua Internet	4,81%	4,18%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,59%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,70%	
	Khác	0,00%	0,21%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,71%	23,80%	19,79%	60,00%
	2 lần		54,28%	69,05%	
	3 lần	17,15%	18,37%	8,21%	29,10%
	4 lần		3,34%	2,74%	
	Khác	0,42%	0,21%	0,21%	5,40%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,26%	0,21%	0,21%	0,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%	0,21%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			91,35%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			6,12%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,32%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

BÌNH DƯƠNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,56%	96,24%	96,84%	92,90%
	Sớm hẹn	0,42%	0,42%	0,42%	0,80%
	Trễ hẹn	5,02%	3,34%	2,74%	6,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	33,33%	62,50%	75,00%	20,30%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	37,50%	37,50%	63,64%	20,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			93,67%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			90,30%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			89,87%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			90,30%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,37%	92,18%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,33%	92,83%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			89,66%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			88,61%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,86%	90,08%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	52,20%	53,35%	61,17%	45,15%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	18,80%	30,75%	22,76%	27,22%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,20%	21,13%	29,44%	39,24%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,33%	26,93%	48,95%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	33,60%	24,48%	14,82%	25,53%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	78,70%	50,21%	49,06%	39,87%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,50%	50,00%	52,61%	41,14%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,60%	11,09%	13,57%	7,81%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,30%	4,18%	5,22%	2,32%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,10%	2,93%	5,22%	3,16%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,30%	5,23%	7,10%	8,02%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,90%	4,59%	5,27%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	15,70%	8,58%	7,52%	6,33%
14.Khác	1,70%	0,84%	0,21%	0,00%

BÌNH DƯƠNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82,46%	86,82%	91,23%	91,77%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,29%	83,68%	90,81%	90,72%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	74,11%	77,20%	88,73%	88,61%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	74,74%	80,75%	85,80%	91,14%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	77,40%	82,11%	89,14%	90,56%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,46%	83,26%	88,73%	91,73%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	80,58%	83,26%	87,47%	92,62%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	80,58%	83,89%	90,61%	91,77%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	81,21%	81,17%	88,52%	91,54%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	79,75%	80,75%	87,89%	91,14%
Thủ tục hành chính nói chung	80,92%	82,47%	88,64%	91,76%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,00%	86,82%	93,53%	84,21%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	78,29%	85,36%	89,56%	82,21%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	76,20%	84,94%	87,47%	84,51%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	79,12%	88,49%	87,89%	83,47%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,45%	88,10%	83,83%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80,38%	87,87%	89,98%	84,32%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			88,52%	81,89%
Công chức nói chung	79,00%	86,82%	89,29%	83,49%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	80,38%	87,45%	92,07%	91,42%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	81,84%	88,49%	92,28%	91,45%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,09%	88,70%	93,11%	90,81%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,81%	90,39%
Kết quả nói chung	81,77%	88,21%	92,07%	91,02%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	82,96%	86,75%	80,65%	82,83%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,42%	84,77%	87,10%	94,53%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,42%	85,43%	77,42%	83,83%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,65%	87,42%	74,19%	82,83%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	80,36%	86,09%	79,84%	86,00%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,58%**	**85,03%**	**88,02%**	**88,07%**

BÌNH ĐỊNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	46,25%	42,29%	47,89%	72,70%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	51,67%	48,33%	32,49%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	20,00%	13,54%	5,06%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0,00%	9,58%	18,78%	
	Khác	0,63%	1,04%	0,21%	27,30%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	33,96%	31,88%	27,22%	22,70%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,75%	58,75%	59,92%	68,50%
	Qua loa phát thanh cấp xã			13,08%	14,40%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	24,58%	28,54%	16,67%	14,40%
	Qua mạng internet	7,08%	7,08%	8,65%	5,20%
	Khác	1,04%	2,92%	1,48%	2,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	14,17%	18,96%	22,57%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	78,13%	71,04%	65,61%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	20,63%	29,38%	24,26%	
	Qua Internet	6,46%	5,00%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,70%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,70%	
	Khác	0,42%	0,63%	1,05%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	68,27%	15,42%	37,97%	74,20%
	2 lần		70,63%	45,99%	
	3 lần	28,39%	10,83%	11,60%	20,80%
	4 lần		2,71%	3,59%	
	Khác	2,51%	0,42%	0,84%	2,10%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	6,04%	0,42%	0,00%	3,10%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,71%	0,00%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			86,08%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,59%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,12%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

BÌNH ĐỊNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	89,79%	94,58%	96,62%	92,30%
	Sớm hẹn	1,88%	1,46%	0,84%	0,80%
	Trễ hẹn	8,33%	3,96%	2,53%	6,90%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	40,00%	68,42%	8,33%	28,90%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	10,00%	21,05%	33,33%	9,10%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			95,57%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			95,36%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			91,77%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			93,04%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,54%	95,15%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,75%	93,04%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			92,83%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			91,14%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		84,38%	93,88%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	57,50%	57,92%	67,29%	28,06%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	24,40%	34,79%	27,08%	26,79%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26,20%	34,38%	39,58%	32,28%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		21,04%	35,00%	43,25%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	34,20%	4,17%	7,29%	13,50%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	67,70%	47,29%	38,96%	47,47%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,40%	45,63%	37,71%	47,47%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15,60%	12,29%	8,54%	16,67%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,90%	7,92%	2,50%	5,49%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,40%	6,04%	2,08%	5,70%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,30%	13,33%	15,00%	8,02%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,29%	7,08%	6,96%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	19,00%	7,29%	11,04%	14,77%
14.Khác	0,20%	0,00%	0,21%	3,80%

BÌNH ĐỊNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87,50%	70,00%	83,13%	86,84%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,96%	68,96%	88,75%	86,41%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	67,92%	58,75%	76,67%	87,83%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	74,79%	64,79%	77,08%	85,19%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	77,29%	65,63%	81,41%	86,57%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90,42%	75,42%	80,63%	90,68%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88,33%	73,75%	80,42%	89,84%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89,17%	77,08%	88,13%	90,16%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	84,58%	75,63%	76,88%	91,26%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	83,13%	74,17%	86,88%	91,84%
Thủ tục hành chính nói chung	87,13%	75,21%	82,58%	90,75%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,54%	74,17%	88,96%	85,05%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	80,21%	71,25%	79,58%	82,41%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,00%	72,29%	81,46%	83,78%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,04%	73,54%	82,08%	84,47%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		73,33%	79,79%	81,89%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,96%	72,71%	86,67%	85,31%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,21%	85,05%
Công chức nói chung	81,75%	72,88%	83,39%	83,99%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,96%	76,04%	89,17%	88,52%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,83%	78,13%	91,04%	87,26%
19. Kết quả có thông tin chính xác	86,67%	77,29%	90,00%	89,16%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,38%	88,73%
Kết quả nói chung	85,49%	77,15%	89,90%	88,42%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,75%	68,63%	81,48%	82,31%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,43%	68,63%	74,07%	81,51%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,75%	68,63%	62,96%	80,63%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,75%	66,67%	62,96%	81,88%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,42%	68,14%	70,37%	81,58%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**81,43%**	**71,81%**	**81,81%**	**86,17%**

BÌNH PHƯỚC

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	40,68%	41,96%	38,80%	57,48%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	37,29%	37,17%	44,12%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	10,17%	7,39%	7,10%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	13,56%	15,87%	15,96%	
	Khác	0,85%	1,09%	1,33%	42,56%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,73%	25,22%	27,49%	18,15%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	52,83%	52,83%	54,99%	60,12%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,76%	15,77%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	17,80%	15,87%	11,75%	15,77%
	Qua mạng internet	4,45%	5,00%	13,53%	3,27%
	Khác	3,60%	6,52%	4,21%	8,63%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,60%	5,87%	22,17%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	66,10%	75,43%	61,64%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29,03%	21,52%	11,53%	
	Qua Internet	2,97%	3,91%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,76%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			6,21%	
	Khác	1,69%	0,43%	2,66%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	72,34%	21,30%	25,28%	73,09%
	2 lần		54,13%	41,69%	
	3 lần	21,28%	13,48%	16,85%	18,35%
	4 lần		9,13%	14,19%	
	Khác	3,40%	1,96%	2,00%	3,36%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,60%	1,74%	2,22%	1,78%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	Có	1,27%	0,43%	0,44%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			85,37%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			8,87%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,32%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,44%	

BÌNH PHƯỚC

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	87,92%	91,74%	88,47%	89,02%
	Sớm hẹn	1,06%	2,17%	2,44%	1,19%
	Trễ hẹn	11,02%	6,09%	9,09%	9,79%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	46,15%	39,29%	29,27%	42,86%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	21,15%	17,86%	34,15%	33,33%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			81,82%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			80,93%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			78,71%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			78,94%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,70%	82,48%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,43%	83,15%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			80,93%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			76,05%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,43%	78,05%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	55,19%	53,39%	58,70%	30,82%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,49%	26,48%	23,04%	25,28%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26,71%	23,31%	27,39%	26,16%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		35,38%	27,61%	36,59%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	32,64%	13,77%	11,30%	21,73%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70,33%	43,01%	46,74%	45,45%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	35,31%	45,55%	55,43%	54,77%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	8,90%	15,89%	8,26%	15,30%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,34%	4,66%	4,13%	5,76%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,04%	3,81%	5,00%	5,32%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,52%	8,26%	13,04%	9,31%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		11,02%	8,91%	11,31%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,67%	14,62%	9,57%	11,09%
14.Khác	3,26%	0,85%	0,65%	1,55%

BÌNH PHƯỚC

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,34%	81,36%	85,65%	86,92%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	74,70%	80,08%	88,26%	88,03%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	64,18%	69,28%	83,91%	87,58%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	66,47%	73,73%	82,83%	87,36%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	70,92%	76,11%	85,16%	87,47%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81,85%	81,99%	85,43%	84,26%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82,44%	83,69%	85,43%	85,37%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	85,76%	83,26%	87,61%	86,03%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,12%	81,36%	88,26%	85,81%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	77,61%	79,24%	85,00%	83,59%
Thủ tục hành chính nói chung	81,56%	81,91%	86,35%	85,01%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,17%	78,60%	84,78%	80,49%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	74,70%	78,81%	83,26%	79,16%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	75,82%	77,33%	83,26%	80,04%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	78,34%	83,69%	84,13%	80,93%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,20%	83,48%	81,15%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	82,44%	82,20%	83,91%	82,71%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			81,74%	80,04%
Công chức nói chung	78,09%	80,47%	83,51%	80,65%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	82,44%	83,26%	86,96%	85,59%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	82,44%	85,59%	89,35%	85,37%
19. Kết quả có thông tin chính xác	80,95%	84,96%	89,13%	85,37%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,70%	84,92%
Kết quả nói chung	81,94%	84,60%	88,53%	85,31%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,39%	77,95%	82,86%	60,71%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	66,38%	77,95%	77,14%	53,57%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,09%	79,53%	82,86%	57,14%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,09%	79,53%	82,86%	64,29%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65,49%	78,74%	81,43%	58,93%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**75,33%**	**80,25%**	**84,87%**	**79,85%**

BÌNH THUẬN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	53,75%	49,57%	49,57%	78,56%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	29,58%	34,57%	33,91%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	8,96%	8,48%	3,48%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,63%	12,17%	15,00%	
	Khác	1,04%	0,87%	0,65%	21,14%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	22,29%	25,87%	18,48%	27,70%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,78%	54,78%	68,04%	70,19%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,39%	16,07%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	16,25%	16,52%	8,26%	16,07%
	Qua mạng internet	7,08%	6,74%	4,35%	6,13%
	Khác	2,29%	4,35%	1,96%	3,17%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,00%	8,04%	10,22%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	75,21%	73,26%	75,22%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	25,00%	19,13%	11,30%	
	Qua Internet	4,38%	4,13%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,48%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,48%	
	Khác	0,63%	0,87%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	77,78%	21,74%	21,74%	76,96%
	2 lần		57,83%	57,17%	
	3 lần	16,98%	13,26%	11,09%	16,70%
	4 lần		5,00%	8,26%	
	Khác	3,14%	2,17%	1,74%	3,17%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,13%	4,78%	3,04%	1,27%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	Có	1,88%	1,74%	0,87%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			86,74%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			10,43%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,39%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,43%	

BÌNH THUẬN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,08%	84,57%	89,57%	90,70%
	Sớm hẹn	2,50%	1,09%	1,74%	3,17%
	Trễ hẹn	5,42%	14,35%	8,70%	6,13%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	30,77%	59,09%	27,50%	10,13%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	3,85%	37,88%	32,50%	19,13%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			65,87%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			64,13%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			61,74%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			60,87%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		94,78%	69,13%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,91%	70,43%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			71,30%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			60,65%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,22%	66,30%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	46,09%	62,29%	68,70%	24,13%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,37%	25,42%	27,39%	34,13%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	24,74%	24,58%	30,43%	19,35%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		20,21%	30,22%	17,83%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31,29%	7,71%	6,74%	8,04%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	76,53%	46,25%	38,26%	63,48%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	51,59%	51,04%	45,00%	69,78%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,91%	17,92%	10,00%	12,61%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	11,21%	7,29%	7,17%	7,61%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,19%	7,50%	7,83%	7,39%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,73%	8,96%	10,00%	8,04%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		9,79%	7,17%	10,22%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	17,12%	10,00%	9,13%	17,17%
14.Khác	3,81%	0,83%	1,74%	0,43%

BÌNH THUẬN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	75,26%	78,96%	75,00%	76,09%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	68,08%	70,83%	78,26%	75,22%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	56,45%	58,13%	75,87%	78,04%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	60,47%	63,31%	73,04%	73,91%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	65,07%	67,81%	75,54%	75,82%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	76,11%	76,04%	75,22%	74,87%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	75,48%	76,67%	76,09%	75,65%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	74,84%	78,71%	76,96%	73,70%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	74,00%	78,08%	78,70%	76,52%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	70,61%	75,73%	75,65%	73,70%
Thủ tục hành chính nói chung	74,21%	77,05%	76,52%	74,89%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	73,15%	77,71%	75,87%	78,70%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	69,98%	75,83%	73,26%	72,61%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	70,40%	74,38%	72,39%	72,61%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	69,98%	79,58%	74,78%	72,83%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		76,67%	75,65%	73,26%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	76,32%	77,92%	76,30%	78,04%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			75,43%	71,74%
Công chức nói chung	71,97%	77,01%	74,81%	74,25%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	76,32%	80,21%	75,87%	84,57%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	75,05%	80,21%	77,39%	86,30%
19. Kết quả có thông tin chính xác	74,84%	80,21%	77,83%	80,65%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			75,65%	82,22%
Kết quả nói chung	75,40%	80,21%	76,68%	83,43%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,96%	61,86%	65,38%	71,43%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,65%	63,25%	66,92%	70,67%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,96%	64,10%	62,31%	71,64%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	64,74%	64,96%	61,54%	71,32%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65,58%	63,54%	64,04%	71,26%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**70,23%**	**73,33%**	**73,81%**	**75,68%**

CÀ MAU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	36,85%	38,11%	53,58%	58,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	45,04%	39,65%	36,49%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	12,50%	7,93%	6,93%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,67%	18,28%	9,47%	
	Khác	1,72%	2,20%	0,00%	41,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	30,17%	29,07%	19,40%	19,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	52,20%	52,20%	67,44%	73,00%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,23%	10,80%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	17,89%	22,03%	11,09%	10,80%
	Qua mạng internet	9,91%	6,39%	3,00%	5,00%
	Khác	2,16%	1,32%	0,46%	1,80%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,16%	2,86%	12,70%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	82,54%	72,25%	70,21%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	15,09%	31,50%	16,40%	
	Qua Internet	3,02%	4,41%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,62%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,93%	
	Khác	0,22%	0,22%	0,23%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,70%	28,19%	39,26%	78,00%
	2 lần		55,07%	54,97%	
	3 lần	19,01%	12,11%	3,70%	19,20%
	4 lần		2,86%	1,62%	
	Khác	1,08%	1,76%	0,46%	1,60%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,94%	0,66%	0,46%	5,50%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	3,45%	0,22%	0,69%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			84,06%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			14,09%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,39%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,46%	

CÀ MAU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	96,77%	95,81%	95,84%	90,20%
	Sớm hẹn	1,94%	2,42%	2,77%	3,40%
	Trễ hẹn	1,29%	1,76%	1,39%	6,40%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	16,67%	37,50%	33,33%	36,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	16,67%	0,00%	50,00%	25,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			95,15%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			93,53%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			87,76%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			87,07%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,90%	94,92%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,46%	94,69%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			94,23%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			78,75%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,68%	79,45%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	55,40%	63,15%	69,38%	30,72%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,40%	24,78%	28,19%	27,48%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	24,30%	17,24%	19,82%	15,47%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,17%	30,84%	39,49%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	29,10%	10,15%	8,37%	6,70%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	68,00%	37,80%	51,10%	51,73%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,40%	40,26%	49,12%	57,51%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,30%	12,12%	9,47%	23,09%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,80%	1,73%	2,86%	6,24%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,20%	1,08%	1,98%	4,85%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,00%	3,90%	5,07%	15,47%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,06%	12,33%	9,24%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,70%	8,44%	11,23%	11,78%
14.Khác	0,50%	1,73%	0,22%	0,00%

CÀ MAU

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87,19%	92,67%	94,27%	91,00%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	84,44%	89,87%	94,93%	90,01%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	77,35%	85,34%	93,83%	91,42%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	78,49%	87,72%	93,61%	91,00%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81,87%	88,90%	94,16%	90,86%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,61%	94,18%	93,17%	95,38%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	83,52%	93,97%	93,39%	94,00%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84,21%	95,25%	94,05%	95,38%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	81,01%	94,83%	93,61%	93,30%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	81,24%	95,69%	94,05%	96,07%
Thủ tục hành chính nói chung	82,52%	94,78%	93,66%	94,83%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,13%	95,90%	95,59%	90,46%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	83,30%	95,47%	93,61%	91,15%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	82,38%	95,69%	94,27%	91,38%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	83,98%	95,69%	94,49%	90,46%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		95,04%	92,29%	91,72%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	81,69%	95,26%	94,27%	90,46%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			93,39%	90,69%
Công chức nói chung	83,30%	95,51%	93,99%	90,90%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	81,69%	96,34%	94,49%	93,15%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,35%	96,55%	94,71%	94,30%
19. Kết quả có thông tin chính xác	85,58%	96,12%	94,05%	94,54%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			94,05%	94,61%
Kết quả nói chung	84,21%	96,34%	94,33%	94,15%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,97%	77,97%	78,26%	75,00%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,43%	77,97%	82,61%	75,00%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,34%	79,66%	82,61%	75,00%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,38%	77,97%	73,91%	75,00%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,53%	78,39%	79,35%	75,00%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**81,84%**	**91,14%**	**91,57%**	**89,60%**

CẦN THƠ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	39,66%	40,12%	42,08%	62,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	43,07%	36,20%	42,24%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	15,57%	22,17%	15,51%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7,89%	2,71%	1,16%	
	Khác	0,21%	0,30%	0,50%	37,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	29,85%	18,40%	23,27%	17,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,43%	59,43%	58,25%	73,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,15%	7,90%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,71%	13,12%	10,40%	7,90%
	Qua mạng internet	5,97%	10,11%	8,25%	4,20%
	Khác	5,76%	4,22%	3,80%	3,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,84%	4,83%	13,37%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,96%	75,57%	73,60%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18,98%	17,95%	11,22%	
	Qua Internet	2,13%	5,73%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,30%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,48%	
	Khác	0,00%	0,90%	0,50%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,78%	15,54%	16,50%	68,10%
	2 lần		61,24%	64,36%	
	3 lần	16,77%	15,23%	10,89%	24,80%
	4 lần		6,49%	6,27%	
	Khác	1,51%	1,51%	1,98%	4,10%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,35%	2,11%	1,82%	2,40%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,64%	0,30%	0,50%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			91,25%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			6,27%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,48%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,00%	

CẦN THƠ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,75%	94,12%	93,07%	92,70%
	Sớm hẹn	2,77%	1,66%	1,98%	2,20%
	Trễ hẹn	4,48%	4,22%	4,95%	5,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	47,62%	25,00%	40,00%	27,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	19,05%	7,14%	36,67%	14,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			92,24%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,13%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			86,30%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			86,80%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,89%	92,08%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,08%	89,11%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			88,12%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			85,48%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,80%	86,14%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	54,40%	50,84%	62,14%	33,83%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,50%	25,04%	23,53%	25,41%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	34,00%	21,66%	23,23%	23,43%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		25,19%	25,04%	29,04%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	19,20%	12,14%	12,22%	13,70%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	62,70%	50,69%	44,19%	56,27%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,90%	47,61%	50,53%	56,77%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,20%	15,10%	12,07%	18,65%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,20%	7,55%	7,69%	7,76%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9,20%	7,55%	6,33%	6,77%
11.Nâng cao năng lực của công chức	12,90%	11,71%	9,95%	9,74%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		10,17%	11,01%	9,08%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	22,50%	14,48%	11,76%	9,08%
14.Khác	0,20%	0,62%	0,15%	0,50%

CẦN THƠ

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,97%	82,80%	86,88%	90,59%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	76,85%	78,80%	89,14%	91,58%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	68,99%	70,81%	86,27%	91,09%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	71,56%	72,04%	85,07%	88,61%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,09%	76,11%	86,84%	90,47%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83,36%	82,95%	86,73%	88,94%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82,60%	80,95%	84,92%	87,79%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	83,96%	81,57%	87,63%	89,77%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,79%	77,42%	86,43%	89,60%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	82,30%	79,11%	86,73%	87,62%
Thủ tục hành chính nói chung	82,60%	80,40%	86,49%	88,75%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78,67%	79,88%	85,52%	91,42%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	77,46%	79,57%	83,11%	88,61%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	76,55%	78,65%	84,92%	89,11%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,10%	81,11%	84,16%	90,92%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		78,19%	83,56%	88,28%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	81,69%	79,72%	84,92%	89,93%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			83,41%	88,12%
Công chức nói chung	78,09%	79,52%	84,23%	89,49%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	81,69%	81,11%	87,78%	91,25%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	83,96%	83,41%	88,54%	92,08%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,21%	83,10%	88,39%	92,74%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,78%	91,25%
Kết quả nói chung	82,95%	82,54%	88,12%	91,83%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,19%	81,44%	40,74%	56,00%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,88%	82,47%	55,56%	60,00%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,23%	79,38%	51,85%	52,00%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	64,69%	78,35%	59,26%	52,00%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65,50%	80,41%	51,85%	55,00%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**76,47%**	**79,67%**	**80,39%**	**84,14%**

CAO BẰNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	52,46%	45,47%	48,22%	83,30%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	33,40%	37,09%	40,67%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	20,34%	20,31%	4,67%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,36%	2,87%	11,11%	
	Khác	0,00%	0,22%	0,00%	16,70%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	26,12%	21,63%	20,00%	15,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	65,56%	65,56%	69,56%	70,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,56%	14,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	18,20%	12,80%	15,78%	14,00%
	Qua mạng internet	4,07%	5,74%	6,00%	3,10%
	Khác	1,71%	2,43%	1,11%	0,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	7,92%	8,39%	10,44%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,02%	76,38%	72,44%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	25,70%	20,97%	19,78%	
	Qua Internet	3,21%	6,62%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,33%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,67%	
	Khác	0,00%	0,22%	0,22%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	67,45%	30,46%	26,22%	75,10%
	2 lần		46,80%	48,22%	
	3 lần	20,77%	10,60%	15,33%	18,40%
	4 lần		10,60%	9,56%	
	Khác	9,64%	1,55%	0,67%	3,80%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	6,21%	2,65%	0,89%	2,90%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	4,93%	0,88%	0,22%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			58,44%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			22,67%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			18,22%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,67%	

CAO BẰNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	89,51%	95,58%	94,67%	35,30%
	Sớm hẹn	0,64%	0,00%	1,11%	64,70%
	Trễ hẹn	9,85%	4,42%	4,22%	0,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	15,22%	42,86%	47,37%	0,00%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	2,17%	5,00%	36,84%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			80,67%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			78,44%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			76,44%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			74,89%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,68%	82,00%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,01%	81,56%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			81,56%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			72,00%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		83,89%	73,56%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	50,80%	67,02%	66,00%	35,11%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,40%	29,98%	22,30%	27,56%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	40,40%	32,55%	33,77%	27,33%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		21,84%	22,08%	39,78%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	54,40%	5,14%	7,06%	7,78%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	78,60%	34,69%	38,63%	41,11%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	36,30%	34,05%	46,80%	48,89%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,20%	13,49%	15,45%	15,33%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,00%	6,42%	4,64%	8,44%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1,80%	4,07%	2,87%	4,44%
11.Nâng cao năng lực của công chức	4,50%	9,85%	11,48%	15,56%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		16,06%	11,70%	13,33%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	10,40%	23,34%	15,67%	15,33%
14.Khác	3,60%	0,43%	0,00%	0,00%

CAO BẰNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	75,83%	81,58%	82,78%	80,67%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	68,13%	73,66%	83,44%	78,89%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	57,71%	55,89%	78,81%	75,78%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	59,79%	66,81%	73,29%	77,11%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	65,37%	69,49%	79,58%	78,11%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	77,71%	77,30%	79,25%	77,56%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	78,54%	78,16%	79,47%	76,00%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,08%	83,08%	86,31%	81,33%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	78,75%	82,44%	84,33%	82,67%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	73,75%	74,09%	78,15%	79,56%
Thủ tục hành chính nói chung	78,17%	79,01%	81,50%	79,42%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	69,58%	77,52%	78,59%	81,11%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	68,75%	76,87%	79,03%	77,78%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	68,75%	76,23%	82,34%	80,67%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	70,00%	80,51%	83,89%	80,00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		76,45%	77,04%	75,56%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	75,21%	76,82%	80,13%	81,78%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			78,81%	81,11%
Công chức nói chung	70,46%	77,40%	79,97%	79,71%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	75,21%	79,01%	83,44%	81,78%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	77,08%	83,51%	84,77%	85,33%
19. Kết quả có thông tin chính xác	76,25%	82,66%	84,11%	85,11%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			83,89%	84,44%
Kết quả nói chung	76,18%	81,73%	84,05%	84,17%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,20%	43,24%	51,43%	76,47%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	59,82%	48,65%	57,14%	64,71%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	58,93%	40,54%	45,71%	70,59%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,31%	35,14%	45,71%	76,47%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	60,57%	41,89%	50,00%	72,06%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**70,71%**	**70,46%**	**75,91%**	**78,85%**

ĐÀ NẴNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	39,75%	40,16%	39,65%	76,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,37%	36,69%	48,31%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	5,01%	5,98%	11,01%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	18,94%	17,95%	10,43%	
	Khác	3,13%	0,16%	1,17%	23,20%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	19,72%	22,83%	18,80%	16,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48,82%	48,82%	54,19%	69,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			1,91%	22,10%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25,35%	20,16%	23,05%	22,10%
	Qua mạng internet	12,21%	12,13%	11,16%	10,40%
	Khác	5,16%	2,83%	6,31%	1,80%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,69%	3,62%	13,80%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,68%	70,24%	69,75%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16,12%	22,68%	17,18%	
	Qua Internet	8,76%	9,61%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			6,75%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			7,78%	
	Khác	0,47%	0,79%	1,17%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	77,88%	17,80%	24,38%	82,00%
	2 lần		59,53%	55,36%	
	3 lần	18,96%	17,01%	13,51%	14,90%
	4 lần		4,57%	4,85%	
	Khác	1,58%	1,10%	1,91%	1,80%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,66%	0,79%	1,91%	2,30%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,88%	0,47%	0,88%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			90,46%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,05%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,20%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,29%	

ĐÀ NẴNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	89,80%	96,06%	94,71%	89,80%
	Sớm hẹn	3,45%	0,94%	2,50%	4,30%
	Trễ hẹn	6,75%	2,99%	2,79%	5,90%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	34,09%	63,16%	63,16%	46,20%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	27,27%	36,84%	47,37%	11,50%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			86,64%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			84,88%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			81,94%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			81,35%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,58%	88,25%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,23%	82,38%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			78,27%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			77,09%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,04%	77,97%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	48,80%	53,52%	54,96%	30,54%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,70%	28,64%	24,41%	20,12%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,90%	22,22%	31,18%	22,91%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		29,89%	28,19%	36,86%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	21,60%	16,90%	18,43%	20,56%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,90%	47,42%	49,45%	55,21%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,20%	47,73%	44,57%	56,09%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,20%	19,09%	10,08%	16,89%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,60%	12,52%	4,41%	6,75%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,10%	8,29%	3,94%	5,58%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,00%	12,05%	9,29%	10,57%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		14,55%	8,50%	8,52%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	18,20%	16,28%	10,71%	8,96%
14.Khác	2,20%	3,45%	0,16%	0,59%

ĐÀ NẴNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89,39%	90,77%	90,39%	89,43%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	88,71%	87,48%	91,34%	88,11%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	81,94%	80,28%	87,87%	88,25%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	84,88%	83,10%	86,30%	86,78%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	86,23%	85,41%	88,98%	88,14%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91,20%	89,98%	88,03%	86,78%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89,39%	87,79%	88,98%	85,02%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,52%	91,39%	90,55%	87,37%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,71%	89,83%	87,09%	86,93%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	86,68%	87,32%	87,09%	87,22%
Thủ tục hành chính nói chung	89,30%	89,26%	88,35%	86,67%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89,62%	87,64%	87,56%	87,22%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87,81%	87,01%	86,46%	84,58%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	86,68%	87,48%	88,03%	85,76%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,33%	88,89%	87,87%	85,61%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		88,42%	85,35%	84,73%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89,62%	88,42%	88,19%	87,22%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,35%	83,99%
Công chức nói chung	87,81%	87,98%	86,97%	85,59%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	89,62%	89,67%	90,71%	89,57%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91,42%	90,45%	91,81%	89,72%
19. Kết quả có thông tin chính xác	92,55%	89,83%	91,65%	87,96%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,82%	87,81%
Kết quả nói chung	91,20%	89,98%	90,75%	88,77%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,28%	85,96%	76,47%	64,44%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,30%	78,95%	70,59%	64,44%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,33%	87,72%	67,65%	62,22%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,99%	85,09%	67,65%	60,00%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,98%	84,43%	70,59%	62,78%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**86,19%**	**87,43%**	**85,49%**	**82,97%**

ĐẮK LẮK

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,85%	40,42%	50,97%	53,50%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	32,42%	45,47%	39,82%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	23,79%	20,03%	8,47%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,79%	4,01%	12,78%	
	Khác	0,45%	0,52%	0,74%	46,50%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,64%	25,44%	24,52%	0,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	55,40%	55,40%	67,16%	17,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			4,90%	69,40%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	18,03%	16,38%	9,06%	69,40%
	Qua mạng internet	8,18%	6,27%	8,62%	9,80%
	Khác	3,03%	3,83%	3,27%	4,40%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,58%	7,67%	17,68%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,88%	67,94%	70,13%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18,48%	27,00%	17,24%	
	Qua Internet	5,76%	2,96%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,16%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,20%	
	Khác	0,91%	0,17%	2,53%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	74,70%	26,48%	26,60%	0,00%
	2 lần		49,13%	44,73%	
	3 lần	20,00%	14,29%	15,75%	72,63%
	4 lần		9,23%	10,85%	
	Khác	3,79%	0,87%	2,08%	19,94%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,10%	3,48%	3,42%	96,20%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,58%	0,87%	1,49%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			73,55%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			13,22%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			12,04%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,19%	

ĐẮK LẮK

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,36%	88,33%	91,38%	0,00%
	Sớm hẹn	1,52%	1,92%	1,49%	89,10%
	Trễ hẹn	7,12%	9,76%	7,13%	1,70%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	31,91%	33,93%	29,17%	0,00%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	10,64%	19,64%	29,17%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			79,05%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			78,90%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			77,27%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			76,82%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		96,34%	82,17%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,47%	85,14%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			83,95%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			76,52%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,59%	78,16%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	48,80%	48,33%	45,82%	22,29%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,70%	23,94%	29,09%	14,86%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,90%	13,48%	27,70%	16,79%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		25,91%	23,17%	30,76%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	21,60%	12,12%	18,29%	16,05%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,90%	53,79%	50,00%	57,65%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,20%	57,88%	50,70%	62,41%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,20%	14,85%	15,33%	22,14%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,60%	6,82%	7,49%	10,70%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,10%	6,36%	6,62%	8,17%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,00%	12,27%	6,45%	13,97%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		12,58%	9,23%	11,14%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	18,20%	10,45%	9,58%	12,48%
14.Khác	2,20%	0,00%	0,35%	0,59%

ĐẮK LẮK

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,01%	84,70%	75,78%	80,53%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	73,89%	80,91%	76,66%	80,98%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	60,86%	73,79%	75,96%	78,75%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	67,73%	79,55%	74,56%	78,90%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	70,12%	79,73%	75,74%	79,79%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81,33%	89,24%	75,96%	82,62%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	76,42%	87,58%	74,22%	80,68%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	80,85%	88,94%	78,22%	80,39%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,82%	88,33%	78,22%	81,13%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	75,12%	84,24%	74,04%	78,45%
Thủ tục hành chính nói chung	78,91%	87,67%	76,13%	80,65%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75,16%	79,39%	75,09%	79,05%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	70,89%	79,70%	72,82%	77,27%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,78%	78,18%	75,96%	77,86%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	75,79%	83,64%	74,04%	78,60%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,42%	70,91%	76,52%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80,13%	82,73%	73,87%	78,01%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			71,78%	77,12%
Công chức nói chung	74,95%	81,01%	73,49%	77,78%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	80,13%	86,52%	83,09%	78,45%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	81,53%	87,73%	81,57%	82,17%
19. Kết quả có thông tin chính xác	81,34%	86,67%	82,44%	80,98%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			80,00%	80,53%
Kết quả nói chung	81,00%	86,97%	81,78%	80,53%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,06%	62,96%	69,81%	69,09%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,05%	66,67%	68,26%	67,88%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	55,42%	70,37%	69,72%	66,67%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	57,23%	62,96%	68,60%	65,45%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	59,94%	65,74%	69,10%	67,27%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**73,09%**	**80,33%**	**75,07%**	**77,42%**

ĐẮK NÔNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	47,19%	39,75%	48,52%	65,30%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	33,47%	38,10%	34,75%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	9,15%	12,84%	6,78%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,80%	14,70%	16,53%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,00%	34,70%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18,54%	19,25%	22,03%	27,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,21%	59,21%	59,11%	73,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			6,14%	16,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13,96%	19,67%	19,28%	16,60%
	Qua mạng internet	3,13%	8,07%	7,20%	4,40%
	Khác	3,33%	0,83%	1,91%	1,10%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,29%	4,35%	12,29%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,67%	66,87%	69,92%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	19,38%	28,16%	19,28%	
	Qua Internet	2,29%	6,42%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,93%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			6,99%	
	Khác	0,63%	0,41%	0,42%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	78,96%	20,91%	25,64%	80,00%
	2 lần		58,18%	57,63%	
	3 lần	16,04%	12,22%	10,59%	14,80%
	4 lần		8,07%	5,30%	
	Khác	3,13%	0,62%	0,85%	2,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%	2,69%	2,33%	4,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,21%	1,24%	1,06%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			86,86%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			8,05%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,87%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

ĐẮK NÔNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,17%	92,96%	94,70%	1,90%
	Sớm hẹn	2,29%	2,69%	2,12%	7,10%
	Trễ hẹn	3,54%	4,35%	3,18%	0,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	17,65%	28,57%	33,33%	14,70%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	5,88%	9,52%	40,00%	5,90%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			85,81%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			85,59%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			84,53%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			83,47%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,31%	86,23%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		94,41%	87,29%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			88,98%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			79,66%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,92%	81,36%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	60,10%	59,17%	63,98%	24,15%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	19,80%	22,50%	21,53%	19,28%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	22,90%	16,67%	35,20%	20,13%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		24,58%	34,99%	46,40%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	29,70%	10,63%	9,73%	12,92%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,30%	52,92%	34,58%	51,06%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45,70%	47,92%	40,79%	56,78%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,30%	15,42%	8,90%	17,16%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,40%	6,88%	8,07%	7,42%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,80%	6,88%	4,76%	5,93%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,40%	13,33%	8,70%	12,29%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		9,79%	15,32%	8,90%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	14,80%	11,06%	11,59%	17,58%
14.Khác	1,00%	0,42%	0,62%	0,21%

ĐẮK NÔNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,59%	81,25%	79,30%	81,77%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	73,60%	77,08%	83,23%	80,04%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	65,90%	62,92%	79,30%	82,98%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	68,81%	72,50%	77,64%	81,29%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	71,73%	73,44%	79,87%	81,52%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	78,38%	82,29%	79,71%	87,92%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	77,96%	80,83%	81,16%	86,65%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	83,99%	84,38%	83,02%	89,41%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,87%	86,04%	83,64%	89,19%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	81,70%	83,54%	78,88%	87,71%
Thủ tục hành chính nói chung	80,58%	83,42%	81,28%	88,18%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,58%	82,08%	78,05%	84,08%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	81,91%	81,04%	77,43%	82,23%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,04%	82,50%	78,88%	83,42%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	79,00%	83,75%	78,26%	83,65%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		81,42%	75,78%	83,65%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,65%	83,33%	80,54%	82,23%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			75,98%	82,23%
Công chức nói chung	82,04%	82,35%	77,85%	83,07%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,65%	89,17%	81,57%	91,10%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,45%	88,94%	82,61%	90,89%
19. Kết quả có thông tin chính xác	85,65%	88,73%	83,02%	91,53%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			82,82%	90,89%
Kết quả nói chung	85,58%	88,94%	82,51%	91,10%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,36%	58,33%	65,17%	79,67%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,36%	62,50%	68,62%	77,78%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,77%	54,17%	68,28%	77,78%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,30%	58,33%	61,72%	75,00%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	71,95%	58,33%	65,95%	77,56%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**78,15%**	**77,51%**	**77,69%**	**84,30%**

ĐIỆN BIÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	40,51%	35,91%	43,10%	66,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	45,15%	33,61%	43,95%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	20,89%	26,72%	15,92%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,32%	5,43%	0,42%	
	Khác	0,00%	0,21%	0,00%	33,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	25,74%	24,43%	17,62%	14,30%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	53,03%	53,03%	67,94%	70,00%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,18%	19,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25,74%	17,12%	13,38%	19,60%
	Qua mạng internet	3,38%	6,89%	4,88%	4,40%
	Khác	2,95%	1,04%	0,00%	3,30%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,74%	5,64%	11,46%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,22%	64,93%	68,15%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	34,18%	26,10%	22,72%	
	Qua Internet	2,95%	5,64%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			2,34%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			0,85%	
	Khác	0,84%	0,00%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	81,14%	18,37%	33,33%	95,36%
	2 lần		63,05%	53,50%	
	3 lần	16,10%	12,73%	9,34%	4,64%
	4 lần		4,59%	3,82%	
	Khác	2,54%	1,25%	0,00%	2,65%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,33%	1,46%	0,85%	2,40%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%	0,21%	0,85%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			71,76%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			16,56%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			10,62%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,06%	

ĐIỆN BIÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,99%	92,90%	93,21%	92,90%
	Sớm hẹn	1,69%	1,25%	2,34%	1,10%
	Trễ hẹn	2,32%	5,85%	4,46%	6,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	54,55%	28,57%	9,52%	22,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	9,09%	7,14%	19,05%	7,40%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			87,69%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			88,54%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			85,14%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			87,05%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,91%	89,81%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,87%	87,69%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			87,69%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			83,01%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		82,88%	84,93%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	58,10%	50,42%	68,48%	30,57%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	21,90%	30,59%	24,22%	17,62%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	33,10%	29,96%	32,57%	33,97%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		21,73%	31,32%	29,30%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	21,40%	4,85%	6,68%	12,53%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75,90%	51,90%	41,54%	59,45%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,60%	49,37%	46,97%	56,90%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,20%	21,94%	14,20%	16,14%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,20%	4,64%	7,52%	7,01%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,50%	1,69%	2,71%	7,64%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,20%	8,44%	5,85%	11,25%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		10,34%	8,14%	7,86%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	13,00%	12,03%	8,77%	9,77%
14.Khác	0,20%	0,21%	0,42%	0,00%

ĐIỆN BIÊN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83,22%	85,65%	88,52%	89,81%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	80,35%	85,44%	89,77%	89,81%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	69,09%	75,53%	85,80%	88,75%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	78,59%	80,59%	84,55%	87,90%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	77,81%	81,80%	87,16%	89,07%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83,22%	86,71%	87,06%	87,26%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	81,02%	88,19%	87,06%	87,47%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	83,00%	89,66%	89,56%	89,17%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	82,56%	86,71%	87,68%	90,02%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	78,37%	87,76%	85,59%	87,69%
Thủ tục hành chính nói chung	81,63%	87,81%	87,39%	88,32%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,57%	87,97%	87,47%	87,26%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	77,48%	87,34%	84,34%	86,84%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,57%	87,34%	86,64%	87,90%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,38%	87,76%	86,64%	89,17%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		85,65%	86,85%	85,56%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,22%	86,50%	87,89%	88,75%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			87,89%	85,77%
Công chức nói chung	79,64%	87,10%	86,82%	87,32%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,22%	90,51%	89,56%	90,87%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	83,66%	91,35%	89,35%	92,36%
19. Kết quả có thông tin chính xác	84,77%	91,98%	90,40%	92,78%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,89%	92,14%
Kết quả nói chung	83,88%	91,28%	89,30%	92,04%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,26%	78,69%	71,19%	80,49%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,22%	81,97%	72,88%	78,05%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,01%	83,61%	71,19%	73,17%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,76%	85,25%	74,14%	68,29%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,56%	82,38%	72,35%	75,00%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,31%**	**86,01%**	**85,00%**	**86,55%**

ĐỒNG NAI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,91%	55,10%	50,51%	75,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	36,99%	51,99%	35,89%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	4,66%	23,34%	4,49%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,19%	26,14%	22,14%	
	Khác	0,15%	2,07%	0,00%	24,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	24,06%	46,82%	30,25%	18,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	63,66%	63,66%	55,14%	67,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,03%	12,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,29%	31,61%	18,09%	12,50%
	Qua mạng internet	6,02%	18,46%	11,43%	7,70%
	Khác	2,41%	0,89%	0,00%	1,30%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,96%	16,40%	14,62%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,70%	80,21%	70,33%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	12,93%	40,47%	13,17%	
	Qua Internet	3,76%	21,86%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			11,87%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,21%	
	Khác	0,30%	0,44%	0,14%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	88,84%	34,71%	23,01%	81,45%
	2 lần		56,28%	64,83%	
	3 lần	9,20%	7,53%	8,83%	14,49%
	4 lần		1,03%	3,33%	
	Khác	0,60%	0,44%	0,00%	1,88%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,21%	0,74%	0,72%	3,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,05%	0,00%	0,58%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			95,08%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			3,91%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,01%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,00%	

ĐỒNG NAI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,38%	93,80%	93,34%	91,40%
	Sớm hẹn	2,11%	3,99%	3,18%	5,10%
	Trễ hẹn	4,51%	2,22%	3,47%	3,50%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	70,00%	60,00%	58,33%	40,70%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	50,00%	73,33%	62,50%	20,80%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			89,15%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,99%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			86,98%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			88,42%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,82%	89,15%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,31%	90,16%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			89,87%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			86,98%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,33%	87,99%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	71,00%	73,08%	74,89%	42,69%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	21,00%	20,75%	29,69%	20,41%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	25,80%	27,22%	30,13%	20,84%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		25,11%	22,45%	37,63%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	43,20%	6,62%	15,66%	15,20%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70,70%	54,59%	51,99%	64,11%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	49,30%	46,77%	42,25%	47,61%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,70%	12,93%	7,39%	7,81%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,90%	3,31%	4,73%	3,76%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,50%	2,26%	4,73%	4,63%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,20%	5,41%	4,73%	12,74%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		4,96%	4,87%	8,68%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	12,20%	14,44%	4,58%	13,75%
14.Khác	0,90%	1,20%	1,33%	0,00%

ĐỒNG NAI

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91,45%	90,38%	89,22%	92,91%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	90,29%	86,77%	89,36%	91,50%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88,84%	82,11%	86,56%	90,78%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	88,41%	83,16%	85,38%	90,78%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89,75%	85,60%	87,63%	91,49%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90,87%	89,02%	86,56%	90,16%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90,72%	89,47%	86,24%	90,45%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89,71%	88,12%	88,92%	92,62%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,41%	88,12%	88,48%	92,91%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	90,14%	90,53%	88,77%	92,47%
Thủ tục hành chính nói chung	89,97%	89,05%	87,80%	91,72%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89,13%	92,63%	92,32%	87,91%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87,83%	91,43%	88,48%	86,76%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	87,97%	91,28%	88,48%	86,76%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88,55%	89,47%	88,18%	84,76%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		89,32%	90,55%	85,62%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89,57%	89,47%	89,51%	85,62%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			87,00%	84,76%
Công chức nói chung	88,61%	90,60%	89,22%	86,03%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	89,57%	91,58%	88,43%	90,79%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89,86%	90,83%	88,31%	90,79%
19. Kết quả có thông tin chính xác	90,43%	90,53%	89,05%	90,79%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,17%	91,93%
Kết quả nói chung	89,95%	90,98%	88,49%	91,08%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,80%	82,22%	80,43%	83,02%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,65%	79,78%	78,26%	83,02%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,50%	79,78%	76,09%	84,91%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,50%	78,65%	82,61%	84,91%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	85,61%	80,11%	79,35%	83,96%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**88,70%**	**87,48%**	**86,89%**	**88,62%**

ĐỒNG THÁP

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,13%	40,60%	42,68%	73,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,17%	42,74%	41,40%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11,67%	9,62%	7,64%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,08%	10,26%	14,86%	
	Khác	0,00%	0,85%	0,64%	26,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	27,71%	27,99%	24,63%	21,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	55,98%	55,98%	62,85%	65,30%
	Qua loa phát thanh cấp xã			8,92%	13,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	24,17%	21,58%	19,75%	13,30%
	Qua mạng internet	5,21%	4,70%	9,55%	2,60%
	Khác	2,29%	3,85%	0,64%	1,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	7,08%	4,27%	19,11%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,71%	79,06%	76,43%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	20,63%	20,73%	14,23%	
	Qua Internet	6,67%	3,42%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			6,16%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			9,34%	
	Khác	1,67%	2,99%	0,85%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	84,48%	20,73%	25,27%	77,20%
	2 lần		60,04%	61,78%	
	3 lần	13,15%	13,25%	10,40%	18,60%
	4 lần		3,85%	1,49%	
	Khác	1,29%	2,14%	1,06%	2,30%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,50%	1,07%	0,64%	0,70%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%	0,21%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			95,75%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			2,97%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			0,85%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

ĐỒNG THÁP

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,57%	92,52%	92,57%	89,70%
	Sớm hẹn	2,71%	1,50%	2,55%	7,00%
	Trễ hẹn	2,71%	5,98%	4,88%	3,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	53,85%	21,43%	30,43%	56,20%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	23,08%	21,43%	21,74%	14,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			85,56%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			84,71%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			83,44%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			83,01%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,36%	88,11%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,44%	87,26%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			85,77%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			84,71%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		94,23%	83,65%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	64,80%	62,71%	62,82%	31,00%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	31,70%	28,54%	20,94%	28,24%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	25,90%	24,38%	21,79%	13,59%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		35,63%	33,55%	30,79%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	43,40%	12,71%	14,53%	15,50%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75,50%	49,79%	39,96%	56,90%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	36,60%	51,67%	55,56%	50,96%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	18,40%	22,92%	18,80%	15,71%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,20%	6,88%	5,34%	5,52%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,00%	7,29%	3,21%	4,67%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,20%	7,92%	5,77%	8,70%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,71%	8,12%	7,64%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	15,40%	7,10%	9,62%	13,38%
14.Khác	0,00%	0,63%	0,85%	0,64%

ĐỒNG THÁP

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,08%	92,29%	89,74%	88,11%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	82,52%	89,38%	89,32%	88,11%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,22%	77,71%	87,82%	85,37%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	75,06%	85,42%	87,61%	86,62%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	79,72%	86,20%	88,62%	87,05%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84,62%	90,00%	86,75%	90,35%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	84,38%	89,58%	87,39%	93,06%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86,01%	91,67%	89,74%	92,13%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	84,38%	88,75%	87,61%	92,13%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,15%	89,79%	88,68%	89,93%
Thủ tục hành chính nói chung	84,71%	89,96%	88,03%	91,52%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,41%	90,83%	89,96%	90,66%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84,62%	89,79%	87,82%	91,08%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	85,08%	90,42%	88,89%	90,23%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,98%	90,42%	89,10%	91,08%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		89,38%	86,11%	90,02%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	82,98%	90,42%	88,68%	90,23%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			87,18%	89,60%
Công chức nói chung	84,61%	90,21%	88,25%	90,42%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	82,98%	91,25%	89,74%	93,62%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,31%	91,04%	89,96%	93,62%
19. Kết quả có thông tin chính xác	86,71%	92,29%	91,24%	90,32%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,96%	90,32%
Kết quả nói chung	85,00%	91,53%	90,22%	91,97%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,59%	89,57%	83,33%	84,62%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,97%	87,83%	80,77%	80,77%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,68%	88,70%	82,05%	84,62%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,30%	89,57%	83,33%	80,77%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	78,14%	88,91%	82,37%	82,69%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**82,50%**	**89,37%**	**87,62%**	**89,06%**

GIA LAI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	44,64%	42,18%	68,80%	38,91%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,51%	34,81%		35,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	20,14%	8,41%		0,59%
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	4,35%	17,26%		25,30%
	Khác	1,01%	0,00%	31,20%	0,30%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	14,49%	20,35%	24,90%	26,18%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48,67%	48,67%	72,00%	61,24%
	Qua loa phát thanh cấp xã			20,30%	1,33%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,93%	26,11%	20,30%	6,07%
	Qua mạng internet	7,25%	4,87%	8,70%	26,48%
	Khác	1,45%	2,65%	2,80%	0,15%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,90%	5,01%		21,01%
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	73,91%	69,47%		69,23%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	27,54%	21,83%		6,51%
	Qua Internet	3,04%	5,01%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia				2,96%
	Qua website tỉnh/cơ quan				15,83%
	Khác	0,58%	0,15%		0,59%
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	73,40%	33,78%	71,70%	27,07%
	2 lần		55,31%		71,89%
	3 lần	19,91%	7,67%	22,80%	0,30%
	4 lần		3,10%		0,44%
	Khác	4,51%	0,15%	3,30%	0,30%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,21%	0,29%	3,30%	0,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,75%	0,15%		0,15%
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn				75,74%
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay				23,82%
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng				0,44%
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó				0,00%

GIA LAI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	84,49%	96,61%	97,04%	87,50%
	Sớm hẹn	3,62%	0,59%	2,96%	2,00%
	Trễ hẹn	11,88%	2,80%	0,00%	10,40%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	39,02%	88,89%	66,67%	27,00%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	23,17%	94,44%	66,67%	13,90%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			97,19%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			96,30%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			95,12%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			96,01%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		92,48%	93,64%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,45%	98,52%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			98,67%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			82,54%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		81,27%	89,05%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	53,20%	53,04%	54,57%	29,88%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	23,30%	26,09%	26,70%	9,76%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,80%	17,68%	25,81%	18,64%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		45,65%	32,74%	36,83%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	22,80%	7,54%	12,98%	39,64%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,70%	51,45%	40,12%	50,44%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	49,00%	51,01%	48,38%	47,04%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,90%	11,01%	18,88%	23,37%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,50%	8,70%	5,31%	3,99%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,10%	6,09%	4,72%	4,14%
11.Nâng cao năng lực của công chức	11,40%	6,52%	9,29%	11,98%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,39%	7,96%	13,46%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	18,00%	8,70%	12,09%	10,50%
14.Khác	0,30%	0,14%	0,00%	0,15%

GIA LAI

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80,72%	78,70%	85,43%	84,40%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	75,36%	75,80%	86,46%	85,15%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	64,35%	68,12%	83,07%	85,15%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	68,84%	71,16%	83,66%	84,40%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	72,32%	73,44%	84,65%	84,78%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79,71%	79,57%	82,77%	90,56%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	78,41%	79,97%	84,10%	90,56%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	80,43%	80,12%	87,05%	92,00%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	79,42%	81,30%	85,72%	90,75%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	77,97%	75,65%	84,84%	90,75%
Thủ tục hành chính nói chung	79,19%	79,32%	84,90%	90,92%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	74,06%	75,80%	85,87%	84,50%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	72,32%	73,88%	83,07%	84,50%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,61%	74,20%	82,48%	85,15%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	72,75%	75,47%	82,63%	85,15%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		74,78%	82,77%	85,15%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	79,42%	74,20%	85,13%	85,15%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			83,95%	84,50%
Công chức nói chung	74,23%	74,72%	83,70%	84,87%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	79,42%	78,08%	92,02%	90,40%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	80,00%	80,72%	90,17%	90,40%
19. Kết quả có thông tin chính xác	80,43%	81,45%	90,90%	90,40%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			92,63%	90,40%
Kết quả nói chung	79,95%	80,09%	91,43%	90,40%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,59%	65,06%	78,38%	81,12%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,15%	63,25%	81,08%	81,12%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	64,51%	62,05%	78,38%	81,12%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,71%	63,25%	74,32%	81,12%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	66,49%	63,40%	78,04%	81,12%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**74,29%**	**74,21%**	**84,45%**	**86,41%**

HÀ GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	44,92%	35,86%	56,67%	62,00%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	36,86%	41,98%	33,13%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	14,41%	5,27%	6,67%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	14,83%	24,47%	17,92%	
	Khác	0,21%	0,21%	0,63%	38,00%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	24,58%	23,84%	31,88%	25,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	52,11%	52,11%	65,00%	77,30%
	Qua loa phát thanh cấp xã			6,88%	29,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	35,38%	33,76%	17,08%	29,60%
	Qua mạng internet	15,47%	11,39%	7,71%	3,80%
	Khác	0,21%	0,00%	0,63%	1,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	10,59%	8,44%	20,21%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	61,86%	57,38%	64,17%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	38,77%	38,40%	25,42%	
	Qua Internet	15,04%	12,03%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,96%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,54%	
	Khác	0,42%	0,21%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	66,74%	22,15%	42,50%	79,90%
	2 lần		58,65%	47,71%	
	3 lần	29,45%	16,03%	7,71%	16,10%
	4 lần		2,53%	2,08%	
	Khác	3,18%	0,63%	0,00%	2,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,76%	0,84%	0,00%	2,30%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,97%	0,00%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			92,92%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			2,08%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,38%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,63%	

HÀ GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,95%	96,84%	98,33%	95,00%
	Sớm hẹn	2,54%	2,32%	1,04%	1,00%
	Trễ hẹn	5,51%	0,84%	0,63%	4,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	19,23%	25,00%	77,78%	34,40%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	11,54%	25,00%	55,56%	26,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			97,71%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			97,29%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			95,42%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			95,21%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,37%	97,92%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,95%	97,71%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			97,92%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			95,63%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		89,66%	95,83%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	63,50%	64,41%	65,40%	36,88%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	21,50%	28,18%	22,57%	33,96%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	30,80%	17,16%	26,37%	16,67%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		19,92%	44,73%	50,83%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	17,70%	7,63%	9,92%	14,58%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70,60%	34,32%	42,41%	41,88%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	51,00%	44,49%	42,62%	48,13%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,40%	20,34%	12,90%	22,08%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,80%	11,86%	5,71%	3,54%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,60%	10,81%	3,81%	1,67%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,80%	12,29%	6,77%	10,00%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		12,50%	5,71%	11,04%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	13,10%	13,98%	11,21%	6,88%
14.Khác	0,80%	0,21%	0,21%	0,63%

HÀ GIANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,83%	78,18%	82,41%	88,17%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,54%	72,25%	82,62%	84,38%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	73,13%	61,44%	80,93%	83,58%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	77,71%	66,10%	87,66%	82,71%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	78,80%	69,49%	83,40%	84,71%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87,50%	78,60%	84,30%	92,00%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85,63%	75,85%	85,83%	91,17%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86,25%	78,81%	86,56%	92,00%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,75%	74,15%	87,83%	91,17%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	80,42%	72,67%	89,45%	91,17%
Thủ tục hành chính nói chung	84,71%	76,02%	86,79%	91,50%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78,75%	71,82%	82,24%	88,92%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	77,04%	69,28%	83,19%	87,33%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	76,88%	66,74%	82,97%	86,96%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	77,50%	79,03%	84,61%	87,33%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		68,86%	82,82%	86,96%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84,17%	72,03%	84,93%	87,33%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			83,40%	86,96%
Công chức nói chung	78,87%	71,29%	83,45%	87,40%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	84,17%	74,15%	88,77%	93,96%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	83,54%	72,88%	89,19%	93,75%
19. Kết quả có thông tin chính xác	84,97%	74,58%	89,98%	94,38%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,93%	95,21%
Kết quả nói chung	84,23%	73,87%	88,97%	94,32%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,09%	61,61%	82,91%	76,94%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,70%	54,46%	80,21%	76,94%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,98%	58,04%	83,62%	83,72%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,82%	58,04%	80,91%	79,47%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,40%	58,04%	81,91%	79,27%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,50%**	**69,98%**	**84,80%**	**87,60%**

HÀ NAM

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,31%	40,09%	44,92%	55,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	41,00%	35,39%	33,26%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11,72%	10,02%	18,64%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,48%	17,27%	3,39%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,00%	44,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	19,04%	22,17%	17,16%	21,20%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	55,65%	55,65%	67,16%	67,90%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,97%	27,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	28,03%	18,98%	11,44%	27,50%
	Qua mạng internet	4,60%	5,33%	1,27%	3,30%
	Khác	1,05%	0,43%	0,21%	2,80%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,60%	5,97%	7,63%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	73,43%	66,10%	77,54%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29,08%	27,08%	12,29%	
	Qua Internet	2,93%	4,48%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,48%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			0,85%	
	Khác	0,63%	0,00%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	83,26%	29,42%	43,22%	78,80%
	2 lần		55,65%	48,09%	
	3 lần	13,60%	11,09%	5,30%	17,00%
	4 lần		3,62%	3,39%	
	Khác	2,51%	0,21%	0,00%	2,80%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,26%	0,43%	0,42%	1,10%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%	0,00%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			77,33%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			19,28%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,18%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

HÀ NAM

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,56%	97,01%	97,88%	93,20%
	Sớm hẹn	1,05%	0,64%	0,21%	2,20%
	Trễ hẹn	4,39%	2,35%	1,91%	4,60%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	23,81%	36,36%	41,67%	9,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	14,29%	9,09%	52,17%	4,80%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			94,28%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			93,86%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			92,80%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			92,58%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,08%	93,01%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,38%	94,49%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			93,86%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			92,37%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		84,86%	92,58%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	62,50%	66,95%	69,94%	45,97%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	32,90%	28,66%	18,55%	20,13%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	33,30%	36,82%	31,77%	19,92%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		18,62%	26,65%	45,13%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	36,60%	8,37%	11,09%	21,61%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	80,80%	46,23%	53,94%	52,54%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	14,80%	38,91%	46,48%	49,36%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	5,20%	14,85%	10,45%	8,26%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,60%	3,97%	3,41%	1,91%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,20%	3,56%	4,90%	1,91%
11.Nâng cao năng lực của công chức	7,20%	8,16%	5,97%	12,29%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		11,30%	8,96%	7,42%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	10,00%	13,18%	7,46%	12,50%
14.Khác	0,00%	0,00%	0,00%	0,42%

HÀ NAM

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89,98%	93,51%	91,47%	89,62%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	86,06%	89,33%	93,39%	89,62%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	73,86%	72,59%	91,90%	87,78%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	78,87%	79,92%	89,98%	87,78%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,19%	83,84%	91,68%	88,70%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86,93%	90,17%	91,90%	90,44%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	86,71%	91,63%	90,62%	90,09%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,85%	91,84%	93,60%	90,09%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	87,36%	93,10%	91,47%	90,44%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,53%	88,70%	91,26%	90,44%
Thủ tục hành chính nói chung	87,28%	91,09%	91,77%	90,44%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84,31%	85,56%	89,34%	89,41%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84,31%	86,40%	89,34%	88,77%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83,44%	86,40%	89,77%	88,98%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	83,44%	88,70%	89,77%	88,77%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,45%	88,91%	88,98%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87,80%	87,03%	90,62%	90,47%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			90,19%	88,56%
Công chức nói chung	84,66%	86,92%	89,70%	89,13%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	87,80%	91,84%	91,68%	91,83%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86,06%	93,51%	92,11%	91,47%
19. Kết quả có thông tin chính xác	87,36%	94,14%	93,60%	91,47%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			92,75%	90,47%
Kết quả nói chung	87,07%	93,17%	92,54%	91,31%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,41%	83,87%	73,08%	81,48%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,48%	93,33%	80,77%	81,48%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,97%	80,00%	73,08%	81,48%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,38%	86,67%	69,23%	81,48%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,06%	85,97%	74,04%	81,48%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**83,08%**	**87,99%**	**88,33%**	**88,39%**

HÀ NỘI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	57,41%	69,24%	69,54%	68,50%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	31,31%	42,71%	24,71%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	18,55%	12,13%	10,90%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,71%	5,04%	1,31%	
	Khác	1,49%	3,27%	0,33%	31,50%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	21,44%	26,40%	22,27%	15,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	69,20%	69,20%	62,56%	70,00%
	Qua loa phát thanh cấp xã			9,92%	13,40%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	23,11%	21,04%	12,21%	13,40%
	Qua mạng internet	16,03%	13,77%	14,69%	10,20%
	Khác	2,14%	2,23%	1,59%	3,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,68%	8,16%	14,97%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	72,60%	75,57%	69,77%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	34,76%	38,47%	24,24%	
	Qua Internet	12,49%	14,36%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			16,10%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,52%	
	Khác	0,56%	0,59%	0,66%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	78,20%	34,11%	40,38%	69,00%
	2 lần		48,24%	53,72%	
	3 lần	16,09%	10,90%	3,93%	22,10%
	4 lần		5,24%	1,73%	
	Khác	4,02%	1,50%	0,23%	3,60%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,24%	3,23%	0,51%	3,60%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,30%	1,27%	0,42%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			82,87%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			15,86%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,22%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,05%	

HÀ NỘI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,22%	90,35%	92,00%	92,30%
	Sớm hẹn	1,30%	0,91%	6,69%	1,70%
	Trễ hẹn	4,47%	8,74%	1,31%	6,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	29,17%	53,89%	60,00%	19,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	14,58%	43,52%	60,00%	1,70%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			96,40%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			96,16%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			95,74%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			95,27%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		92,91%	95,98%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,07%	94,95%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			92,89%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			94,19%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		87,16%	93,35%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	57,50%	61,32%	57,36%	33,55%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	20,70%	24,88%	26,91%	21,67%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	30,00%	26,56%	32,05%	16,89%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		28,98%	23,81%	42,21%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	37,00%	19,85%	20,76%	41,27%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75,30%	47,81%	43,07%	58,82%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,90%	46,13%	38,35%	43,85%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	7,80%	9,13%	10,22%	13,38%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,30%	6,34%	8,68%	4,02%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,50%	4,38%	6,77%	3,32%
11.Nâng cao năng lực của công chức	7,40%	5,87%	8,63%	4,77%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,57%	9,50%	6,69%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	15,00%	7,92%	10,00%	8,47%
14.Khác	0,40%	0,19%	1,91%	0,37%

HÀ NỘI

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80,87%	88,07%	83,73%	84,43%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	76,31%	85,18%	83,73%	85,13%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	69,15%	76,89%	82,46%	85,04%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	71,10%	80,11%	82,64%	84,81%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,36%	82,56%	83,14%	84,85%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,06%	88,82%	81,78%	89,23%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	78,99%	86,86%	82,42%	89,85%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,24%	88,63%	84,64%	90,32%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	82,36%	87,84%	83,82%	88,43%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	79,19%	84,33%	82,09%	88,15%
Thủ tục hành chính nói chung	80,97%	87,29%	82,95%	89,20%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	77,50%	85,45%	80,24%	83,64%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	74,31%	84,05%	76,33%	83,36%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	74,73%	84,33%	78,83%	83,64%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	74,93%	85,09%	78,33%	83,59%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		83,88%	77,28%	83,54%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	82,36%	84,62%	81,05%	84,10%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			76,60%	83,40%
Công chức nói chung	76,77%	84,57%	78,38%	83,61%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	82,36%	89,19%	83,55%	88,32%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	83,65%	90,30%	84,55%	88,51%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,15%	89,56%	85,05%	87,69%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			83,72%	85,43%
Kết quả nói chung	83,05%	89,68%	84,22%	87,49%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,27%	72,66%	72,12%	80,36%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	69,70%	72,46%	73,33%	80,73%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,03%	70,29%	72,33%	81,07%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,92%	67,39%	71,56%	80,80%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69,23%	70,70%	72,33%	80,74%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**76,53%**	**83,00%**	**80,09%**	**85,15%**

HÀ TĨNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,25%	42,40%	43,54%	61,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	25,37%	37,41%	31,88%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	7,46%	6,12%	3,75%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,48%	18,14%	26,67%	
	Khác	4,69%	0,23%	0,00%	38,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	15,14%	21,32%	21,04%	7,60%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	53,97%	53,97%	53,96%	83,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			8,54%	10,90%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25,59%	21,54%	25,00%	10,90%
	Qua mạng internet	7,68%	5,44%	8,13%	2,90%
	Khác	2,35%	2,72%	0,00%	2,40%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,35%	7,26%	15,83%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,74%	65,31%	64,17%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	17,27%	24,94%	21,88%	
	Qua Internet	5,33%	4,99%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			6,67%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,58%	
	Khác	0,21%	0,23%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	90,83%	30,61%	26,88%	83,70%
	2 lần		60,09%	69,58%	
	3 lần	8,32%	7,26%	3,13%	12,50%
	4 lần		1,59%	0,42%	
	Khác	0,21%	0,45%	0,00%	1,60%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,24%	1,13%	0,21%	2,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,30%	0,23%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			99,38%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			0,42%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			0,21%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,00%	

HÀ TĨNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	97,23%	97,51%	98,75%	94,20%
	Sớm hẹn	1,71%	0,91%	0,21%	1,60%
	Trễ hẹn	1,07%	1,59%	1,04%	4,20%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	0,00%	28,57%	100,00%	7,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	0,00%	14,29%	100,00%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			96,25%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			95,42%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			90,83%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			89,38%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,87%	95,63%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,05%	96,04%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			95,83%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			89,38%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,48%	88,33%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	60,40%	56,50%	72,34%	33,75%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	22,30%	30,49%	19,05%	22,92%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	25,60%	16,63%	21,77%	14,79%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		36,89%	40,14%	51,04%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	20,30%	15,78%	21,32%	20,21%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	76,40%	43,50%	52,15%	60,21%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,30%	41,79%	37,64%	41,04%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,60%	10,87%	12,47%	10,83%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,10%	2,13%	1,13%	11,25%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,30%	2,56%	2,49%	5,63%
11.Nâng cao năng lực của công chức	5,10%	13,65%	4,76%	13,75%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		15,57%	7,71%	6,88%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,50%	12,58%	9,98%	7,92%
14.Khác	0,90%	0,21%	1,59%	0,21%

HÀ TĨNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87,53%	95,31%	88,44%	89,04%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	85,08%	92,75%	90,48%	88,79%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	78,40%	86,99%	90,25%	87,13%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	81,07%	90,60%	88,89%	89,38%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,02%	91,41%	89,51%	88,58%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89,76%	95,31%	90,70%	92,79%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88,42%	95,09%	91,16%	91,88%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89,53%	97,01%	91,38%	91,88%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	85,30%	95,51%	90,93%	91,21%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	86,64%	96,16%	90,48%	91,75%
Thủ tục hành chính nói chung	87,93%	95,82%	90,93%	91,90%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,96%	94,88%	91,16%	87,42%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	86,19%	92,96%	89,34%	88,13%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	84,86%	93,39%	90,25%	88,33%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	84,86%	94,46%	90,02%	89,71%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		93,39%	89,57%	86,33%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87,97%	94,88%	89,80%	85,17%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			88,66%	86,92%
Công chức nói chung	85,57%	93,99%	89,83%	87,43%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	87,97%	94,86%	92,29%	90,33%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	87,53%	95,95%	92,52%	93,21%
19. Kết quả có thông tin chính xác	86,86%	95,52%	91,84%	93,25%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,25%	92,00%
Kết quả nói chung	87,45%	95,44%	91,72%	92,20%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,59%	81,97%	64,86%	89,47%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,66%	83,61%	67,57%	84,79%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,00%	83,61%	67,57%	85,11%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,13%	83,61%	56,76%	85,11%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79,85%	83,20%	64,19%	86,12%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**84,68%**	**92,17%**	**86,05%**	**89,13%**

HẢI DƯƠNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	45,21%	46,25%	50,00%	71,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	39,17%	35,00%	40,21%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	22,50%	8,33%	8,96%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,88%	20,83%	15,21%	
	Khác	1,46%	0,00%	0,00%	28,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,13%	36,04%	24,38%	16,10%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,54%	58,54%	67,29%	79,50%
	Qua loa phát thanh cấp xã			11,88%	27,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,17%	29,58%	13,96%	27,30%
	Qua mạng internet	8,54%	18,96%	7,08%	6,30%
	Khác	1,46%	0,00%	0,63%	1,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,96%	8,75%	20,00%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	74,58%	56,67%	73,54%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	26,88%	44,38%	21,46%	
	Qua Internet	3,96%	17,08%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,21%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,38%	
	Khác	0,83%	0,00%	0,42%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	87,71%	32,08%	34,58%	83,70%
	2 lần		60,42%	60,42%	
	3 lần	10,83%	6,88%	3,75%	15,40%
	4 lần		0,63%	1,04%	
	Khác	1,25%	0,00%	0,21%	0,40%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,21%	0,00%	0,42%	0,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,21%	0,00%	0,42%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			84,17%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			13,75%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,67%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

HẢI DƯƠNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	99,17%	98,13%	98,13%	94,40%
	Sớm hẹn	0,42%	0,63%	1,67%	2,90%
	Trễ hẹn	0,42%	1,25%	0,21%	2,70%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	100,00%	83,33%	41,67%	42,90%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	100,00%	50,00%	50,00%	15,40%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			97,70%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			97,70%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			97,49%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			97,49%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,92%	98,74%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,92%	98,74%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			98,33%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			97,28%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,08%	97,28%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	47,80%	63,13%	53,96%	31,67%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	51,80%	32,71%	21,88%	24,58%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	18,60%	32,08%	27,92%	21,46%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,42%	40,21%	48,54%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	54,90%	10,21%	11,04%	10,83%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,70%	44,79%	57,50%	60,63%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	22,50%	41,04%	39,79%	54,79%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,40%	12,92%	20,63%	13,54%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,80%	2,92%	2,71%	2,29%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,90%	2,92%	3,54%	4,38%
11.Nâng cao năng lực của công chức	2,30%	7,92%	6,88%	6,46%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		5,21%	5,42%	4,38%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	1,90%	11,25%	7,50%	12,50%
14.Khác	0,00%	0,00%	0,21%	0,00%

HẢI DƯƠNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	93,32%	93,75%	91,25%	92,38%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	91,23%	92,08%	91,92%	94,79%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89,98%	82,88%	90,00%	93,79%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	93,11%	89,96%	93,96%	92,38%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91,91%	89,67%	91,78%	93,33%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	96,03%	95,40%	92,17%	95,58%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	93,95%	93,72%	90,33%	94,79%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	95,82%	94,99%	91,79%	95,58%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	95,62%	94,35%	92,21%	95,00%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	91,65%	94,15%	94,58%	94,79%
Thủ tục hành chính nói chung	94,61%	94,52%	92,22%	95,15%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94,36%	94,17%	92,71%	90,17%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	92,48%	92,92%	91,63%	89,91%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	91,86%	92,29%	92,88%	89,91%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	95,62%	94,79%	94,38%	91,52%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		93,74%	95,83%	89,32%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	96,45%	92,26%	92,29%	91,52%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			91,21%	89,32%
Công chức nói chung	94,15%	93,36%	92,99%	90,24%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	96,45%	94,35%	92,92%	94,00%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	96,87%	94,79%	91,71%	94,30%
19. Kết quả có thông tin chính xác	97,70%	93,96%	93,13%	93,50%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			92,75%	95,79%
Kết quả nói chung	97,01%	94,37%	92,63%	94,40%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,67%	86,75%	82,10%	87,59%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,05%	85,54%	82,10%	89,54%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,06%	86,75%	81,87%	88,66%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,55%	86,75%	82,10%	88,66%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	83,33%	86,45%	82,04%	88,61%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**92,18%**	**91,83%**	**90,74%**	**92,20%**

HẢI PHÒNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	44,56%	39,57%	50,61%	79,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	39,04%	36,67%	35,63%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	29,17%	23,04%	14,37%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,74%	1,30%	0,76%	
	Khác	0,73%	0,00%	0,15%	20,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,84%	25,36%	22,94%	33,80%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	44,49%	44,49%	59,63%	52,80%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,06%	33,90%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	27,00%	18,55%	7,34%	33,90%
	Qua mạng internet	9,58%	12,75%	5,50%	6,50%
	Khác	2,76%	0,58%	1,99%	1,10%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,04%	6,71%	16,51%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	60,64%	58,89%	70,80%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29,45%	23,91%	8,72%	
	Qua Internet	10,79%	11,81%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,53%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,60%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,15%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	83,53%	24,89%	38,02%	82,60%
	2 lần		58,22%	48,55%	
	3 lần	15,29%	12,66%	11,76%	0,00%
	4 lần		4,08%	1,37%	
	Khác	0,44%	0,15%	0,31%	16,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,16%	0,00%	0,46%	2,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,15%	0,00%	0,46%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			82,60%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			10,69%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,41%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,31%	

HẢI PHÒNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	98,11%	97,82%	97,40%	87,20%
	Sớm hẹn	0,29%	0,29%	0,76%	8,30%
	Trễ hẹn	1,60%	1,89%	1,83%	4,50%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	36,36%	38,46%	61,54%	31,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	18,18%	38,46%	15,38%	8,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			90,38%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			86,87%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			81,22%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			81,68%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,09%	86,11%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,23%	90,23%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			85,80%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			81,98%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,54%	83,05%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	57,00%	52,83%	67,68%	34,20%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	30,90%	22,93%	28,41%	28,70%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	29,60%	25,40%	39,13%	21,37%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		31,49%	32,32%	49,01%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	69,00%	15,09%	16,38%	20,00%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,10%	51,96%	42,75%	43,97%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	15,30%	47,02%	41,45%	43,66%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	5,30%	12,65%	5,94%	17,71%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,90%	5,68%	3,91%	6,56%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,30%	5,68%	4,49%	7,79%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,60%	7,42%	7,10%	6,87%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,88%	4,20%	13,44%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	5,70%	13,54%	4,93%	6,41%
14.Khác	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%

HẢI PHÒNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88,74%	92,89%	95,94%	95,88%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	89,35%	92,74%	95,07%	96,18%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,84%	89,23%	93,31%	94,20%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	89,04%	91,29%	92,61%	93,89%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88,24%	91,54%	94,23%	95,04%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89,35%	94,63%	92,75%	95,57%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	91,02%	94,61%	92,89%	95,11%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91,01%	94,47%	93,48%	96,34%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	91,93%	94,16%	92,46%	96,79%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	90,37%	93,61%	90,75%	96,49%
Thủ tục hành chính nói chung	90,74%	94,30%	92,47%	96,06%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	71,58%	92,02%	94,06%	93,28%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	74,35%	92,45%	93,62%	92,67%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	78,23%	93,32%	94,19%	92,82%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,54%	93,76%	93,33%	92,37%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		93,18%	92,03%	92,67%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90,98%	92,89%	93,19%	93,74%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			91,88%	92,98%
Công chức nói chung	80,14%	92,94%	93,19%	92,93%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	90,98%	94,78%	94,64%	96,34%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89,14%	94,92%	95,07%	97,10%
19. Kết quả có thông tin chính xác	86,39%	95,21%	93,62%	97,56%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			93,19%	96,64%
Kết quả nói chung	88,84%	94,97%	94,13%	96,91%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,14%	81,16%	87,10%	89,80%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,51%	79,71%	87,10%	87,76%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	82,02%	78,26%	87,10%	85,71%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,89%	79,71%	83,87%	83,67%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79,14%	79,71%	86,29%	86,73%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**88,92%**	**90,86%**	**92,22%**	**93,57%**

HẬU GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,33%	46,84%	43,75%	71,00%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,79%	41,61%	38,96%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	15,83%	12,42%	10,83%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	8,33%	10,24%	11,46%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,42%	29,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18,13%	26,14%	24,38%	15,10%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,61%	58,61%	55,63%	72,50%
	Qua loa phát thanh cấp xã			10,00%	9,80%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	17,92%	16,12%	12,29%	9,80%
	Qua mạng internet	5,42%	3,70%	6,88%	5,80%
	Khác	2,92%	0,44%	1,46%	2,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,22%	4,79%	18,75%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	73,28%	76,91%	64,58%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	21,09%	19,83%	19,38%	
	Qua Internet	2,51%	4,36%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,79%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			6,25%	
	Khác	1,04%	0,00%	0,63%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,62%	12,85%	24,38%	74,50%
	2 lần		64,92%	61,04%	
	3 lần	16,35%	14,16%	10,21%	18,40%
	4 lần		7,84%	4,38%	
	Khác	1,70%	0,22%	0,00%	3,50%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%	1,09%	0,83%	1,60%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,04%	0,00%	0,42%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			93,96%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			3,13%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,71%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

HẬU GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,34%	94,55%	90,63%	93,80%
	Sớm hẹn	3,14%	1,74%	6,67%	2,70%
	Trễ hẹn	2,52%	3,70%	2,71%	3,50%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	25,00%	52,94%	45,95%	18,90%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	10,00%	17,65%	35,14%	11,80%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			87,97%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,55%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			83,61%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			83,82%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,26%	88,59%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,73%	87,34%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			86,72%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			84,44%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		88,24%	86,31%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	46,60%	54,58%	65,14%	25,52%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,70%	18,96%	26,58%	32,37%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	20,00%	21,25%	28,32%	13,07%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		32,08%	30,72%	42,95%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	22,40%	10,00%	6,54%	21,99%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	65,90%	48,13%	45,75%	51,45%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	54,10%	50,42%	44,66%	51,66%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,30%	17,29%	14,60%	20,54%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,90%	6,67%	5,01%	4,56%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,70%	4,17%	5,01%	4,15%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,40%	10,83%	7,63%	6,64%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		11,88%	9,37%	6,85%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	21,10%	12,29%	8,93%	5,60%
14.Khác	1,30%	0,42%	0,00%	0,00%

HẬU GIANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88,91%	90,81%	90,20%	86,25%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	86,92%	86,04%	94,99%	88,33%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	79,60%	79,12%	91,07%	91,88%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	83,15%	81,80%	89,54%	90,63%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	84,65%	84,44%	91,45%	89,27%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86,47%	87,06%	89,32%	91,88%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	84,48%	86,22%	88,45%	91,04%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	87,58%	88,94%	90,41%	89,58%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	85,81%	89,31%	89,11%	88,96%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	86,92%	87,27%	88,45%	89,79%
Thủ tục hành chính nói chung	86,25%	87,76%	89,15%	90,25%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89,14%	89,75%	87,58%	91,04%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88,47%	91,25%	88,67%	91,46%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	90,02%	91,04%	90,41%	91,46%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,14%	92,08%	89,32%	92,29%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		90,42%	88,24%	91,88%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90,47%	88,54%	89,11%	93,33%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			89,76%	93,13%
Công chức nói chung	89,05%	90,51%	89,01%	92,08%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	90,47%	87,82%	90,41%	92,29%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	90,91%	89,92%	91,29%	93,33%
19. Kết quả có thông tin chính xác	90,47%	88,63%	91,50%	92,50%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			91,29%	92,08%
Kết quả nói chung	90,62%	88,79%	91,12%	92,55%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,40%	81,36%	78,79%	33,33%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,65%	76,79%	78,79%	33,33%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,40%	79,65%	75,76%	33,33%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,16%	76,58%	75,76%	23,08%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79,15%	78,59%	77,27%	30,77%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**82,87%**	**86,38%**	**87,84%**	**81,09%**

TP. HỒ CHÍ MINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	45,90%	65,44%	60,30%	41,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	43,71%	34,39%	35,74%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	10,54%	10,35%	12,26%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	5,17%	3,79%	3,78%	
	Khác	3,12%	2,06%	0,48%	58,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,20%	30,72%	28,91%	24,60%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	65,98%	65,98%	64,26%	51,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			7,26%	13,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11,80%	15,34%	9,87%	13,60%
	Qua mạng internet	8,49%	12,00%	9,52%	17,30%
	Khác	6,63%	2,64%	2,57%	7,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,17%	7,51%	17,17%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	70,93%	75,32%	74,30%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	24,78%	27,86%	18,96%	
	Qua Internet	6,34%	13,87%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			7,57%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,52%	
	Khác	2,05%	0,70%	0,91%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	73,24%	28,47%	33,48%	72,40%
	2 lần		53,84%	52,78%	
	3 lần	17,84%	12,27%	9,09%	22,40%
	4 lần		3,97%	3,26%	
	Khác	4,61%	1,45%	1,39%	2,30%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,60%	1,86%	1,39%	1,70%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,86%	0,41%	1,30%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			74,42%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			19,70%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,44%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,43%	

TP. HỒ CHÍ MINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	85,95%	94,27%	93,39%	90,40%
	Sớm hẹn	2,24%	1,07%	1,39%	2,50%
	Trễ hẹn	11,80%	4,66%	5,22%	7,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	30,33%	30,97%	45,00%	33,30%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	35,54%	17,86%	45,00%	8,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			79,61%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			77,78%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			74,29%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			74,38%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		96,83%	77,96%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,06%	77,70%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			75,57%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			72,70%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,19%	72,96%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	45,90%	53,17%	52,76%	29,96%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	24,10%	25,24%	26,63%	16,87%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	25,50%	22,61%	26,34%	24,04%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		25,63%	21,60%	35,09%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	35,70%	14,91%	14,63%	25,48%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	78,50%	48,15%	41,18%	53,22%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,80%	51,66%	45,47%	49,61%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,30%	16,37%	22,92%	16,65%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,20%	8,67%	8,00%	9,17%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9,30%	6,04%	7,54%	7,52%
11.Nâng cao năng lực của công chức	15,90%	5,95%	9,48%	9,26%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,70%	9,56%	11,00%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	10,50%	11,89%	11,30%	10,91%
14.Khác	0,80%	2,14%	1,53%	1,22%

TP. HỒ CHÍ MINH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	71,67%	79,43%	85,70%	86,96%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	67,71%	76,59%	86,27%	85,43%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	54,39%	67,12%	84,20%	85,14%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	61,47%	68,78%	82,25%	84,96%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	63,81%	72,98%	84,60%	85,62%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	75,07%	77,76%	82,77%	86,91%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	70,54%	75,98%	83,06%	85,04%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	79,04%	77,81%	84,13%	84,39%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	76,77%	77,10%	83,01%	84,39%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	75,92%	72,24%	82,97%	85,89%
Thủ tục hành chính nói chung	75,47%	76,18%	83,19%	85,33%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	72,52%	75,71%	84,12%	84,17%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	66,01%	75,80%	82,80%	82,83%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	66,86%	73,27%	82,11%	82,83%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	68,84%	76,10%	82,39%	82,17%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		75,22%	80,82%	83,39%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	78,69%	71,96%	83,18%	84,17%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			80,83%	84,78%
Công chức nói chung	70,58%	74,68%	82,32%	83,48%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	78,69%	76,94%	82,55%	85,57%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	80,68%	79,24%	84,28%	84,65%
19. Kết quả có thông tin chính xác	80,11%	79,43%	84,61%	84,65%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			82,95%	85,57%
Kết quả nói chung	79,83%	78,53%	83,60%	85,11%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	69,32%	55,80%	68,96%	79,70%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,14%	57,25%	69,54%	78,75%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,43%	54,01%	67,23%	78,75%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,86%	58,39%	68,38%	78,75%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65,19%	56,36%	68,53%	78,99%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**71,19%**	**71,91%**	**80,80%**	**83,74%**

HÒA BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,90%	49,89%	46,92%	62,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,28%	46,04%	37,00%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	9,60%	9,42%	7,49%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	11,27%	12,42%	16,08%	
	Khác	0,21%	0,00%	0,00%	37,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	22,34%	30,41%	22,47%	8,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	67,88%	67,88%	65,42%	83,70%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,74%	6,40%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	16,08%	18,84%	13,22%	6,40%
	Qua mạng internet	3,76%	4,07%	6,61%	1,80%
	Khác	2,92%	1,50%	1,10%	1,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,18%	7,49%	11,67%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	72,44%	76,23%	72,69%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	27,35%	32,55%	19,16%	
	Qua Internet	2,09%	4,93%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,30%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,30%	
	Khác	0,42%	0,21%	0,66%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	81,63%	29,34%	35,24%	72,10%
	2 lần		48,18%	42,07%	
	3 lần	14,41%	13,49%	13,66%	21,10%
	4 lần		7,71%	8,59%	
	Khác	2,51%	1,28%	0,44%	1,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,14%	1,71%	2,42%	1,40%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	3,34%	1,28%	1,98%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			72,69%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			16,30%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			10,13%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,88%	

HÒA BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	90,81%	94,00%	90,31%	90,80%
	Sớm hẹn	1,88%	1,07%	1,54%	2,10%
	Trễ hẹn	7,31%	4,93%	8,15%	7,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	14,29%	17,39%	25,00%	23,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	11,43%	0,00%	25,00%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			83,92%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			85,90%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			79,74%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			79,96%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,00%	88,33%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,79%	87,67%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			86,12%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			78,63%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		89,29%	78,63%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	55,60%	62,21%	65,10%	30,62%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	34,00%	30,90%	29,98%	18,94%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	29,80%	26,51%	37,26%	24,45%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		32,78%	29,55%	38,99%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	29,10%	6,89%	10,71%	18,50%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70,40%	45,30%	42,83%	47,58%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	36,60%	39,87%	41,33%	45,37%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	8,70%	17,54%	15,63%	20,26%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,00%	4,38%	3,43%	6,39%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,00%	5,01%	2,57%	6,39%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,90%	6,68%	5,57%	11,01%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,35%	7,07%	12,78%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	10,90%	12,11%	7,92%	12,33%
14.Khác	0,00%	0,21%	0,21%	1,54%

HÒA BÌNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	86,47%	81,42%	90,36%	86,34%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	77,98%	76,62%	88,87%	87,00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	67,21%	62,89%	86,94%	87,67%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	73,15%	73,43%	86,08%	86,78%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	76,20%	73,59%	88,06%	86,95%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88,76%	86,19%	88,01%	87,89%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	87,59%	84,55%	86,94%	88,99%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88,28%	84,76%	91,43%	88,33%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	84,33%	83,72%	89,72%	88,11%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	80,05%	79,54%	85,87%	87,22%
Thủ tục hành chính nói chung	85,80%	83,75%	88,39%	88,11%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,14%	79,54%	88,01%	85,02%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	79,72%	79,12%	83,73%	82,16%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,00%	79,54%	83,94%	82,82%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	77,24%	86,01%	87,79%	83,92%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,25%	85,44%	82,82%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,45%	81,63%	88,87%	84,80%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			83,94%	86,56%
Công chức nói chung	80,11%	81,35%	85,96%	84,02%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,45%	83,92%	89,51%	87,44%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,25%	84,76%	91,65%	88,77%
19. Kết quả có thông tin chính xác	84,37%	84,52%	91,01%	88,11%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,51%	87,89%
Kết quả nói chung	84,36%	84,40%	90,42%	88,05%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,93%	76,29%	73,08%	47,92%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	70,68%	74,23%	71,15%	57,14%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,80%	72,92%	75,00%	55,10%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,35%	76,04%	71,15%	50,94%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	71,94%	74,87%	72,60%	52,78%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**78,58%**	**79,72%**	**85,33%**	**80,82%**

HƯNG YÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42,77%	48,50%	48,93%	61,40%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38,16%	29,91%	32,83%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	23,48%	20,73%	6,22%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,05%	1,92%	13,52%	
	Khác	2,10%	0,21%	0,43%	38,60%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18,66%	31,20%	18,88%	15,60%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,27%	54,27%	62,45%	73,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,79%	10,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	41,51%	26,71%	13,30%	10,00%
	Qua mạng internet	7,55%	19,87%	5,58%	4,20%
	Khác	2,52%	1,92%	0,86%	1,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,35%	7,69%	11,59%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	75,68%	75,85%	72,32%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	47,80%	36,75%	11,37%	
	Qua Internet	5,24%	13,68%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			2,79%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,36%	
	Khác	1,05%	0,43%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	92,03%	40,17%	42,92%	79,00%
	2 lần		46,58%	44,42%	
	3 lần	7,13%	10,04%	9,66%	17,10%
	4 lần		2,78%	1,93%	
	Khác	0,42%	0,43%	1,07%	2,30%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,21%	1,07%	0,43%	3,10%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%	0,85%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			69,96%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			23,39%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,94%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,72%	

HƯNG YÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	86,79%	96,79%	96,57%	92,10%
	Sớm hẹn	12,79%	1,71%	1,72%	4,00%
	Trễ hẹn	0,42%	1,50%	1,72%	4,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	50,00%	14,29%	65,38%	20,40%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	0,00%	0,00%	62,96%	5,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			94,64%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			93,56%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			92,70%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			93,13%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,44%	95,49%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,01%	94,42%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			92,49%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			90,56%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		88,46%	91,20%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	62,80%	72,12%	66,67%	45,92%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	30,80%	49,48%	17,09%	22,96%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,30%	26,62%	24,57%	18,88%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		43,61%	64,74%	48,50%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	23,70%	16,77%	13,68%	15,02%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,50%	44,03%	54,49%	59,87%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	43,00%	20,75%	34,19%	50,86%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,10%	9,85%	4,91%	13,52%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,00%	2,31%	3,42%	2,58%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,30%	1,89%	3,42%	4,29%
11.Nâng cao năng lực của công chức	5,20%	2,31%	3,85%	6,01%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,08%	4,49%	7,08%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	14,80%	3,35%	4,06%	6,22%
14.Khác	1,20%	0,42%	0,43%	0,21%

HƯNG YÊN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	81,18%	97,06%	91,94%	94,42%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	77,38%	97,48%	92,44%	94,21%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	64,48%	91,61%	91,73%	94,85%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	70,82%	96,02%	92,80%	93,56%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	73,47%	95,55%	92,23%	94,26%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,45%	98,32%	90,73%	91,78%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	81,40%	97,06%	91,37%	91,78%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,18%	97,27%	92,22%	93,49%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,76%	97,27%	90,37%	93,49%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	80,55%	96,02%	90,94%	92,06%
Thủ tục hành chính nói chung	81,27%	97,19%	91,12%	92,52%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,30%	98,11%	89,30%	91,99%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	75,69%	96,86%	90,44%	91,56%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	76,11%	97,27%	90,94%	91,56%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,96%	97,90%	91,15%	93,78%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		96,02%	92,66%	93,56%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,09%	98,11%	92,08%	92,85%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			91,66%	91,99%
Công chức nói chung	79,03%	97,38%	91,18%	92,47%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,09%	99,15%	96,58%	94,42%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86,68%	99,16%	93,29%	95,49%
19. Kết quả có thông tin chính xác	84,71%	99,16%	93,08%	95,92%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			91,44%	95,49%
Kết quả nói chung	84,83%	99,16%	93,60%	95,33%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,21%	84,21%	88,75%	81,21%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,41%	80,56%	85,20%	84,04%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,07%	88,89%	86,20%	82,38%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,14%	91,67%	87,30%	84,04%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,21%	86,33%	86,87%	82,92%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**76,18%**	**95,24%**	**91,03%**	**91,66%**

KHÁNH HÒA

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	35,00%	39,38%	33,33%	78,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	43,96%	39,58%	48,13%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	21,25%	20,21%	25,21%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,71%	6,46%	10,42%	
	Khác	0,42%	1,04%	0,00%	21,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	27,29%	31,04%	29,38%	23,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,17%	54,17%	59,58%	65,80%
	Qua loa phát thanh cấp xã			22,92%	11,20%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	23,13%	19,58%	23,33%	11,20%
	Qua mạng internet	8,96%	8,54%	14,17%	4,80%
	Khác	3,13%	3,13%	0,00%	3,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	7,92%	10,00%	24,79%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	72,08%	73,54%	66,25%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	31,67%	25,21%	28,75%	
	Qua Internet	5,83%	6,46%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			14,38%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			10,42%	
	Khác	0,83%	0,63%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	80,92%	19,17%	19,38%	74,70%
	2 lần		60,83%	60,00%	
	3 lần	14,88%	15,21%	13,75%	19,90%
	4 lần		3,75%	6,88%	
	Khác	1,26%	1,04%	0,00%	1,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%	1,88%	1,04%	1,90%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%	1,25%	0,42%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			83,54%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			8,75%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			7,29%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

KHÁNH HÒA

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,92%	92,71%	90,83%	90,00%
	Sớm hẹn	3,13%	2,71%	3,75%	1,70%
	Trễ hẹn	3,96%	4,58%	5,42%	8,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	31,58%	50,00%	21,74%	20,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	5,26%	13,64%	17,39%	5,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			79,79%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,67%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			78,33%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			77,92%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		93,96%	78,75%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,92%	79,38%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			77,71%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			76,25%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,29%	77,08%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	51,30%	52,92%	55,21%	32,92%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,20%	32,08%	29,17%	19,17%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,90%	19,58%	28,54%	26,46%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		31,67%	27,29%	41,88%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	27,70%	15,21%	9,58%	25,21%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,50%	47,29%	41,88%	54,38%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,20%	43,96%	46,25%	51,67%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,60%	11,88%	17,50%	31,25%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9,50%	5,42%	8,96%	21,46%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	10,80%	6,25%	8,75%	16,46%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,10%	10,83%	10,42%	13,75%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,13%	7,50%	7,08%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,60%	13,33%	8,75%	4,17%
14.Khác	1,50%	0,63%	1,05%	0,00%

KHÁNH HÒA

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,22%	85,00%	85,83%	86,25%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	70,12%	78,50%	83,13%	88,13%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	58,63%	66,60%	77,50%	86,88%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	62,45%	70,35%	74,58%	85,83%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	67,36%	75,11%	80,26%	86,77%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	73,80%	82,08%	81,67%	84,79%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	74,01%	79,79%	80,21%	85,00%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	75,00%	82,50%	81,46%	85,00%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	69,85%	78,33%	78,13%	82,50%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	73,33%	79,58%	80,83%	82,92%
Thủ tục hành chính nói chung	73,20%	80,46%	80,46%	84,04%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75,52%	83,54%	82,71%	83,54%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	67,84%	80,21%	78,75%	83,13%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,56%	80,21%	78,33%	82,29%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	71,58%	84,38%	78,54%	83,75%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,63%	75,21%	82,50%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	77,39%	82,67%	80,83%	83,96%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			77,71%	84,38%
Công chức nói chung	72,98%	81,94%	78,87%	83,36%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	77,39%	84,31%	81,67%	84,58%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	78,63%	88,28%	84,38%	84,58%
19. Kết quả có thông tin chính xác	77,96%	88,45%	84,17%	84,79%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			82,50%	84,58%
Kết quả nói chung	77,99%	87,01%	83,18%	84,64%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,55%	74,47%	63,85%	68,57%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,87%	72,34%	68,72%	67,14%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,79%	76,60%	61,28%	68,57%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66,67%	76,60%	61,28%	70,00%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65,97%	75,00%	63,78%	68,57%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**69,42%**	**79,79%**	**77,64%**	**81,82%**

KIÊN GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	36,32%	38,51%	51,82%	63,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	40,92%	51,80%	38,97%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	22,30%	40,77%	6,64%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0,23%	6,98%	7,92%	
	Khác	0,23%	0,23%	0,21%	36,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	21,15%	19,82%	20,77%	16,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	66,67%	66,67%	72,59%	75,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,14%	14,80%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,25%	12,84%	3,43%	14,80%
	Qua mạng internet	3,45%	2,48%	1,28%	4,70%
	Khác	2,76%	0,68%	0,86%	0,90%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,99%	5,63%	14,99%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	72,64%	65,77%	75,37%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	22,99%	30,18%	6,64%	
	Qua Internet	1,38%	2,93%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,71%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			1,50%	
	Khác	0,23%	0,23%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	69,43%	24,55%	32,12%	75,73%
	2 lần		60,81%	52,03%	
	3 lần	22,53%	9,91%	11,56%	19,10%
	4 lần		4,28%	4,07%	
	Khác	6,90%	0,45%	0,21%	2,47%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,61%	1,35%	1,07%	1,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,23%	0,45%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			80,73%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			13,49%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,35%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,43%	

KIÊN GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,94%	94,59%	92,51%	91,90%
	Sớm hẹn	0,46%	1,58%	2,57%	2,00%
	Trễ hẹn	7,60%	3,83%	4,93%	6,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	18,18%	52,94%	19,05%	25,90%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	9,38%	29,41%	26,09%	11,10%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			82,44%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			82,23%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			79,44%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			79,87%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,32%	86,72%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,75%	86,08%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			84,80%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			81,58%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,67%	80,94%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	44,00%	56,78%	59,01%	29,12%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	17,10%	25,75%	22,97%	16,92%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	18,40%	14,48%	24,55%	31,26%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		32,87%	30,86%	26,34%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	19,10%	5,29%	12,39%	6,64%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	80,70%	52,18%	42,79%	57,39%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	64,00%	57,47%	49,10%	65,52%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	14,60%	17,70%	15,77%	31,05%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,40%	7,36%	10,36%	8,99%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,40%	5,06%	5,86%	4,93%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,90%	6,67%	6,08%	3,85%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		5,75%	11,26%	11,56%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	22,90%	12,41%	8,11%	6,85%
14.Khác	0,20%	0,00%	0,23%	0,00%

KIÊN GIANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,62%	84,60%	77,93%	82,01%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	84,04%	85,25%	84,68%	84,15%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	79,78%	80,18%	81,31%	81,37%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	80,67%	82,49%	81,31%	79,44%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,53%	83,13%	81,31%	81,75%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87,64%	84,14%	83,33%	82,66%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	86,29%	83,41%	83,33%	82,01%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86,74%	82,72%	83,78%	82,23%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,37%	82,72%	83,33%	79,87%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,94%	82,72%	83,56%	81,37%
Thủ tục hành chính nói chung	85,80%	83,14%	83,47%	81,63%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,97%	82,30%	78,38%	80,09%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	86,07%	80,92%	82,43%	80,73%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	84,27%	81,34%	81,76%	80,30%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,57%	83,18%	81,08%	80,30%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,49%	81,76%	82,66%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,17%	84,56%	83,11%	82,23%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			81,76%	80,73%
Công chức nói chung	84,81%	82,46%	81,47%	81,00%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,17%	86,41%	83,78%	87,37%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86,52%	87,59%	86,26%	86,08%
19. Kết quả có thông tin chính xác	84,94%	84,10%	85,81%	86,51%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			84,91%	86,72%
Kết quả nói chung	85,54%	86,03%	85,19%	86,67%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,12%	63,44%	45,33%	67,80%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,20%	68,28%	52,00%	66,10%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,20%	67,20%	74,67%	64,41%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,93%	67,74%	64,00%	66,10%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,86%	66,67%	59,00%	66,10%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**80,13%**	**80,35%**	**78,73%**	**79,72%**

KON TUM

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,17%	36,42%	46,46%	49,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	30,63%	39,51%	33,96%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	20,21%	20,09%	2,50%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0,42%	5,53%	25,00%	
	Khác	0,00%	0,66%	0,63%	50,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	6,88%	42,26%	28,54%	21,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	41,37%	41,37%	67,50%	81,50%
	Qua loa phát thanh cấp xã			7,08%	12,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	10,00%	21,24%	21,25%	12,30%
	Qua mạng internet	4,17%	10,40%	13,33%	4,40%
	Khác	1,88%	0,88%	1,25%	0,80%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	0,83%	8,19%	21,04%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	56,46%	73,67%	76,88%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	41,25%	25,44%	17,92%	
	Qua Internet	2,50%	4,20%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			14,38%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			10,63%	
	Khác	0,42%	0,00%	0,42%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	85,98%	25,44%	21,88%	74,00%
	2 lần		59,73%	65,83%	
	3 lần	12,13%	12,83%	8,13%	23,70%
	4 lần		1,55%	3,33%	
	Khác	1,67%	0,44%	0,83%	1,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,92%	0,44%	3,12%	1,70%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,04%	1,10%	0,63%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			78,96%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			13,33%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			7,08%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,63%	

KON TUM

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,29%	89,87%	91,46%	92,70%
	Sớm hẹn	2,92%	9,25%	4,38%	3,30%
	Trễ hẹn	4,79%	0,88%	4,17%	4,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	47,83%	0,00%	20,00%	32,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	21,74%	0,00%	20,00%	5,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			98,33%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			97,92%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			97,92%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			97,71%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,78%	98,96%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		99,56%	98,96%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			98,54%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			97,50%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,57%	97,08%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	39,70%	65,97%	67,99%	24,17%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	31,40%	30,06%	36,87%	26,88%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	28,10%	16,28%	37,75%	28,33%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		45,93%	48,12%	61,46%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	37,80%	22,55%	18,32%	26,88%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70,90%	35,91%	39,74%	49,17%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,60%	35,49%	28,92%	38,54%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,80%	11,48%	5,96%	14,79%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9,10%	3,76%	1,55%	4,78%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9,40%	4,38%	1,10%	5,61%
11.Nâng cao năng lực của công chức	11,40%	5,85%	5,08%	5,82%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,56%	7,28%	6,44%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	7,50%	11,06%	3,31%	5,82%
14.Khác	0,00%	0,21%	0,00%	0,62%

KON TUM

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	54,26%	81,17%	85,19%	87,08%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	47,40%	76,83%	87,61%	89,17%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	38,25%	67,01%	85,41%	88,96%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	40,96%	71,64%	87,29%	88,96%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	45,22%	74,16%	86,38%	88,54%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	57,17%	90,59%	89,49%	97,08%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	56,34%	89,14%	88,93%	98,96%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	62,79%	87,47%	89,37%	98,96%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	55,93%	83,30%	88,71%	99,17%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	55,72%	82,43%	87,71%	98,96%
Thủ tục hành chính nói chung	57,59%	86,59%	88,85%	98,63%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	59,67%	84,70%	88,36%	98,96%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	56,55%	83,51%	88,14%	99,17%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	55,72%	83,09%	86,13%	99,38%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	51,98%	87,68%	89,26%	98,75%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,67%	89,81%	98,96%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	65,90%	81,93%	90,26%	99,17%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			88,04%	98,96%
Công chức nói chung	57,96%	83,93%	88,57%	99,05%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	65,90%	83,97%	88,58%	99,17%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	67,98%	85,53%	89,24%	99,38%
19. Kết quả có thông tin chính xác	67,98%	84,87%	87,92%	99,17%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			86,14%	98,75%
Kết quả nói chung	67,29%	84,79%	87,97%	99,11%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	60,49%	78,95%	85,00%	37,50%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	48,15%	77,19%	80,00%	42,86%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	44,44%	78,95%	80,00%	42,86%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	46,34%	77,19%	80,00%	44,44%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	49,86%	78,07%	81,25%	41,91%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**67,70%**	**81,81%**	**86,94%**	**87,70%**

LAI CHÂU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	44,44%	44,05%	47,93%	55,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	39,56%	34,14%	37,47%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	17,78%	19,16%	4,87%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,00%	2,42%	12,90%	
	Khác	0,89%	0,22%	0,97%	44,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	19,78%	23,79%	18,00%	11,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	56,83%	56,83%	69,34%	74,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,11%	13,40%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	22,44%	17,18%	11,44%	13,40%
	Qua mạng internet	5,56%	2,42%	2,92%	3,40%
	Khác	3,33%	1,32%	0,49%	0,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,44%	4,85%	10,22%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	67,11%	68,06%	61,07%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	32,89%	21,81%	24,82%	
	Qua Internet	4,44%	5,51%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,38%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,43%	
	Khác	0,44%	0,22%	0,97%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,11%	24,89%	24,57%	80,10%
	2 lần		56,61%	54,50%	
	3 lần	17,33%	11,89%	16,30%	14,90%
	4 lần		6,61%	3,65%	
	Khác	2,00%	0,00%	0,97%	1,40%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,33%	2,86%	4,62%	4,10%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,22%	1,32%	2,43%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			79,56%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			8,76%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			10,46%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,22%	

LAI CHÂU

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,44%	94,05%	93,67%	91,10%
	Sớm hẹn	2,00%	2,20%	1,46%	1,20%
	Trễ hẹn	3,56%	3,74%	4,87%	7,70%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	25,00%	41,18%	44,44%	34,30%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	12,50%	41,18%	43,64%	15,60%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			76,89%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			79,81%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			76,16%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			78,10%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,90%	83,94%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,59%	83,21%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			81,75%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			77,86%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		87,00%	78,10%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	50,80%	64,89%	59,91%	34,79%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	35,00%	24,89%	27,97%	32,85%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	34,10%	30,67%	33,92%	30,41%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		20,89%	21,59%	33,58%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	33,80%	11,33%	6,17%	15,82%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	63,80%	42,89%	41,85%	37,47%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	38,80%	40,22%	40,97%	39,17%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	14,90%	19,56%	17,88%	14,36%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	10,80%	5,78%	7,28%	10,22%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9,10%	4,00%	7,51%	7,54%
11.Nâng cao năng lực của công chức	13,20%	11,78%	13,00%	15,33%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		10,67%	10,79%	12,41%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,50%	10,22%	11,45%	16,79%
14.Khác	0,20%	0,22%	0,00%	2,68%

LAI CHÂU

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	81,26%	77,33%	85,68%	84,72%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	76,47%	71,56%	83,92%	85,29%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	70,15%	63,11%	81,28%	85,29%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	71,46%	68,00%	80,62%	84,08%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,84%	70,00%	82,87%	84,84%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,79%	76,67%	84,36%	87,73%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	80,61%	77,11%	85,90%	85,51%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,05%	81,11%	87,89%	85,51%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	78,43%	80,44%	84,36%	86,81%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	76,25%	77,11%	81,28%	86,81%
Thủ tục hành chính nói chung	79,83%	78,49%	84,76%	86,47%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	74,95%	73,11%	83,70%	83,54%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	69,50%	74,22%	81,28%	84,35%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,55%	73,78%	81,28%	84,35%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	72,98%	77,33%	81,72%	82,75%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		73,33%	79,07%	82,75%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	76,03%	76,44%	81,50%	83,59%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			77,53%	83,59%
Công chức nói chung	73,20%	74,70%	80,87%	83,56%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	76,03%	83,11%	85,02%	86,57%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	79,74%	80,89%	85,68%	85,78%
19. Kết quả có thông tin chính xác	78,87%	80,67%	84,80%	86,00%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			84,14%	86,57%
Kết quả nói chung	78,21%	81,56%	84,91%	86,23%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,89%	71,43%	83,87%	81,09%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,93%	69,23%	78,69%	80,25%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,23%	72,53%	77,05%	81,09%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,93%	70,33%	75,41%	80,25%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	73,00%	70,88%	78,75%	80,67%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**75,39%**	**74,95%**	**82,33%**	**84,34%**

LẠNG SƠN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	40,34%	44,67%	47,25%	64,40%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	43,49%	35,83%	35,38%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	16,81%	13,15%	10,11%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,89%	10,20%	14,07%	
	Khác	1,47%	0,45%	0,22%	39,60%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	21,64%	26,53%	32,53%	6,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	52,38%	52,38%	52,97%	57,00%
	Qua loa phát thanh cấp xã			4,18%	35,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	26,47%	21,32%	12,53%	35,30%
	Qua mạng internet	3,36%	4,54%	5,71%	1,50%
	Khác	2,73%	4,31%	1,32%	0,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,20%	7,71%	18,46%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,20%	78,23%	68,35%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18,28%	16,78%	13,63%	
	Qua Internet	1,68%	3,63%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,74%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,18%	
	Khác	0,84%	1,13%	0,22%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	64,29%	27,21%	27,03%	80,70%
	2 lần		52,61%	49,89%	
	3 lần	24,37%	12,70%	13,41%	15,40%
	4 lần		5,44%	9,67%	
	Khác	5,25%	2,04%	0,00%	1,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,41%	2,27%	1,10%	0,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,94%	0,91%	0,88%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			71,65%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			14,73%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			10,99%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			2,64%	

LẠNG SƠN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	89,71%	90,02%	91,43%	94,00%
	Sớm hẹn	1,26%	0,45%	1,10%	1,20%
	Trễ hẹn	9,03%	9,52%	7,47%	4,80%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	27,91%	19,51%	24,00%	34,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	13,95%	12,20%	20,00%	91,70%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			89,01%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,47%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			80,88%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			81,98%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,05%	89,01%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,97%	87,03%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			86,81%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			79,12%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		78,23%	81,32%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	60,50%	64,92%	64,40%	33,85%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	37,80%	28,36%	23,58%	16,70%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	37,40%	21,43%	37,41%	22,64%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		24,16%	19,27%	30,55%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	30,10%	6,30%	7,48%	10,77%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	81,10%	41,60%	40,59%	54,51%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	52,00%	46,22%	43,31%	54,51%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	17,00%	16,18%	10,43%	18,68%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,10%	5,88%	4,99%	8,35%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,70%	5,25%	5,90%	8,57%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,70%	10,50%	8,62%	17,36%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		12,39%	15,87%	12,75%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	12,30%	14,29%	17,23%	14,95%
14.Khác	0,40%	1,05%	0,68%	0,44%

LẠNG SƠN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89,19%	81,93%	85,26%	87,69%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	87,73%	77,94%	85,26%	88,35%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	81,70%	66,60%	84,81%	88,13%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	81,91%	74,37%	83,67%	87,03%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	85,13%	75,21%	84,75%	87,80%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89,40%	85,29%	87,07%	88,13%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89,81%	83,40%	89,34%	87,25%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91,27%	84,66%	90,48%	89,67%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	89,81%	85,08%	90,93%	88,35%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	88,36%	75,84%	82,99%	87,47%
Thủ tục hành chính nói chung	89,73%	82,86%	88,16%	88,18%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91,27%	80,04%	85,03%	86,37%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	89,60%	79,20%	84,58%	84,62%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88,15%	76,68%	84,13%	86,37%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90,85%	82,35%	85,49%	86,81%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		81,30%	86,17%	85,93%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92,72%	77,52%	84,35%	86,37%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,58%	87,25%
Công chức nói chung	90,52%	79,52%	84,90%	86,25%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	92,72%	82,14%	88,44%	87,69%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	94,39%	83,19%	90,02%	89,01%
19. Kết quả có thông tin chính xác	93,97%	82,56%	90,70%	89,01%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,34%	87,91%
Kết quả nói chung	93,69%	82,63%	89,63%	88,41%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,74%	57,14%	56,41%	68,18%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,42%	53,85%	58,97%	68,18%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,45%	57,14%	48,72%	65,91%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,13%	57,14%	51,28%	63,64%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	86,94%	56,32%	53,85%	66,48%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**87,57%**	**75,70%**	**81,17%**	**83,97%**

LÀO CAI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42,29%	42,07%	47,35%	63,30%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	36,04%	31,71%	36,09%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	21,04%	24,95%	16,77%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,13%	1,27%	1,91%	
	Khác	0,83%	0,85%	0,21%	33,70%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	24,79%	27,12%	21,87%	15,10%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	47,46%	47,46%	61,57%	71,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,97%	14,70%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	24,17%	16,95%	12,10%	14,70%
	Qua mạng internet	6,88%	6,36%	6,79%	9,40%
	Khác	2,92%	2,12%	4,03%	1,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	6,04%	5,50%	7,86%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	70,42%	71,88%	69,21%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	27,92%	18,82%	18,90%	
	Qua Internet	5,21%	3,59%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,25%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,25%	
	Khác	0,83%	0,21%	2,12%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	80,38%	24,95%	25,27%	74,00%
	2 lần		56,66%	56,48%	
	3 lần	15,87%	11,84%	10,83%	20,70%
	4 lần		5,92%	6,37%	
	Khác	2,71%	0,63%	1,06%	2,60%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,08%	1,90%	2,55%	2,20%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%	0,63%	0,85%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			75,80%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			15,50%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			7,64%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,06%	

LÀO CAI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,17%	91,31%	90,45%	90,10%
	Sớm hẹn	1,67%	1,91%	4,25%	1,70%
	Trễ hẹn	4,17%	6,78%	5,31%	8,20%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	40,00%	48,28%	43,48%	52,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	5,00%	30,00%	47,83%	32,40%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			84,71%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			80,68%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			76,86%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			75,80%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		96,19%	85,99%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,56%	83,65%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			81,10%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			74,36%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		80,51%	76,06%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	58,70%	63,33%	55,60%	26,48%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	35,60%	37,08%	24,10%	13,56%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	30,80%	22,92%	31,92%	23,94%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		38,54%	46,30%	32,84%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31,00%	6,46%	10,78%	15,89%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	78,10%	48,13%	44,19%	59,96%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	32,50%	40,00%	37,42%	58,90%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,40%	10,00%	9,09%	22,88%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,00%	5,21%	2,54%	6,57%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,60%	4,38%	4,02%	3,18%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,50%	8,33%	6,77%	8,69%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,88%	10,99%	11,23%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	15,90%	7,50%	14,16%	10,59%
14.Khác	1,00%	0,83%	0,63%	0,21%

LÀO CAI

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	84,62%	87,29%	92,60%	83,20%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,61%	80,00%	87,53%	83,20%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	65,87%	61,46%	84,36%	82,41%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	71,39%	69,38%	83,93%	80,96%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,12%	74,53%	87,10%	82,44%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86,30%	88,33%	82,88%	84,08%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82,21%	87,92%	82,24%	82,38%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88,94%	90,83%	89,77%	85,35%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,22%	88,33%	87,50%	83,01%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,13%	83,13%	83,09%	84,50%
Thủ tục hành chính nói chung	85,96%	87,71%	85,09%	83,86%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84,13%	85,21%	88,37%	82,41%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84,62%	81,88%	82,88%	81,08%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	81,49%	83,75%	81,82%	83,23%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,93%	86,88%	81,61%	83,23%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		81,67%	79,07%	83,01%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86,54%	83,96%	83,93%	84,08%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			83,30%	84,14%
Công chức nói chung	83,94%	83,89%	83,00%	83,02%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	86,54%	88,54%	89,64%	85,16%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88,22%	90,42%	88,58%	84,14%
19. Kết quả có thông tin chính xác	88,46%	91,46%	90,27%	83,35%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,91%	84,14%
Kết quả nói chung	87,74%	90,14%	89,85%	84,20%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	79,71%	60,94%	75,81%	64,29%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,43%	56,25%	69,35%	63,33%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,29%	59,38%	67,74%	63,33%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,43%	60,94%	66,13%	62,26%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,72%	59,38%	69,76%	63,30%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,16%**	**79,45%**	**83,05%**	**80,01%**

LÂM ĐỒNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	45,21%	44,70%	48,58%	56,40%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,58%	39,19%	39,84%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11,04%	6,57%	6,30%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	9,38%	11,65%	10,16%	
	Khác	3,33%	0,64%	0,20%	43,60%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,83%	17,37%	19,11%	15,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	63,14%	63,14%	64,84%	71,50%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,44%	13,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	21,46%	15,47%	11,38%	13,50%
	Qua mạng internet	6,25%	4,66%	6,91%	5,20%
	Khác	4,79%	4,24%	1,42%	1,10%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,42%	3,39%	14,23%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,46%	73,73%	64,43%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	22,29%	22,25%	19,11%	
	Qua Internet	3,13%	3,60%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,46%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,08%	
	Khác	1,04%	2,12%	0,81%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,96%	31,99%	20,53%	68,20%
	2 lần		50,64%	57,93%	
	3 lần	12,94%	11,44%	14,43%	21,60%
	4 lần		5,08%	6,30%	
	Khác	2,92%	0,85%	0,81%	3,10%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%	1,06%	2,85%	1,70%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%	0,42%	2,24%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			84,15%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			8,54%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,91%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,41%	

LÂM ĐỒNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,00%	96,61%	85,98%	88,70%
	Sớm hẹn	0,21%	1,06%	3,25%	1,50%
	Trễ hẹn	4,79%	2,33%	10,77%	9,80%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	26,09%	36,36%	74,29%	19,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	13,04%	36,36%	76,47%	8,90%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			92,48%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			91,87%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			90,24%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			90,65%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,73%	93,09%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,73%	92,28%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			91,46%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			91,26%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,45%	90,24%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	64,90%	61,17%	59,11%	23,37%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,10%	26,88%	25,64%	23,37%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,60%	17,92%	29,87%	21,95%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,00%	22,88%	32,72%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	22,40%	9,79%	11,23%	11,99%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	76,90%	44,58%	43,22%	56,50%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,30%	45,42%	48,94%	57,72%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,30%	17,08%	13,14%	20,53%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,20%	6,04%	9,96%	8,94%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	8,30%	6,25%	8,47%	5,89%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,60%	10,42%	8,47%	10,98%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,75%	8,47%	10,37%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	10,70%	8,75%	9,11%	9,15%
14.Khác	0,20%	0,83%	0,64%	0,81%

LÂM ĐỒNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	81,26%	77,33%	88,95%	77,64%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	76,47%	71,56%	87,53%	76,42%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	70,15%	63,11%	86,77%	73,78%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	71,46%	68,00%	85,44%	71,34%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,84%	70,00%	87,17%	74,80%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,79%	76,67%	88,43%	90,45%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	80,61%	77,11%	87,37%	89,23%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,05%	81,11%	88,22%	91,87%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	78,43%	80,44%	87,58%	89,63%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	76,25%	77,11%	86,74%	87,80%
Thủ tục hành chính nói chung	79,83%	78,49%	87,67%	89,80%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	74,95%	73,11%	86,31%	88,01%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	69,50%	74,22%	87,10%	89,63%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,55%	73,78%	86,47%	89,02%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	72,98%	77,33%	87,10%	89,84%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		73,33%	86,68%	88,01%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	76,03%	76,44%	88,13%	90,65%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			86,37%	87,40%
Công chức nói chung	73,20%	74,70%	86,88%	88,94%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	76,03%	83,11%	88,07%	92,48%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	79,74%	80,89%	89,70%	92,89%
19. Kết quả có thông tin chính xác	78,87%	80,67%	89,64%	91,87%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,13%	91,87%
Kết quả nói chung	78,21%	81,56%	88,89%	92,28%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,89%	71,43%	83,55%	84,75%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,93%	69,23%	82,71%	83,90%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,23%	72,53%	83,32%	77,12%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,93%	70,33%	82,32%	79,83%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	73,00%	70,88%	82,98%	81,40%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**72,83%**	**80,04%**	**86,78%**	**86,06%**

LONG AN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42,29%	34,33%	43,14%	58,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,79%	41,20%	34,73%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	8,75%	12,45%	5,67%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	16,67%	15,45%	23,03%	
	Khác	1,67%	1,50%	0,37%	41,20%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	24,58%	24,25%	27,06%	79,20%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48,28%	48,28%	54,11%	7,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			6,22%	3,80%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	10,63%	22,75%	14,99%	3,80%
	Qua mạng internet	10,63%	5,36%	8,59%	1,90%
	Khác	5,21%	5,79%	0,91%	0,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,83%	7,08%	17,92%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,00%	75,54%	60,69%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	8,33%	17,81%	21,02%	
	Qua Internet	6,25%	3,43%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,12%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			6,95%	
	Khác	1,88%	1,50%	0,37%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	75,00%	21,89%	29,98%	22,10%
	2 lần		62,66%	54,30%	
	3 lần	21,04%	11,37%	11,15%	5,00%
	4 lần		1,50%	4,02%	
	Khác	2,29%	2,58%	0,55%	1,70%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,26%	0,86%	1,83%	0,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%	0,00%	0,73%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			91,04%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,31%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,46%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,18%	

LONG AN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,33%	92,49%	93,42%	1,00%
	Sớm hẹn	2,71%	4,94%	2,38%	6,70%
	Trễ hẹn	3,96%	2,58%	4,20%	0,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	42,86%	50,00%	60,00%	46,70%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	28,57%	25,00%	80,00%	71,40%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			90,49%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			89,40%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			86,47%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			85,01%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,50%	88,67%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		94,85%	86,47%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			82,63%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			81,35%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,13%	81,72%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	54,06%	67,50%	64,16%	28,15%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	24,30%	22,71%	19,10%	21,57%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	20,50%	20,63%	25,11%	20,11%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,63%	19,53%	36,01%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	25,20%	5,21%	12,02%	17,00%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	67,90%	50,83%	52,15%	57,95%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	53,10%	53,13%	51,93%	58,68%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	14,30%	6,67%	12,66%	18,65%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,30%	5,63%	2,58%	6,03%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,50%	3,96%	2,58%	4,57%
11.Nâng cao năng lực của công chức	7,60%	8,13%	12,23%	11,33%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,46%	10,52%	10,24%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	21,20%	5,63%	12,88%	9,14%
14.Khác	1,40%	0,42%	1,94%	0,00%

LONG AN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83,81%	83,51%	88,92%	90,86%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	80,00%	83,13%	87,06%	91,04%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	72,86%	75,83%	86,06%	88,67%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	76,67%	79,79%	88,99%	88,48%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	78,34%	80,56%	87,76%	89,76%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84,05%	83,96%	89,25%	89,58%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	84,25%	83,33%	89,25%	88,48%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	85,71%	84,17%	88,47%	89,21%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	84,69%	82,08%	87,77%	88,30%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	83,81%	83,96%	88,04%	87,20%
Thủ tục hành chính nói chung	84,50%	83,50%	88,56%	88,56%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,68%	86,46%	88,42%	87,75%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	83,77%	84,38%	85,06%	86,29%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	84,96%	84,38%	84,91%	85,74%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	83,77%	85,42%	85,20%	85,56%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		85,63%	86,54%	85,92%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87,59%	86,04%	86,06%	88,67%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,20%	83,00%
Công chức nói chung	85,15%	85,38%	85,91%	86,13%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	87,59%	87,50%	88,13%	85,92%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	87,14%	89,38%	89,78%	89,03%
19. Kết quả có thông tin chính xác	85,95%	88,33%	87,99%	89,58%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,42%	88,30%
Kết quả nói chung	86,89%	88,40%	88,58%	88,21%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,53%	45,83%	81,82%	80,41%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,53%	43,48%	77,27%	81,76%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,32%	39,13%	68,18%	79,73%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,99%	41,30%	77,27%	76,35%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	71,84%	42,44%	76,14%	79,56%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**86,35%**	**76,68%**	**85,59%**	**86,49%**

NAM ĐỊNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	44,79%	50,74%	45,01%	38,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	40,21%	26,22%	41,83%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	13,33%	21,56%	11,25%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	8,54%	5,07%	11,25%	
	Khác	2,50%	0,21%	0,00%	61,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	10,42%	20,30%	27,39%	15,80%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	57,93%	57,93%	52,23%	78,30%
	Qua loa phát thanh cấp xã			11,89%	17,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25,83%	19,45%	13,59%	17,60%
	Qua mạng internet	6,04%	13,74%	6,38%	2,40%
	Khác	1,46%	0,21%	0,43%	1,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,38%	6,77%	17,62%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	57,29%	59,20%	63,48%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	36,67%	34,67%	22,51%	
	Qua Internet	12,08%	10,78%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,25%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,76%	
	Khác	0,42%	0,00%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	83,44%	28,33%	33,33%	78,20%
	2 lần		57,93%	55,41%	
	3 lần	13,63%	8,88%	7,43%	14,60%
	4 lần		4,65%	3,40%	
	Khác	1,05%	0,21%	0,42%	3,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,84%	0,63%	0,21%	1,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%	0,42%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			82,38%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			10,62%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,58%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

NAM ĐỊNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,17%	90,27%	95,97%	89,30%
	Sớm hẹn	1,04%	0,42%	0,85%	1,50%
	Trễ hẹn	4,79%	9,30%	3,18%	9,20%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	43,48%	27,27%	29,09%	24,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	26,09%	13,64%	26,92%	3,20%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			83,23%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			84,29%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			83,01%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			82,17%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,10%	84,71%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,83%	85,77%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			84,29%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			81,32%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		86,89%	80,47%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	58,00%	70,21%	60,68%	36,94%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,80%	36,67%	22,20%	22,51%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	35,40%	22,76%	42,71%	30,36%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		22,96%	30,66%	44,16%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	27,70%	11,27%	6,34%	20,81%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,60%	41,34%	36,58%	53,50%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	32,10%	38,41%	37,21%	44,16%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,50%	12,11%	8,46%	10,19%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,80%	7,72%	6,55%	6,16%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,10%	4,80%	4,23%	3,40%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,00%	7,10%	9,73%	7,64%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,10%	10,15%	9,13%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	9,80%	18,37%	21,35%	10,19%
14.Khác	2,10%	2,09%	0,00%	0,21%

NAM ĐỊNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	74,11%	88,33%	80,76%	86,84%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	68,15%	85,83%	79,49%	86,20%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	61,31%	77,50%	78,01%	81,95%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	64,29%	83,75%	76,74%	84,29%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	66,97%	83,85%	78,75%	84,82%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	73,21%	91,46%	79,07%	85,99%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	72,32%	90,42%	78,22%	85,77%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	73,51%	88,96%	78,44%	83,65%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	70,24%	89,79%	79,28%	84,08%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	69,35%	87,29%	79,28%	83,01%
Thủ tục hành chính nói chung	71,73%	89,58%	78,86%	84,50%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	67,86%	86,88%	76,11%	83,86%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	67,26%	85,63%	74,63%	79,83%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	65,48%	86,46%	73,57%	82,17%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	66,96%	88,75%	75,26%	81,95%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		85,83%	76,53%	80,68%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	72,02%	87,92%	79,92%	81,95%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			78,01%	80,25%
Công chức nói chung	67,92%	86,91%	76,29%	81,53%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	72,02%	90,00%	80,55%	83,65%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	72,92%	90,00%	81,18%	84,29%
19. Kết quả có thông tin chính xác	72,62%	91,46%	80,97%	84,29%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			80,13%	85,14%
Kết quả nói chung	72,52%	90,49%	80,71%	84,34%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,99%	91,52%	66,25%	73,91%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,95%	89,70%	65,21%	76,81%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,59%	89,09%	63,13%	73,91%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,99%	87,27%	62,08%	76,81%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	64,63%	89,39%	64,17%	75,36%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**69,80%**	**87,90%**	**75,95%**	**82,14%**

NGHỆ AN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	48,48%	49,06%	48,26%	59,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	32,17%	31,20%	36,38%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	22,32%	19,74%	14,78%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	4,93%	4,64%	7,97%	
	Khác	1,30%	0,15%	0,87%	40,20%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,38%	25,69%	16,81%	18,20%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,07%	59,07%	65,51%	76,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			8,84%	12,10%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	16,96%	14,80%	12,90%	12,10%
	Qua mạng internet	7,68%	9,43%	8,41%	#VALUE!
	Khác	3,33%	1,74%	2,03%	0,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,78%	6,10%	10,14%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	65,94%	65,89%	71,01%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	34,06%	31,93%	22,17%	
	Qua Internet	2,90%	8,27%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,33%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,93%	
	Khác	0,43%	0,29%	0,43%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	82,12%	47,90%	38,12%	87,30%
	2 lần		39,48%	45,65%	
	3 lần	12,50%	9,14%	9,28%	12,30%
	4 lần		3,05%	6,23%	
	Khác	2,76%	0,44%	0,72%	0,20%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,06%	1,31%	2,17%	0,40%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,92%	0,58%	1,74%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			75,04%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			16,98%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			7,69%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,29%	

NGHỆ AN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,74%	94,34%	90,86%	95,70%
	Sớm hẹn	1,45%	0,58%	0,87%	0,60%
	Trễ hẹn	6,81%	5,08%	8,27%	3,60%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	48,94%	44,44%	57,14%	52,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	29,79%	31,43%	35,71%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			84,91%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,54%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			80,09%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			80,52%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		93,03%	85,05%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,31%	84,74%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			83,58%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			77,62%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		84,91%	79,94%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	56,40%	60,00%	61,10%	33,62%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	24,90%	33,62%	32,51%	21,88%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	28,10%	28,12%	34,83%	28,26%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		27,10%	21,34%	45,36%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	26,60%	7,10%	11,76%	15,07%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,60%	43,48%	40,35%	51,30%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,40%	44,93%	37,74%	46,38%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,30%	13,91%	11,03%	10,14%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,80%	6,52%	6,68%	7,39%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,10%	7,10%	7,84%	6,67%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,30%	9,86%	13,06%	10,29%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,55%	11,61%	10,43%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	17,90%	9,86%	8,71%	9,71%
14.Khác	0,70%	0,72%	0,29%	0,58%

NGHỆ AN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	81,71%	85,49%	85,34%	85,36%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	77,28%	79,71%	83,02%	84,35%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	64,54%	66,81%	79,68%	83,04%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	70,33%	74,64%	77,65%	82,32%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	73,47%	76,66%	81,42%	83,77%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83,36%	88,55%	82,15%	83,77%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82,92%	86,52%	81,13%	82,17%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86,83%	90,14%	84,62%	84,93%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	85,67%	87,37%	82,44%	85,07%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	80,00%	85,36%	80,70%	82,90%
Thủ tục hành chính nói chung	83,76%	87,59%	82,21%	83,77%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82,05%	85,65%	81,57%	84,93%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	80,75%	85,36%	79,83%	81,30%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	79,59%	85,65%	79,54%	81,59%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,91%	86,81%	81,57%	82,46%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		85,65%	79,39%	82,03%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,22%	84,78%	83,45%	82,46%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			78,52%	81,59%
Công chức nói chung	81,90%	85,65%	80,55%	82,34%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,22%	87,95%	83,31%	84,06%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,80%	89,55%	84,91%	85,80%
19. Kết quả có thông tin chính xác	85,53%	90,13%	84,18%	85,80%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			83,89%	86,38%
Kết quả nói chung	85,52%	89,21%	84,07%	85,51%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,36%	72,92%	76,14%	76,10%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,46%	65,26%	71,59%	74,63%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,94%	68,42%	67,05%	76,10%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,63%	68,42%	69,32%	77,07%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,60%	68,76%	71,02%	75,98%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**78,99%**	**81,87%**	**80,04%**	**82,34%**

NINH BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	50,00%	46,88%	44,86%	64,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	32,29%	32,92%	37,74%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	17,29%	18,96%	15,51%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,25%	2,29%	1,89%	
	Khác	0,00%	0,42%	0,00%	35,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18,54%	21,46%	25,16%	10,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,75%	58,75%	58,28%	81,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			1,68%	9,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14,38%	13,75%	9,22%	9,50%
	Qua mạng internet	3,13%	4,58%	6,50%	2,30%
	Khác	0,83%	2,29%	0,42%	0,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,71%	5,00%	15,72%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76,04%	69,38%	67,51%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	19,58%	22,92%	10,69%	
	Qua Internet	2,92%	3,13%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,14%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,73%	
	Khác	0,00%	0,63%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	90,21%	41,88%	35,64%	87,30%
	2 lần		50,83%	57,02%	
	3 lần	7,92%	5,21%	5,45%	12,30%
	4 lần		1,67%	1,89%	
	Khác	0,83%	0,42%	0,00%	0,20%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,00%	1,04%	0,42%	0,40%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%	0,63%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			78,44%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			16,49%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,86%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

NINH BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	98,96%	95,63%	96,22%	95,70%
	Sớm hẹn	0,63%	0,83%	0,63%	0,60%
	Trễ hẹn	0,42%	3,54%	3,15%	3,60%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	0,00%	52,94%	16,67%	52,60%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	0,00%	47,06%	16,67%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			95,38%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			95,39%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			94,34%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			93,92%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		92,29%	94,55%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,33%	95,60%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			95,60%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			92,66%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		84,79%	92,45%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	57,70%	62,50%	54,17%	41,93%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	31,40%	37,50%	26,25%	30,19%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	28,30%	28,54%	30,83%	23,06%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		19,58%	28,96%	33,12%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	33,50%	9,38%	13,75%	19,71%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75,50%	47,92%	49,17%	60,17%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	31,00%	39,58%	38,54%	53,88%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,20%	12,71%	9,38%	8,18%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,80%	5,83%	7,08%	3,35%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,90%	4,38%	6,46%	3,77%
11.Nâng cao năng lực của công chức	5,00%	6,67%	15,21%	10,06%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		9,17%	7,50%	4,82%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	13,00%	13,96%	9,79%	7,34%
14.Khác	0,00%	0,21%	0,00%	0,84%

NINH BÌNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	95,39%	97,29%	89,17%	89,92%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	94,13%	96,88%	89,58%	88,13%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86,16%	93,96%	87,50%	87,21%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	92,65%	93,96%	86,46%	88,13%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	92,08%	95,52%	88,18%	88,35%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	98,95%	97,71%	89,17%	91,13%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	97,06%	98,96%	89,38%	90,71%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	97,06%	99,17%	89,79%	91,13%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	93,71%	99,58%	89,38%	92,71%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	92,86%	98,13%	88,33%	92,71%
Thủ tục hành chính nói chung	95,93%	98,71%	89,21%	91,68%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95,18%	97,50%	85,42%	86,57%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	94,76%	97,50%	85,42%	89,97%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	96,02%	97,29%	85,21%	88,45%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	93,71%	96,67%	85,63%	87,22%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		97,29%	84,38%	88,45%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	96,42%	97,50%	85,63%	88,02%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,79%	87,22%
Công chức nói chung	95,22%	97,29%	85,21%	87,99%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	96,42%	98,33%	89,17%	90,60%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	96,63%	98,96%	90,42%	92,97%
19. Kết quả có thông tin chính xác	97,26%	99,17%	90,83%	92,97%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,21%	92,97%
Kết quả nói chung	96,77%	98,82%	90,16%	92,38%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	97,22%	91,67%	78,08%	81,20%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	95,37%	93,06%	69,86%	81,20%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	95,37%	91,67%	63,01%	80,02%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	95,37%	93,06%	64,38%	81,13%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	95,83%	92,36%	68,84%	80,89%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**95,10%**	**96,60%**	**84,63%**	**88,36%**

NINH THUẬN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	46,12%	50,42%	43,86%	61,40%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	29,77%	22,78%	32,02%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	19,08%	19,41%	14,04%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	4,61%	8,86%	12,72%	
	Khác	3,35%	0,21%	0,22%	38,60%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,56%	21,52%	28,29%	15,60%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,43%	54,43%	54,39%	73,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			4,61%	10,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13,84%	18,35%	11,62%	10,00%
	Qua mạng internet	4,82%	6,12%	5,70%	4,20%
	Khác	3,14%	1,69%	0,88%	1,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,73%	2,53%	22,59%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,36%	73,42%	61,84%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	20,55%	23,21%	13,16%	
	Qua Internet	0,63%	1,90%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,29%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,07%	
	Khác	0,63%	0,00%	0,22%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	69,12%	26,37%	21,49%	79,00%
	2 lần		61,81%	72,15%	
	3 lần	26,05%	9,70%	6,14%	17,10%
	4 lần		1,90%	0,22%	
	Khác	3,57%	0,21%	0,00%	2,30%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,14%	0,63%	0,22%	3,10%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,05%	0,00%	0,22%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			87,06%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			8,99%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,73%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,22%	

NINH THUẬN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,92%	93,46%	93,64%	92,10%
	Sớm hẹn	1,26%	4,22%	3,73%	4,00%
	Trễ hẹn	4,82%	2,32%	2,63%	4,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	17,39%	45,45%	33,33%	20,40%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	8,70%	36,36%	16,67%	5,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			87,06%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,36%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			85,53%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			85,53%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,16%	88,82%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,89%	90,13%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			87,72%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			85,75%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		86,08%	85,75%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	62,80%	53,46%	55,49%	25,88%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	30,80%	34,59%	26,58%	19,08%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,30%	26,00%	30,59%	17,11%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		31,87%	36,50%	47,15%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	23,70%	8,81%	13,92%	13,16%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	77,50%	37,74%	52,95%	65,79%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	43,00%	44,65%	42,62%	59,43%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,10%	16,98%	14,35%	19,30%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,00%	8,18%	2,74%	3,51%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,30%	7,13%	4,43%	3,51%
11.Nâng cao năng lực của công chức	5,20%	11,11%	8,86%	7,02%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,81%	5,06%	10,31%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	14,80%	10,06%	3,80%	8,33%
14.Khác	1,20%	0,42%	0,42%	0,44%

NINH THUẬN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	84,41%	85,12%	85,65%	89,47%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	83,16%	76,73%	82,49%	88,82%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	75,26%	68,97%	78,48%	87,94%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	76,30%	70,02%	77,64%	87,06%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	79,78%	75,21%	81,07%	88,32%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83,99%	82,18%	81,86%	86,84%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82,12%	81,13%	81,01%	82,89%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	85,86%	83,44%	82,91%	85,53%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	84,41%	79,45%	83,12%	86,18%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,62%	78,62%	81,65%	82,89%
Thủ tục hành chính nói chung	84,20%	80,96%	82,11%	84,87%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,45%	79,87%	84,39%	84,21%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84,82%	79,04%	83,76%	83,33%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83,99%	79,66%	82,70%	85,09%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	84,82%	83,86%	81,22%	86,84%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		81,34%	82,49%	83,55%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87,73%	79,45%	83,97%	84,87%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,44%	83,11%
Công chức nói chung	85,36%	80,54%	83,42%	84,43%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	87,73%	81,97%	86,08%	85,53%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	87,32%	83,44%	89,24%	89,04%
19. Kết quả có thông tin chính xác	87,73%	83,86%	88,82%	88,16%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			86,71%	87,72%
Kết quả nói chung	87,59%	83,09%	87,71%	87,61%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,12%	70,83%	74,07%	84,52%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,38%	64,58%	69,23%	79,76%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,47%	65,63%	65,38%	80,95%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,04%	63,54%	66,67%	79,76%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	75,00%	66,15%	68,84%	81,25%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**82,44%**	**77,40%**	**81,04%**	**85,17%**

PHÚ THỌ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	45,63%	50,42%	44,69%	98,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,21%	31,04%	33,84%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	22,50%	7,50%	8,24%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,08%	14,79%	15,40%	
	Khác	0,21%	0,00%	0,43%	1,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	19,58%	20,42%	23,21%	19,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	60,42%	60,42%	64,43%	74,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,42%	7,20%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	15,42%	20,83%	12,58%	7,20%
	Qua mạng internet	5,42%	5,00%	5,86%	2,50%
	Khác	0,21%	0,83%	1,52%	1,40%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,00%	4,17%	16,70%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	69,17%	66,04%	69,20%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	28,54%	30,00%	15,40%	
	Qua Internet	3,33%	6,25%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,77%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,42%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	92,50%	33,75%	36,44%	91,50%
	2 lần		55,21%	54,23%	
	3 lần	6,25%	7,92%	4,77%	7,90%
	4 lần		2,92%	4,34%	
	Khác	0,83%	0,21%	0,22%	0,20%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%	0,42%	0,43%	0,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,42%	0,21%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			78,96%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			14,75%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,86%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,43%	

PHÚ THỌ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,63%	97,29%	97,40%	95,70%
	Sớm hẹn	1,46%	1,25%	1,30%	1,70%
	Trễ hẹn	2,92%	1,46%	1,30%	2,70%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	35,71%	42,86%	50,00%	46,20%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	0,00%	57,14%	58,82%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			98,26%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			96,96%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			96,75%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			97,18%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,29%	97,40%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,29%	97,40%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			96,53%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			93,49%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,50%	93,93%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	59,00%	62,92%	68,54%	24,51%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,50%	30,00%	28,33%	17,79%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	24,80%	28,33%	33,13%	19,74%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,21%	24,79%	39,05%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	35,40%	10,83%	14,38%	15,40%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70,00%	42,71%	38,33%	53,15%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	35,20%	41,25%	36,04%	63,77%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,60%	12,29%	17,50%	30,59%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,30%	5,42%	3,54%	4,77%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,50%	3,54%	4,17%	3,90%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,30%	7,29%	6,46%	8,89%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,54%	10,63%	6,72%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	15,70%	13,13%	12,92%	10,85%
14.Khác	0,20%	0,21%	0,00%	0,00%

PHÚ THỌ

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	92,75%	90,63%	87,92%	86,20%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	86,96%	86,46%	88,63%	86,83%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	64,18%	74,38%	88,79%	87,05%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	76,81%	80,83%	86,17%	87,05%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	80,18%	83,07%	87,88%	86,78%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	94,00%	92,71%	86,79%	92,10%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	94,00%	92,50%	86,58%	92,40%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	94,41%	92,71%	88,25%	93,48%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	92,96%	93,54%	87,25%	93,92%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	92,53%	90,00%	86,79%	91,18%
Thủ tục hành chính nói chung	93,58%	92,29%	87,13%	92,61%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94,00%	91,04%	84,79%	86,13%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	92,75%	90,63%	83,96%	87,40%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	92,34%	90,42%	85,63%	87,05%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	92,75%	91,25%	85,21%	88,13%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		91,04%	83,54%	88,13%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	95,45%	91,67%	84,79%	87,05%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,79%	87,05%
Công chức nói chung	93,46%	91,01%	84,67%	87,28%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	95,45%	93,54%	90,25%	93,13%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	95,45%	94,38%	89,67%	92,05%
19. Kết quả có thông tin chính xác	94,41%	93,96%	88,88%	92,05%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,88%	91,55%
Kết quả nói chung	95,10%	93,96%	89,67%	92,19%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,39%	10,00%	78,95%	81,17%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	69,57%	12,50%	80,84%	82,33%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,22%	12,50%	82,84%	81,17%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,91%	12,50%	80,21%	82,33%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69,02%	11,88%	80,71%	81,75%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**86,65%**	**75,87%**	**85,89%**	**88,20%**

PHÚ YÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,57%	46,97%	51,07%	62,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	30,04%	29,02%	31,33%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	15,02%	16,08%	8,15%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,65%	9,60%	11,16%	
	Khác	0,86%	0,00%	0,64%	37,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,74%	27,35%	19,53%	12,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	56,99%	56,99%	64,81%	68,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			1,72%	14,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	17,38%	15,24%	12,02%	14,00%
	Qua mạng internet	6,01%	5,22%	4,29%	1,90%
	Khác	1,72%	1,67%	1,50%	4,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,65%	6,05%	10,30%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,26%	77,45%	74,68%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	15,67%	17,33%	12,88%	
	Qua Internet	2,15%	4,59%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			2,36%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,65%	
	Khác	0,64%	0,42%	0,86%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	79,40%	22,55%	26,82%	75,50%
	2 lần		59,71%	50,86%	
	3 lần	16,31%	11,69%	13,52%	18,00%
	4 lần		5,22%	7,51%	
	Khác	2,36%	0,84%	1,29%	2,80%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,36%	1,88%	2,15%	0,60%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,15%	0,84%	0,43%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			83,91%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			11,59%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,08%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,43%	

PHÚ YÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,78%	92,48%	90,56%	89,80%
	Sớm hẹn	1,29%	2,71%	1,93%	2,10%
	Trễ hẹn	4,94%	4,80%	7,51%	8,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	34,78%	45,45%	20,83%	26,40%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	21,74%	36,36%	8,33%	94,70%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			83,05%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,33%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			78,11%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			78,76%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,74%	84,55%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,86%	81,76%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			80,26%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			77,25%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		79,29%	77,90%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	57,60%	60,86%	65,27%	23,82%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	29,40%	27,96%	31,80%	18,88%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,00%	18,49%	29,71%	12,02%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		31,61%	20,29%	31,55%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31,60%	7,31%	12,34%	11,37%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	71,00%	46,45%	40,79%	56,65%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,20%	48,82%	42,26%	66,09%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,80%	18,92%	24,48%	21,24%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,70%	7,10%	5,23%	9,66%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,50%	4,09%	3,56%	6,22%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,00%	5,81%	7,11%	13,95%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		10,97%	9,21%	14,16%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,90%	10,75%	6,90%	12,88%
14.Khác	2,10%	0,43%	0,84%	1,07%

PHÚ YÊN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80,30%	83,44%	88,08%	84,12%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	73,73%	78,92%	87,66%	83,69%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	61,23%	68,60%	88,08%	84,33%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	63,77%	75,05%	85,77%	81,97%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	69,76%	76,51%	87,40%	83,53%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81,78%	85,81%	85,56%	82,19%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	83,47%	85,16%	87,24%	82,19%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,42%	86,45%	89,54%	84,98%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	77,54%	85,16%	88,49%	83,48%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	78,60%	84,30%	85,15%	82,62%
Thủ tục hành chính nói chung	80,76%	85,38%	87,20%	83,09%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,87%	87,10%	87,03%	82,40%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	77,12%	84,30%	86,19%	83,05%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	77,97%	85,38%	84,52%	83,05%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,48%	87,31%	86,19%	81,12%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,10%	83,89%	81,12%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,90%	84,52%	87,45%	83,48%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,77%	80,69%
Công chức nói chung	79,07%	85,95%	85,86%	82,13%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,90%	87,74%	88,28%	82,83%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	83,05%	88,53%	88,70%	85,62%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,05%	87,45%	88,91%	86,05%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,66%	84,55%
Kết quả nói chung	83,33%	87,91%	88,39%	84,76%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,65%	74,74%	74,19%	70,97%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,55%	72,63%	75,81%	67,74%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,10%	74,74%	74,19%	66,13%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,59%	70,53%	64,52%	67,74%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72,72%	73,16%	72,18%	68,15%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**77,01%**	**82,04%**	**84,54%**	**80,67%**

QUẢNG BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	47,29%	39,78%	43,51%	58,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,27%	42,61%	35,77%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	10,41%	11,09%	12,13%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	9,98%	9,35%	10,04%	
	Khác	0,22%	0,43%	0,00%	41,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	25,81%	25,65%	21,34%	11,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	61,96%	61,96%	64,85%	79,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,56%	10,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	15,18%	16,96%	9,83%	10,30%
	Qua mạng internet	7,81%	5,22%	4,81%	4,00%
	Khác	0,65%	1,09%	1,88%	1,80%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,86%	5,65%	12,76%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	71,15%	71,09%	76,36%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	27,11%	24,35%	10,67%	
	Qua Internet	3,90%	7,17%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			2,30%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,72%	
	Khác	0,00%	0,22%	0,42%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	77,44%	26,96%	33,26%	79,10%
	2 lần		59,35%	54,39%	
	3 lần	18,44%	9,13%	7,32%	14,60%
	4 lần		3,70%	3,35%	
	Khác	2,17%	0,87%	1,67%	4,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,04%	2,39%	2,09%	2,70%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,30%	0,87%	2,09%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			87,66%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,11%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,97%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,26%	

QUẢNG BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	88,94%	92,39%	93,72%	90,40%
	Sớm hẹn	1,52%	1,96%	1,26%	0,70%
	Trễ hẹn	9,54%	5,65%	5,02%	9,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	36,36%	50,00%	31,58%	32,30%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	37,78%	46,15%	40,35%	7,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			81,38%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,80%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			81,59%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			80,54%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		92,83%	79,71%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,30%	81,59%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			81,80%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			77,41%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		78,48%	78,45%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	55,20%	64,21%	61,09%	30,96%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	27,40%	21,91%	36,52%	26,99%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	22,00%	18,00%	30,00%	15,48%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		32,97%	25,65%	50,21%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	26,70%	3,25%	10,65%	14,02%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75,10%	49,02%	40,87%	51,46%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,30%	50,11%	45,65%	57,53%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,90%	21,48%	16,52%	12,76%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,40%	10,85%	4,57%	3,56%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,80%	4,99%	2,83%	4,60%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,10%	7,16%	9,78%	8,58%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		6,72%	4,78%	3,56%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,40%	6,07%	9,78%	6,90%
14.Khác	0,90%	0,22%	0,65%	0,42%

QUẢNG BÌNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80,94%	87,42%	85,87%	83,05%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	76,91%	85,25%	85,65%	80,96%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	68,61%	75,49%	83,26%	78,87%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	70,18%	79,39%	82,39%	77,41%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,16%	81,89%	84,29%	80,07%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	78,70%	86,98%	83,91%	80,54%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	78,92%	85,90%	85,00%	82,22%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,96%	88,72%	85,22%	83,26%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	81,84%	85,90%	83,26%	82,01%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	77,80%	83,73%	83,26%	80,33%
Thủ tục hành chính nói chung	80,04%	86,25%	84,13%	81,67%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,33%	86,77%	85,22%	81,80%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	79,33%	85,03%	82,61%	82,43%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	78,43%	84,38%	84,35%	84,52%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,00%	87,42%	86,96%	84,10%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		85,68%	84,13%	83,47%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,37%	85,90%	84,57%	84,31%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			81,74%	82,22%
Công chức nói chung	80,09%	85,86%	84,22%	83,26%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,37%	87,20%	88,48%	81,80%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	82,25%	88,50%	87,17%	82,64%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,82%	86,98%	87,83%	84,10%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			85,65%	83,05%
Kết quả nói chung	83,15%	87,56%	87,28%	82,90%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,22%	83,94%	72,41%	62,50%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,58%	81,75%	80,70%	62,50%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,45%	81,75%	77,19%	58,33%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,68%	81,02%	75,44%	66,67%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,48%	82,12%	76,44%	62,50%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**78,71%**	**84,78%**	**83,43%**	**78,88%**

QUẢNG NAM

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	44,55%	43,15%	46,73%	67,00%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	32,01%	35,57%	33,67%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	5,78%	7,89%	8,56%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	21,29%	15,77%	16,55%	
	Khác	0,00%	1,04%	0,29%	33,00%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,17%	17,71%	18,72%	12,50%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,67%	59,67%	65,75%	72,00%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,48%	14,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	17,49%	21,13%	11,61%	14,00%
	Qua mạng internet	4,95%	5,95%	6,82%	5,60%
	Khác	2,31%	1,79%	0,58%	1,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,14%	6,55%	13,64%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	79,70%	69,49%	70,97%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16,67%	24,40%	11,61%	
	Qua Internet	3,96%	6,55%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,48%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,08%	
	Khác	0,50%	0,60%	0,29%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	76,24%	23,36%	28,16%	81,80%
	2 lần		51,19%	52,69%	
	3 lần	16,17%	13,39%	10,16%	12,80%
	4 lần		9,52%	8,27%	
	Khác	4,13%	2,53%	0,73%	2,70%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,98%	1,64%	2,03%	0,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,82%	0,45%	0,73%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			87,95%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			9,00%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			2,76%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,29%	

QUẢNG NAM

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,58%	90,18%	91,15%	93,70%
	Sớm hẹn	1,65%	0,74%	0,58%	2,10%
	Trễ hẹn	6,77%	9,08%	8,27%	4,20%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	24,39%	37,70%	48,57%	27,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	2,44%	19,67%	40,00%	3,60%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			86,65%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,71%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			79,25%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			78,08%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		95,39%	85,92%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,88%	84,62%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			82,58%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			78,23%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,57%	77,50%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	55,00%	51,98%	67,11%	39,19%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,50%	26,07%	27,23%	28,45%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	28,00%	22,11%	31,40%	22,06%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		21,78%	28,57%	38,17%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	38,30%	7,10%	12,20%	13,21%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	67,80%	51,16%	36,61%	45,86%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,00%	55,12%	45,09%	54,28%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	7,50%	18,32%	12,20%	15,82%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,20%	2,97%	6,10%	4,35%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,80%	4,79%	6,10%	5,37%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,50%	11,22%	9,97%	10,16%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,25%	8,48%	10,45%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	18,80%	12,87%	8,63%	12,05%
14.Khác	1,70%	1,82%	0,30%	0,00%

QUẢNG NAM

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	90,36%	89,11%	83,78%	86,21%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	87,35%	87,79%	83,93%	86,50%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	73,19%	75,41%	80,06%	84,18%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	77,26%	79,21%	76,49%	82,87%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,04%	82,88%	81,06%	84,94%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88,25%	86,14%	82,38%	85,92%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88,86%	84,82%	80,53%	82,44%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86,90%	88,45%	84,85%	81,28%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	86,14%	86,96%	83,06%	79,68%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	84,79%	83,17%	82,08%	79,10%
Thủ tục hành chính nói chung	86,99%	85,91%	82,58%	81,68%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88,55%	87,29%	85,27%	86,79%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87,80%	85,48%	82,44%	82,58%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	86,14%	85,64%	79,02%	83,31%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	86,45%	85,31%	80,95%	81,28%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		84,98%	79,17%	80,84%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88,40%	86,14%	78,87%	82,58%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			79,46%	80,99%
Công chức nói chung	87,47%	85,81%	80,74%	82,62%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	88,40%	87,46%	87,70%	82,87%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88,10%	87,29%	86,23%	82,87%
19. Kết quả có thông tin chính xác	87,65%	86,80%	87,08%	81,57%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,89%	81,42%
Kết quả nói chung	88,05%	87,18%	87,22%	82,18%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	69,14%	77,17%	76,00%	79,41%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,43%	73,23%	77,33%	72,06%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,60%	73,23%	78,00%	67,65%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,60%	71,65%	71,33%	69,12%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69,44%	73,82%	75,67%	72,06%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**83,16%**	**83,31%**	**81,41%**	**80,98%**

QUẢNG NGÃI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	35,99%	43,97%	40,59%	45,90%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	37,26%	45,98%	37,24%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	13,69%	6,70%	5,44%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	13,69%	15,18%	20,71%	
	Khác	0,00%	0,22%	0,00%	54,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,06%	22,10%	24,06%	25,20%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,24%	54,24%	55,86%	67,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,02%	19,40%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	20,38%	22,32%	14,85%	19,40%
	Qua mạng internet	2,55%	6,70%	11,09%	7,40%
	Khác	0,64%	3,79%	1,46%	4,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	6,69%	7,14%	17,57%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	73,89%	76,79%	65,69%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	17,52%	18,75%	16,95%	
	Qua Internet	2,55%	4,69%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,39%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,44%	
	Khác	0,00%	0,67%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	78,98%	34,60%	28,03%	73,10%
	2 lần		49,11%	53,35%	
	3 lần	14,97%	10,49%	11,72%	21,50%
	4 lần		3,57%	5,44%	
	Khác	2,55%	2,23%	1,46%	2,50%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,78%	2,01%	3,56%	1,20%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,32%	0,45%	1,46%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			82,01%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			12,55%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,44%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,00%	

QUẢNG NGÃI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,36%	91,96%	91,42%	95,50%
	Sớm hẹn	3,18%	1,79%	1,26%	0,40%
	Trễ hẹn	4,46%	6,25%	7,32%	4,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	57,14%	21,43%	50,00%	55,30%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	26,67%	21,43%	28,57%	10,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			84,10%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			81,59%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			77,82%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			76,78%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,44%	88,28%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,54%	83,89%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			79,08%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			74,06%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		86,13%	74,48%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	66,50%	62,42%	67,86%	30,54%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	23,60%	31,53%	25,00%	27,82%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	25,20%	23,89%	29,75%	26,15%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		29,62%	30,43%	38,08%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	32,20%	6,69%	6,71%	13,81%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	68,20%	35,99%	31,25%	49,58%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,50%	34,39%	40,27%	45,40%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,60%	15,29%	11,41%	17,36%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,00%	13,38%	6,94%	9,00%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,50%	9,24%	7,83%	8,58%
11.Nâng cao năng lực của công chức	3,70%	9,87%	12,30%	13,81%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		13,06%	15,66%	10,67%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,10%	12,74%	16,11%	12,97%
14.Khác	0,80%	0,32%	0,67%	1,26%

QUẢNG NGÃI

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79,34%	81,53%	83,26%	83,47%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	74,38%	78,66%	85,94%	83,89%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	60,33%	64,65%	84,15%	84,52%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	65,29%	71,97%	81,92%	82,43%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	69,84%	74,20%	83,82%	83,58%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81,82%	83,76%	80,13%	80,54%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	83,47%	85,03%	81,70%	81,38%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88,43%	86,94%	85,71%	85,15%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	82,64%	86,94%	85,04%	81,80%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	86,78%	81,53%	82,59%	79,29%
Thủ tục hành chính nói chung	84,63%	84,84%	83,04%	81,63%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,99%	81,21%	82,59%	80,54%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	81,82%	81,85%	80,80%	78,24%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,58%	83,12%	80,36%	80,96%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	78,51%	81,53%	81,47%	79,50%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,57%	79,02%	78,24%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84,30%	79,62%	81,25%	80,75%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			78,57%	77,41%
Công chức nói chung	81,24%	81,32%	80,58%	79,38%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	84,30%	83,12%	83,93%	80,96%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	84,71%	84,08%	83,93%	84,10%
19. Kết quả có thông tin chính xác	84,30%	83,12%	84,60%	81,80%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			83,04%	82,43%
Kết quả nói chung	84,44%	83,44%	83,87%	82,32%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,54%	78,38%	64,29%	76,11%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	53,85%	86,49%	67,14%	69,03%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	46,15%	78,38%	62,86%	68,14%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	46,15%	81,08%	61,43%	69,91%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	51,92%	81,08%	63,93%	70,80%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**74,84%**	**81,07%**	**79,40%**	**79,61%**

QUẢNG NINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	36,23%	41,61%	46,20%	65,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	39,48%	46,27%	43,54%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	5,64%	6,99%	4,94%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19,96%	17,08%	9,13%	
	Khác	4,56%	2,64%	0,57%	34,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,49%	25,00%	26,24%	11,60%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	50,62%	50,62%	62,74%	63,70%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,70%	24,70%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	28,42%	32,45%	11,41%	24,70%
	Qua mạng internet	6,51%	12,89%	6,27%	6,70%
	Khác	3,69%	0,78%	0,19%	0,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,82%	6,21%	13,50%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	70,28%	68,32%	72,24%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	34,71%	33,23%	18,25%	
	Qua Internet	6,07%	11,02%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,61%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,94%	
	Khác	0,00%	0,16%	0,19%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	86,53%	32,14%	35,74%	90,70%
	2 lần		59,78%	54,37%	
	3 lần	11,48%	6,06%	6,46%	7,20%
	4 lần		1,09%	3,23%	
	Khác	1,77%	0,93%	0,19%	1,90%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,95%	0,00%	0,00%	0,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,52%	0,00%	0,19%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			81,11%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			15,46%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,05%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,38%	

QUẢNG NINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,44%	97,05%	92,38%	96,70%
	Sớm hẹn	3,25%	2,95%	6,10%	1,00%
	Trễ hẹn	1,30%	0,00%	1,52%	2,40%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	50,00%	100,00%	46,15%	0,00%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	16,67%	100,00%	35,71%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			96,01%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			96,58%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			95,25%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			95,44%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		89,29%	95,81%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,29%	95,81%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			95,25%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			91,43%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		84,47%	92,94%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	49,00%	62,26%	75,62%	31,81%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	20,80%	25,16%	28,88%	23,81%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	32,70%	17,79%	29,81%	17,14%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		39,70%	37,01%	52,57%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	22,50%	19,09%	9,47%	27,24%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	86,40%	56,83%	42,39%	58,86%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	31,40%	40,78%	33,07%	47,05%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,20%	11,50%	9,94%	13,52%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	10,10%	4,56%	2,48%	1,90%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	8,40%	3,69%	2,95%	2,48%
11.Nâng cao năng lực của công chức	19,10%	12,36%	6,83%	7,62%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		8,03%	8,23%	5,71%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	4,50%	10,41%	8,39%	7,05%
14.Khác	0,20%	0,00%	0,16%	0,19%

QUẢNG NINH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	95,72%	94,36%	95,29%	97,43%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	92,62%	92,62%	95,91%	95,00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88,60%	89,80%	95,60%	95,62%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	89,31%	89,80%	96,22%	95,62%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91,56%	91,65%	95,76%	95,92%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	94,30%	93,28%	95,60%	98,81%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	95,48%	93,49%	96,91%	96,46%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	95,48%	94,14%	96,38%	98,81%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	94,30%	93,28%	96,07%	98,81%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	91,69%	91,97%	95,53%	98,81%
Thủ tục hành chính nói chung	94,25%	93,23%	96,10%	98,34%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91,41%	91,11%	95,22%	95,62%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90,45%	90,24%	95,53%	95,62%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	92,86%	90,02%	96,69%	94,81%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	92,16%	92,41%	94,76%	95,62%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		90,67%	94,07%	95,62%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	94,76%	92,19%	94,53%	94,81%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			93,76%	94,81%
Công chức nói chung	92,33%	91,11%	94,94%	95,27%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	94,76%	93,49%	97,69%	96,64%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	94,54%	94,36%	97,69%	96,24%
19. Kết quả có thông tin chính xác	96,20%	94,36%	97,84%	96,24%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			97,69%	96,04%
Kết quả nói chung	95,17%	94,07%	97,73%	96,29%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,89%	86,73%	94,55%	93,44%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,59%	80,61%	94,55%	93,44%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,89%	87,63%	96,36%	91,94%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,39%	88,66%	81,82%	91,94%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	92,19%	85,91%	91,82%	92,69%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**92,88%**	**91,15%**	**95,26%**	**95,76%**

QUẢNG TRỊ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	45,83%	47,08%	45,83%	63,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,00%	42,08%	36,88%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	22,08%	27,29%	6,46%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,88%	2,29%	16,25%	
	Khác	0,21%	0,00%	0,00%	36,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	25,21%	30,00%	33,96%	14,80%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,96%	58,96%	58,33%	74,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			6,25%	20,80%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	21,46%	31,67%	20,42%	20,80%
	Qua mạng internet	6,67%	9,38%	5,00%	4,60%
	Khác	0,21%	1,25%	1,04%	2,30%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,54%	10,83%	23,13%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,08%	73,54%	75,00%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	23,13%	36,46%	19,17%	
	Qua Internet	4,38%	8,33%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,88%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,63%	
	Khác	0,21%	0,42%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	86,25%	35,42%	27,50%	82,92%
	2 lần		56,67%	61,67%	
	3 lần	11,46%	5,83%	7,71%	13,13%
	4 lần		1,88%	1,88%	
	Khác	0,83%	0,21%	1,25%	2,92%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,08%	0,83%	0,83%	0,60%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,42%	0,00%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			78,54%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			17,29%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,75%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

QUẢNG TRỊ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,42%	94,58%	95,00%	91,50%
	Sớm hẹn	1,04%	3,13%	2,29%	5,00%
	Trễ hẹn	3,54%	2,29%	2,71%	3,50%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	29,41%	36,36%	80,00%	29,40%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	11,76%	0,00%	80,00%	11,80%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			93,13%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,71%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			84,17%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			83,96%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,29%	92,92%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,29%	91,67%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			88,33%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			82,29%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		77,08%	82,29%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	55,00%	69,38%	57,71%	25,63%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	27,70%	30,42%	25,21%	30,21%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	27,50%	20,83%	24,79%	17,29%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		72,29%	62,50%	51,88%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	38,80%	7,29%	11,88%	13,33%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	79,00%	37,08%	45,21%	59,17%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	36,50%	27,08%	36,46%	49,38%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6,50%	11,46%	12,29%	22,71%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1,20%	2,92%	2,50%	3,13%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,10%	3,13%	6,46%	2,50%
11.Nâng cao năng lực của công chức	4,40%	4,38%	4,58%	7,50%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		4,38%	3,33%	6,46%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	10,60%	9,17%	6,04%	9,79%
14.Khác	0,20%	0,21%	0,83%	0,63%

QUẢNG TRỊ

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	86,25%	81,25%	85,00%	92,92%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	80,83%	74,79%	82,29%	92,71%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	65,63%	61,04%	81,63%	89,17%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	70,83%	70,00%	81,63%	90,21%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,89%	71,77%	82,64%	91,25%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87,92%	85,00%	85,75%	88,54%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	86,67%	83,96%	86,96%	88,13%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,42%	87,50%	87,04%	90,42%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,13%	83,13%	83,33%	90,42%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	87,71%	83,33%	82,50%	88,96%
Thủ tục hành chính nói chung	88,17%	84,58%	85,12%	89,29%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,50%	80,38%	83,96%	92,92%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	85,42%	79,17%	84,29%	91,04%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	84,79%	79,79%	84,38%	91,67%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,71%	83,75%	85,75%	89,17%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,00%	92,92%	90,00%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	91,46%	79,79%	94,17%	90,00%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			90,33%	88,13%
Công chức nói chung	87,38%	80,48%	87,97%	90,42%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	91,46%	82,92%	89,83%	91,25%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88,96%	84,38%	88,83%	91,04%
19. Kết quả có thông tin chính xác	87,50%	84,17%	90,25%	91,67%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,63%	91,46%
Kết quả nói chung	89,31%	83,82%	89,39%	91,35%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,38%	44,74%	75,00%	68,97%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,86%	42,11%	83,33%	55,17%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,37%	42,11%	79,17%	48,28%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,38%	39,47%	79,17%	48,28%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,50%	42,11%	79,17%	55,17%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**83,13%**	**73,31%**	**85,26%**	**84,60%**

SÓC TRĂNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	39,58%	41,88%	48,96%	53,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	34,79%	33,96%	28,96%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	19,79%	14,79%	6,04%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,25%	9,79%	15,42%	
	Khác	0,42%	0,21%	0,63%	46,20%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	26,46%	27,29%	25,63%	25,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,38%	54,38%	65,83%	64,80%
	Qua loa phát thanh cấp xã			0,21%	8,80%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13,33%	14,17%	5,21%	8,80%
	Qua mạng internet	5,21%	3,54%	2,71%	3,10%
	Khác	1,25%	1,67%	0,83%	2,30%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,21%	3,75%	14,79%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,63%	85,83%	74,58%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	13,54%	9,38%	7,08%	
	Qua Internet	2,50%	1,67%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			0,83%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,29%	
	Khác	0,63%	0,21%	0,42%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	75,00%	17,92%	19,38%	74,53%
	2 lần		65,83%	61,67%	
	3 lần	20,63%	10,42%	13,33%	20,46%
	4 lần		5,42%	4,58%	
	Khác	2,92%	0,42%	1,04%	1,88%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,08%	0,63%	0,63%	0,80%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,83%	0,00%	0,42%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			90,21%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,08%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,88%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,83%	

SÓC TRĂNG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,92%	98,33%	95,21%	91,50%
	Sớm hẹn	1,25%	0,83%	2,71%	4,00%
	Trễ hẹn	5,83%	0,83%	2,08%	4,60%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	10,71%	50,00%	0,00%	30,90%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	7,14%	0,00%	50,00%	9,10%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			92,71%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			91,46%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			88,54%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			87,92%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,75%	95,42%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,33%	95,00%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			93,75%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			85,00%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		87,71%	85,21%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	51,10%	57,08%	67,29%	30,63%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	30,50%	27,29%	15,83%	18,96%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	20,00%	23,54%	17,92%	14,79%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		23,13%	33,96%	45,42%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	23,80%	5,63%	11,46%	15,83%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75,40%	48,96%	56,25%	71,04%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	49,50%	48,33%	60,63%	65,21%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	20,70%	21,88%	18,75%	23,54%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,90%	6,25%	3,75%	2,71%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,90%	6,04%	1,25%	0,83%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,00%	10,00%	2,92%	1,88%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		9,38%	4,79%	3,33%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	15,20%	9,38%	5,42%	5,83%
14.Khác	0,80%	0,63%	0,00%	0,00%

SÓC TRĂNG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82,92%	90,00%	92,08%	95,63%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,75%	85,63%	93,13%	94,38%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	69,79%	79,38%	91,46%	93,54%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	75,21%	81,04%	90,21%	91,88%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	76,67%	84,01%	91,72%	93,85%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81,46%	88,13%	90,00%	92,29%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	81,25%	87,50%	89,58%	91,67%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,46%	88,33%	91,67%	91,67%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	81,04%	87,08%	90,83%	91,04%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	82,92%	86,25%	90,21%	91,04%
Thủ tục hành chính nói chung	81,63%	87,46%	90,46%	91,54%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,46%	88,75%	94,38%	92,92%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	81,67%	87,08%	93,13%	92,71%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83,54%	86,88%	93,54%	92,92%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,25%	89,38%	93,33%	91,88%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		89,38%	91,67%	91,88%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84,58%	86,43%	92,71%	92,08%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			93,54%	92,50%
Công chức nói chung	83,50%	87,98%	93,18%	92,41%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	84,58%	89,17%	93,54%	92,50%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86,88%	90,21%	93,96%	92,71%
19. Kết quả có thông tin chính xác	86,67%	90,63%	94,38%	93,54%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			93,96%	92,92%
Kết quả nói chung	86,04%	90,00%	93,96%	92,92%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,98%	73,20%	66,67%	70,59%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,00%	68,04%	66,67%	64,71%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,21%	71,13%	83,33%	70,59%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,79%	73,20%	66,67%	70,59%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74,75%	71,39%	70,83%	69,12%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**80,43%**	**84,40%**	**88,78%**	**88,67%**

SƠN LA

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	46,16%	44,99%	53,40%	50,40%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	36,18%	30,19%	33,00%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	7,09%	6,68%	7,53%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	16,35%	18,14%	16,06%	
	Khác	0,58%	0,87%	0,29%	49,60%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,01%	24,96%	21,71%	9,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48,19%	48,19%	64,40%	77,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			10,56%	13,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	42,26%	25,40%	15,20%	13,50%
	Qua mạng internet	7,24%	5,81%	7,96%	2,30%
	Khác	0,29%	0,15%	0,87%	1,70%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,92%	6,24%	10,71%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	59,19%	62,84%	69,46%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	40,67%	28,16%	31,11%	
	Qua Internet	6,95%	4,06%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,05%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,49%	
	Khác	0,00%	0,29%	0,58%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	86,96%	38,32%	36,03%	89,52%
	2 lần		53,70%	59,33%	
	3 lần	11,45%	5,81%	3,76%	8,15%
	4 lần		1,89%	0,87%	
	Khác	1,30%	0,29%	0,00%	1,02%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,00%	0,15%	0,00%	1,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,14%	0,15%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			74,10%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			20,98%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			4,63%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,29%	

SƠN LA

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	97,83%	98,11%	96,96%	90,50%
	Sớm hẹn	0,72%	1,16%	2,46%	1,60%
	Trễ hẹn	1,45%	0,73%	0,58%	7,90%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	40,00%	33,33%	50,00%	47,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	40,00%	66,67%	50,00%	16,70%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			95,37%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			94,93%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			93,05%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			92,47%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,13%	94,65%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,40%	94,07%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			94,21%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			91,46%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,60%	92,33%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	62,90%	65,27%	64,88%	33,00%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	27,20%	31,26%	25,83%	28,51%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	34,50%	27,06%	38,32%	25,33%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		45,01%	29,90%	44,14%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	30,10%	13,17%	6,10%	16,79%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	73,40%	48,91%	43,83%	56,30%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	34,40%	39,22%	44,70%	46,89%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6,40%	10,27%	10,74%	11,87%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,80%	1,59%	4,21%	5,50%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,10%	2,46%	2,32%	7,09%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,70%	3,91%	8,13%	7,38%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		4,49%	10,45%	6,95%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	12,40%	7,38%	10,45%	10,27%
14.Khác	0,90%	0,00%	0,15%	0,29%

SƠN LA

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,44%	97,97%	91,15%	92,25%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	79,04%	97,83%	91,00%	91,95%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	71,72%	93,49%	90,42%	90,93%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	72,59%	96,24%	89,39%	91,95%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	77,20%	96,38%	90,49%	91,77%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84,99%	99,13%	88,24%	93,09%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	84,53%	99,13%	89,70%	92,51%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84,72%	99,42%	90,57%	92,51%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,26%	99,13%	90,86%	92,50%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	83,26%	97,68%	90,71%	92,07%
Thủ tục hành chính nói chung	84,15%	98,90%	90,01%	92,54%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,61%	96,82%	92,89%	89,07%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	77,11%	96,96%	91,00%	89,76%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	75,40%	96,96%	91,87%	90,79%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,53%	98,41%	91,87%	90,08%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		98,12%	90,71%	88,63%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86,32%	98,41%	92,60%	89,76%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			91,87%	88,34%
Công chức nói chung	79,19%	97,61%	91,83%	89,49%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	86,32%	98,55%	93,18%	94,65%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	87,90%	98,99%	93,76%	96,09%
19. Kết quả có thông tin chính xác	85,53%	98,26%	93,61%	96,40%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			93,03%	95,80%
Kết quả nói chung	86,58%	98,60%	93,40%	95,73%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,63%	100,00%	89,25%	81,48%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,07%	97,96%	84,95%	75,93%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,06%	97,96%	87,10%	79,63%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,13%	95,92%	84,95%	79,63%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72,47%	97,96%	86,56%	79,17%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,38%**	**97,88%**	**90,61%**	**89,83%**

TÂY NINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	52,74%	43,61%	57,83%	57,40%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38,13%	46,87%	35,04%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	10,27%	12,53%	5,98%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	11,19%	15,04%	16,52%	
	Khác	0,00%	0,75%	0,85%	42,60%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18,04%	32,08%	23,93%	16,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	56,89%	56,89%	70,37%	7,80%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,85%	9,30%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	12,56%	20,05%	7,98%	9,30%
	Qua mạng internet	7,53%	8,52%	5,98%	3,00%
	Khác	1,60%	3,01%	2,85%	2,30%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,02%	12,03%	19,66%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	83,11%	77,19%	75,21%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	14,84%	22,81%	13,39%	
	Qua Internet	4,57%	7,27%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,70%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,85%	
	Khác	0,23%	1,00%	0,85%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	71,46%	27,07%	21,08%	72,54%
	2 lần		46,87%	52,99%	
	3 lần	20,55%	14,79%	9,40%	18,89%
	4 lần		9,52%	15,95%	
	Khác	5,94%	1,75%	0,57%	4,79%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,97%	1,25%	2,85%	1,30%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,60%	0,00%	0,28%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			86,32%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			9,40%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,42%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,85%	

TÂY NINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,92%	91,73%	88,03%	89,40%
	Sớm hẹn	0,68%	0,75%	2,28%	2,00%
	Trễ hẹn	6,39%	7,52%	9,69%	8,60%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	35,71%	40,00%	55,56%	19,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	10,71%	20,00%	62,96%	2,90%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			86,89%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			84,62%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			80,34%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			80,91%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,74%	88,89%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,49%	87,18%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			82,62%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			79,20%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,96%	78,35%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	63,50%	61,42%	62,16%	31,62%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,00%	18,04%	18,80%	31,62%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	27,20%	15,98%	24,81%	22,51%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		25,80%	25,31%	39,32%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	27,00%	7,99%	11,28%	16,81%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	69,50%	42,92%	43,86%	49,00%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	54,20%	56,62%	50,88%	54,42%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,60%	16,21%	18,55%	11,40%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,80%	10,05%	9,52%	7,98%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,50%	7,31%	9,02%	5,70%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,30%	10,73%	8,77%	6,84%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		12,33%	7,77%	8,26%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	19,10%	14,38%	9,02%	14,25%
14.Khác	0,80%	1,60%	1,00%	1,42%

TÂY NINH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	81,36%	87,44%	85,21%	87,75%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	79,09%	86,07%	86,72%	88,89%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	68,51%	75,11%	85,46%	86,32%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	71,72%	78,77%	83,96%	85,75%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,17%	81,85%	85,34%	87,18%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,12%	86,30%	84,71%	86,32%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	81,31%	86,07%	85,21%	83,48%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,87%	89,27%	87,72%	86,04%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,38%	85,62%	86,47%	85,19%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	80,86%	82,42%	85,46%	84,90%
Thủ tục hành chính nói chung	82,11%	85,94%	85,91%	85,19%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,89%	85,62%	86,72%	87,18%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	82,12%	84,47%	85,96%	86,89%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	81,82%	85,62%	85,96%	87,46%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,36%	85,84%	87,97%	87,75%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		86,53%	84,46%	85,75%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,12%	84,47%	87,22%	85,47%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			83,96%	83,76%
Công chức nói chung	82,86%	85,43%	86,04%	86,32%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,12%	87,44%	87,72%	86,89%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	84,34%	90,64%	87,72%	85,47%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,88%	89,50%	87,72%	88,03%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,97%	86,89%
Kết quả nói chung	83,78%	89,19%	87,78%	86,82%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,00%	65,00%	70,27%	72,09%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,00%	65,00%	70,27%	69,77%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,00%	60,00%	67,57%	74,42%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,00%	60,00%	70,27%	72,09%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	73,00%	62,50%	69,59%	72,09%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,76%**	**81,24%**	**83,45%**	**83,94%**

THÁI BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	50,63%	45,42%	45,19%	48,80%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	29,38%	35,63%	35,98%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6,25%	6,04%	2,72%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19,58%	24,17%	22,18%	
	Khác	0,83%	0,21%	0,21%	51,20%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	13,54%	26,25%	22,59%	11,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,79%	54,79%	62,97%	79,30%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,97%	26,70%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	21,04%	20,21%	15,69%	26,70%
	Qua mạng internet	5,83%	8,75%	10,25%	8,60%
	Khác	2,08%	1,88%	0,84%	0,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,17%	8,54%	17,36%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	66,25%	76,88%	69,67%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29,38%	22,08%	15,48%	
	Qua Internet	4,17%	6,04%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,65%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			8,16%	
	Khác	0,63%	0,00%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	88,75%	32,50%	40,59%	78,50%
	2 lần		45,21%	47,07%	
	3 lần	9,38%	16,46%	6,90%	18,22%
	4 lần		5,21%	4,60%	
	Khác	1,25%	0,63%	0,84%	1,64%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,42%	1,46%	0,84%	1,60%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%	0,21%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			76,36%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			17,57%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,65%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

THÁI BÌNH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	98,13%	93,33%	93,72%	91,60%
	Sớm hẹn	1,67%	1,88%	0,63%	2,10%
	Trễ hẹn	0,21%	4,79%	5,65%	6,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	100,00%	39,13%	47,06%	21,10%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	0,00%	8,70%	41,18%	9,40%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			90,17%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,24%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			84,94%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			84,94%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		92,08%	80,96%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,75%	86,19%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			87,03%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			78,24%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		78,13%	81,38%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	52,60%	55,63%	66,88%	32,01%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,60%	25,00%	29,79%	23,85%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	22,30%	22,92%	34,79%	21,76%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		37,92%	33,33%	55,86%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	21,20%	8,75%	8,33%	19,04%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	86,00%	53,33%	40,00%	50,84%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,20%	45,21%	42,29%	46,86%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,70%	14,58%	10,00%	13,60%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,90%	4,79%	2,92%	5,23%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,90%	3,54%	3,75%	3,97%
11.Nâng cao năng lực của công chức	7,20%	8,13%	9,79%	10,25%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		10,42%	5,21%	6,69%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	7,70%	9,38%	12,29%	9,21%
14.Khác	0,70%	0,21%	0,83%	0,63%

THÁI BÌNH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82,09%	92,08%	90,00%	87,45%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	78,60%	91,67%	91,04%	87,03%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	69,53%	87,50%	89,79%	88,28%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	73,72%	90,42%	90,21%	87,87%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,99%	90,42%	90,26%	87,66%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79,77%	93,13%	88,75%	87,03%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	80,23%	94,38%	88,54%	86,40%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,79%	95,63%	90,42%	88,91%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,23%	94,17%	90,42%	84,52%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	79,07%	93,33%	84,79%	83,05%
Thủ tục hành chính nói chung	80,42%	94,13%	88,58%	85,98%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	74,65%	93,13%	88,33%	86,82%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	72,33%	93,33%	85,63%	86,82%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	73,72%	92,08%	86,46%	86,40%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	73,26%	94,58%	88,13%	86,61%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		94,58%	87,29%	84,10%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	76,05%	94,17%	88,75%	89,75%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,38%	87,24%
Công chức nói chung	74,00%	93,65%	86,99%	86,82%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	76,05%	93,96%	90,21%	87,66%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	79,30%	95,21%	90,63%	89,12%
19. Kết quả có thông tin chính xác	80,70%	94,79%	91,04%	90,38%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,42%	89,33%
Kết quả nói chung	78,68%	94,65%	90,57%	89,12%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	70,60%	87,50%	65,52%	71,05%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,31%	83,33%	75,86%	73,68%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	69,78%	87,50%	68,97%	68,42%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,60%	79,17%	58,62%	71,05%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69,07%	84,38%	67,24%	71,05%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**75,66%**	**91,62%**	**85,17%**	**84,54%**

THÁI NGUYÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	50,83%	51,46%	50,42%	62,00%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	33,82%	36,82%	38,33%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	18,26%	21,13%	18,54%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7,88%	5,02%	1,67%	
	Khác	0,83%	0,21%	1,04%	38,00%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,65%	17,99%	30,21%	16,80%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	61,09%	61,09%	66,25%	80,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,92%	12,70%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	19,50%	24,69%	12,50%	12,70%
	Qua mạng internet	9,54%	7,95%	13,75%	4,70%
	Khác	4,99%	3,77%	0,63%	0,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,94%	5,23%	14,58%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,29%	69,67%	77,71%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	30,08%	35,15%	18,75%	
	Qua Internet	4,77%	5,86%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,54%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,63%	
	Khác	1,04%	0,00%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	69,50%	31,17%	19,58%	85,10%
	2 lần		51,05%	61,67%	
	3 lần	25,31%	14,44%	10,63%	13,61%
	4 lần		3,35%	7,92%	
	Khác	2,49%	0,00%	0,21%	0,86%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,46%	1,26%	0,42%	100,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,83%	0,00%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			87,71%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			10,83%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,25%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,21%	

THÁI NGUYÊN

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	94,61%	95,82%	95,42%	96,70%
	Sớm hẹn	1,66%	2,51%	1,04%	0,70%
	Trễ hẹn	3,73%	1,67%	3,54%	2,60%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	55,56%	37,50%	23,53%	88,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	22,22%	37,50%	23,53%	28,20%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			96,46%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			95,42%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			94,38%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			95,00%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		97,49%	95,42%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		99,37%	95,83%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			94,38%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			90,63%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		79,71%	91,67%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	58,50%	63,20%	64,23%	22,92%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,20%	21,21%	23,43%	11,46%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	17,20%	26,40%	21,55%	11,67%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		28,48%	31,80%	38,96%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	26,50%	16,63%	10,67%	18,75%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	82,40%	47,40%	47,28%	67,50%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	55,50%	38,88%	42,47%	69,58%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,50%	10,81%	15,27%	17,50%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1,50%	6,86%	4,39%	2,29%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,40%	3,95%	3,97%	2,50%
11.Nâng cao năng lực của công chức	4,50%	9,36%	12,13%	9,79%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		11,02%	7,74%	13,33%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	8,20%	13,93%	14,02%	13,54%
14.Khác	0,00%	1,66%	0,84%	0,00%

THÁI NGUYÊN

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	93,55%	89,21%	87,87%	95,83%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	91,18%	88,59%	88,91%	95,00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	82,80%	71,37%	88,91%	93,13%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	89,46%	83,20%	89,12%	93,13%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89,25%	83,09%	88,70%	94,27%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	97,85%	92,95%	91,42%	94,17%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	96,77%	93,78%	92,89%	95,21%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	96,56%	94,40%	92,26%	94,58%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	95,91%	94,19%	92,26%	92,29%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	95,48%	89,63%	90,17%	94,58%
Thủ tục hành chính nói chung	96,51%	92,99%	91,80%	94,17%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95,26%	86,72%	86,61%	95,21%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	96,34%	89,83%	86,40%	92,29%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	94,62%	89,83%	88,91%	91,46%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	95,05%	90,04%	87,87%	91,67%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,76%	86,40%	90,00%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	96,99%	88,17%	89,54%	95,63%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,77%	91,46%
Công chức nói chung	95,65%	88,73%	87,36%	92,53%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	96,99%	90,66%	93,72%	95,00%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	96,77%	93,36%	93,31%	95,63%
19. Kết quả có thông tin chính xác	97,20%	92,95%	94,14%	95,63%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			93,72%	94,58%
Kết quả nói chung	96,99%	92,32%	93,72%	95,21%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	90,15%	74,29%	70,00%	54,55%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	90,87%	71,43%	75,00%	63,64%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,95%	71,43%	65,00%	63,64%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,89%	68,57%	60,00%	45,45%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	91,72%	71,43%	67,50%	56,82%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**94,04%**	**86,02%**	**86,26%**	**87,66%**

THANH HÓA

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	50,36%	49,20%	52,57%	69,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35,85%	37,12%	34,59%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	10,89%	9,17%	8,76%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	18,00%	17,76%	18,28%	
	Khác	2,18%	0,29%	0,15%	30,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	22,64%	23,87%	35,20%	16,10%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	62,45%	62,45%	52,27%	75,10%
	Qua loa phát thanh cấp xã			22,05%	20,90%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	23,95%	23,44%	21,75%	20,90%
	Qua mạng internet	12,34%	7,13%	10,12%	10,40%
	Khác	2,90%	2,91%	0,76%	0,90%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	7,11%	5,68%	15,71%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	71,55%	64,48%	60,12%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	32,80%	36,97%	38,07%	
	Qua Internet	9,58%	6,70%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			6,80%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			6,50%	
	Khác	0,44%	0,58%	0,00%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	86,07%	30,86%	30,97%	75,00%
	2 lần		55,46%	55,44%	
	3 lần	11,18%	8,30%	10,12%	19,28%
	4 lần		4,66%	3,32%	
	Khác	1,89%	0,73%	0,15%	2,75%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,61%	1,46%	1,51%	1,30%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,74%	0,73%	0,60%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			76,74%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			13,29%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			9,37%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,60%	

THANH HÓA

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	95,07%	93,16%	95,62%	95,10%
	Sớm hẹn	1,31%	3,20%	1,81%	6,00%
	Trễ hẹn	3,63%	3,64%	2,57%	4,30%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	24,00%	32,00%	45,00%	30,30%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	8,00%	16,00%	38,33%	23,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			93,95%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			91,53%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			88,35%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			85,17%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		95,05%	92,28%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		93,45%	91,23%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			90,77%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			81,54%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		80,35%	83,06%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	50,40%	76,92%	68,12%	40,94%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,70%	26,56%	32,46%	24,92%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	36,10%	36,43%	34,50%	19,79%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		40,49%	31,73%	52,57%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	37,00%	5,22%	8,30%	13,29%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	79,40%	41,22%	36,83%	45,17%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,00%	33,82%	41,92%	60,27%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,20%	7,98%	12,37%	12,99%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,80%	3,19%	3,93%	4,23%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,00%	2,32%	2,47%	4,53%
11.Nâng cao năng lực của công chức	5,10%	8,71%	6,40%	7,55%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		5,37%	9,46%	5,14%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	8,80%	11,03%	11,06%	8,31%
14.Khác	0,30%	0,58%	0,73%	0,00%

THANH HÓA

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,65%	89,70%	89,67%	92,75%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	81,48%	87,52%	89,96%	92,60%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,56%	75,33%	86,46%	91,09%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	79,16%	80,41%	85,15%	90,63%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	80,71%	83,24%	87,81%	91,77%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89,44%	88,68%	88,06%	91,99%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	86,11%	87,95%	88,94%	91,69%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84,80%	89,55%	91,41%	92,15%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	82,49%	87,95%	90,68%	86,71%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	81,62%	88,53%	85,59%	84,14%
Thủ tục hành chính nói chung	84,89%	88,53%	88,94%	89,34%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,33%	86,94%	83,70%	89,12%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	78,15%	87,08%	86,03%	88,52%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	76,56%	87,52%	87,63%	87,92%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	75,25%	90,71%	85,59%	86,86%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,08%	86,32%	85,95%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,38%	88,24%	87,34%	91,69%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,30%	89,12%
Công chức nói chung	79,33%	87,93%	85,98%	88,45%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,38%	89,11%	89,52%	91,38%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	82,05%	91,44%	90,54%	92,59%
19. Kết quả có thông tin chính xác	82,20%	91,15%	91,27%	93,04%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			88,94%	92,28%
Kết quả nói chung	83,21%	90,57%	90,07%	92,32%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,11%	83,62%	74,14%	84,34%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,95%	85,34%	81,03%	83,13%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,92%	81,03%	79,31%	80,72%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,91%	83,62%	79,31%	78,31%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76,97%	83,41%	78,45%	81,63%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**80,58%**	**86,75%**	**86,33%**	**88,70%**

THỪA THIÊN - HUẾ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42,50%	42,24%	40,21%	69,30%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	32,08%	31,88%	38,54%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11,67%	4,55%	7,08%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19,17%	23,19%	21,25%	
	Khác	1,25%	0,83%	1,25%	30,70%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	13,54%	21,95%	17,92%	14,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58,18%	58,18%	62,71%	68,70%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,63%	13,60%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	24,79%	18,43%	14,79%	13,60%
	Qua mạng internet	8,96%	10,35%	11,67%	4,60%
	Khác	3,33%	1,86%	2,08%	4,40%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	3,13%	6,63%	11,88%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	72,92%	69,98%	67,50%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	25,42%	22,15%	21,25%	
	Qua Internet	4,17%	8,49%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,33%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			8,75%	
	Khác	0,21%	1,86%	0,83%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	84,17%	19,25%	24,79%	80,79%
	2 lần		60,87%	57,50%	
	3 lần	13,13%	14,29%	10,63%	14,61%
	4 lần		3,52%	5,00%	
	Khác	2,08%	2,07%	2,08%	1,67%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%	1,45%	2,08%	1,50%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%	0,21%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			81,25%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			10,63%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,88%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			1,25%	

THỪA THIÊN - HUẾ

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,96%	93,79%	93,13%	92,10%
	Sớm hẹn	1,46%	2,69%	2,71%	2,90%
	Trễ hẹn	4,58%	3,52%	4,17%	5,00%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	36,36%	47,06%	61,11%	44,40%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	18,18%	23,53%	55,56%	2,80%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			93,75%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			93,54%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			91,67%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			92,08%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,96%	95,83%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		98,14%	93,96%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			92,92%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			89,58%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,48%	90,83%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	65,30%	65,30%	65,30%	65,30%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	29,90%	29,90%	29,90%	29,90%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	24,60%	24,60%	24,60%	24,60%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện				
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	33,60%	33,60%	33,60%	33,60%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	78,10%	78,10%	78,10%	78,10%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	37,20%	37,20%	37,20%	37,20%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6,90%	6,90%	6,90%	6,90%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1,70%	1,70%	1,70%	1,70%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,10%	6,10%	6,10%	6,10%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn				
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	11,30%	11,30%	11,30%	11,30%
14.Khác	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%

THỪA THIÊN - HUẾ

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87,06%	90,42%	88,55%	86,75%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	80,17%	89,58%	87,47%	85,33%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	72,65%	81,67%	85,96%	85,33%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	77,66%	84,17%	85,75%	84,29%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	79,39%	86,46%	86,93%	85,43%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91,02%	89,38%	86,83%	91,67%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89,77%	89,58%	86,83%	90,17%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91,02%	92,08%	87,90%	90,17%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,31%	90,21%	87,69%	91,88%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	89,77%	87,50%	84,67%	91,88%
Thủ tục hành chính nói chung	89,98%	89,75%	86,78%	91,15%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90,40%	91,46%	86,61%	87,67%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87,47%	89,79%	86,39%	85,08%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	86,85%	88,54%	85,31%	85,63%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,68%	88,54%	84,45%	87,67%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		86,88%	81,86%	85,63%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88,10%	87,29%	85,96%	86,28%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,02%	86,28%
Công chức nói chung	88,10%	88,75%	84,94%	86,32%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	88,10%	89,79%	85,96%	89,83%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89,56%	90,42%	87,47%	90,87%
19. Kết quả có thông tin chính xác	89,77%	91,04%	87,26%	90,17%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,47%	89,83%
Kết quả nói chung	89,14%	90,42%	87,04%	90,17%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	59,65%	61,11%	71,79%	78,95%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	57,89%	50,00%	69,23%	76,62%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	57,89%	50,00%	69,23%	71,85%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	52,63%	50,00%	66,67%	73,68%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	57,02%	52,78%	69,23%	75,28%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**81,35%**	**82,25%**	**78,37%**	**85,98%**

TIỀN GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	41,88%	44,92%	44,76%	55,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	42,08%	41,90%	37,99%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	17,08%	16,41%	12,66%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,67%	2,16%	5,02%	
	Khác	1,88%	0,86%	0,66%	44,80%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,83%	22,03%	19,21%	30,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	67,39%	67,39%	64,41%	75,20%
	Qua loa phát thanh cấp xã			5,24%	13,10%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	7,71%	12,10%	9,39%	13,10%
	Qua mạng internet	4,58%	6,26%	3,71%	10,60%
	Khác	7,71%	3,24%	5,90%	0,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,63%	7,78%	11,35%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,21%	82,07%	72,93%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	10,63%	19,01%	15,72%	
	Qua Internet	3,33%	3,24%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,97%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			4,37%	
	Khác	1,67%	0,43%	1,53%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	67,50%	33,48%	27,51%	72,92%
	2 lần		41,68%	47,16%	
	3 lần	23,13%	15,55%	14,19%	18,75%
	4 lần		7,56%	9,83%	
	Khác	5,83%	1,73%	1,31%	3,96%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,67%	1,51%	1,75%	1,00%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,83%	0,22%	0,87%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			88,86%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			9,83%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			1,09%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,22%	

TIỀN GIANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	91,88%	90,50%	94,32%	90,60%
	Sớm hẹn	1,88%	1,73%	1,75%	1,20%
	Trễ hẹn	6,25%	7,78%	3,93%	8,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	40,00%	33,33%	38,10%	34,00%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	13,33%	11,11%	47,62%	10,30%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			82,75%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			82,10%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			77,51%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			78,17%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,06%	77,95%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,11%	73,80%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			73,80%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			69,37%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		83,15%	69,80%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	61,00%	59,58%	65,23%	33,19%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	38,30%	37,08%	24,84%	22,71%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26,50%	22,08%	32,61%	22,49%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		21,25%	22,03%	30,35%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	37,70%	8,54%	10,37%	14,85%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	76,50%	41,88%	40,60%	59,61%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	36,00%	49,38%	49,03%	48,91%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,20%	13,96%	13,82%	15,72%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,60%	7,29%	6,70%	7,21%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,10%	6,04%	5,83%	5,68%
11.Nâng cao năng lực của công chức	6,70%	8,13%	9,07%	11,57%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		12,92%	9,94%	12,66%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	12,50%	11,67%	9,94%	14,41%
14.Khác	0,40%	1,67%	2,16%	0,66%

TIỀN GIANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79,79%	76,67%	88,55%	86,46%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	73,54%	75,21%	87,47%	86,90%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	66,46%	66,67%	85,96%	86,03%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	69,38%	69,58%	85,75%	85,59%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	72,29%	72,03%	86,93%	86,24%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81,67%	79,38%	86,83%	85,59%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	79,17%	79,38%	86,83%	85,59%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84,79%	82,71%	87,90%	86,46%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,33%	80,83%	87,69%	84,06%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	83,13%	80,42%	84,67%	84,93%
Thủ tục hành chính nói chung	82,42%	80,54%	86,78%	85,33%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,67%	81,67%	86,61%	86,03%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	80,21%	81,46%	86,39%	85,37%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83,33%	80,21%	85,31%	85,59%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,46%	81,67%	84,45%	87,12%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,00%	81,86%	86,46%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83,96%	79,79%	85,96%	86,68%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			84,02%	86,46%
Công chức nói chung	82,13%	80,80%	84,94%	86,24%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	83,96%	83,33%	85,96%	86,03%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86,67%	83,75%	87,47%	87,34%
19. Kết quả có thông tin chính xác	86,46%	84,17%	87,26%	85,59%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			87,47%	85,81%
Kết quả nói chung	85,70%	83,75%	87,04%	86,19%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,15%	61,39%	71,79%	72,09%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,65%	60,40%	69,23%	72,09%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,46%	65,35%	69,23%	67,44%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,05%	67,33%	66,67%	65,12%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	73,58%	63,61%	69,23%	69,19%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**79,18%**	**76,42%**	**83,39%**	**83,20%**

TRÀ VINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	46,54%	45,42%	50,73%	56,10%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	37,74%	26,88%	30,98%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	15,30%	12,92%	8,11%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	10,69%	16,04%	10,81%	
	Khác	1,26%	0,63%	0,00%	43,90%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	20,75%	14,38%	15,80%	9,20%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	63,13%	63,13%	69,02%	82,40%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,08%	7,50%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	12,79%	10,00%	7,48%	7,50%
	Qua mạng internet	3,14%	4,79%	2,91%	1,40%
	Khác	5,87%	9,79%	2,91%	1,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5,45%	4,17%	8,11%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,57%	76,88%	75,05%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	17,82%	12,92%	12,68%	
	Qua Internet	3,56%	4,17%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,25%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			2,08%	
	Khác	2,10%	3,13%	1,66%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	80,50%	27,29%	26,61%	86,51%
	2 lần		56,67%	51,35%	
	3 lần	15,51%	10,42%	13,72%	10,84%
	4 lần		4,79%	6,65%	
	Khác	3,14%	0,83%	1,66%	1,45%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,68%	1,25%	1,25%	0,50%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,26%	0,63%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			80,87%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			12,06%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,65%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

TRÀ VINH

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	92,66%	94,79%	93,56%	94,20%
	Sớm hẹn	2,10%	1,67%	2,08%	2,70%
	Trễ hẹn	5,24%	3,54%	4,37%	3,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	52,00%	35,29%	68,00%	68,80%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	28,00%	29,41%	80,00%	23,10%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			88,15%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			87,94%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			84,82%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			84,41%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		94,38%	87,94%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,83%	86,90%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			85,86%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			83,99%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		85,00%	83,78%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	49,60%	62,26%	72,29%	33,06%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	21,70%	31,66%	25,21%	19,33%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	30,40%	19,08%	34,17%	25,36%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		32,49%	26,04%	34,51%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31,30%	6,50%	9,58%	15,38%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,30%	46,75%	40,42%	55,93%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,00%	46,54%	44,58%	54,05%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,50%	11,11%	12,29%	21,83%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,80%	8,39%	6,46%	3,95%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,60%	5,24%	4,17%	4,37%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,60%	10,27%	6,88%	9,36%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,34%	8,13%	8,11%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	20,50%	11,11%	8,75%	13,10%
14.Khác	0,70%	1,26%	0,63%	2,08%

TRÀ VINH

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87,23%	88,26%	94,17%	91,06%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	84,82%	83,86%	95,21%	91,89%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	79,76%	76,52%	90,00%	90,85%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	81,69%	76,10%	90,42%	90,23%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,38%	81,18%	92,45%	91,01%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87,47%	87,21%	91,46%	90,23%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85,78%	85,53%	90,83%	89,81%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88,19%	87,42%	93,33%	89,60%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	88,19%	83,86%	88,13%	88,15%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	85,06%	85,74%	90,00%	88,15%
Thủ tục hành chính nói chung	86,94%	85,95%	90,75%	89,19%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,02%	87,84%	93,96%	90,85%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	86,27%	86,58%	91,46%	90,02%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	87,23%	85,74%	92,29%	89,81%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88,92%	85,74%	92,71%	90,85%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		83,44%	90,63%	89,60%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86,75%	81,76%	92,92%	91,48%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			91,25%	90,64%
Công chức nói chung	87,04%	85,19%	92,17%	90,47%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	86,75%	86,58%	91,67%	90,64%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89,16%	85,32%	90,83%	92,31%
19. Kết quả có thông tin chính xác	88,92%	85,95%	92,92%	92,31%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,83%	91,68%
Kết quả nói chung	88,28%	85,95%	91,56%	91,74%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,86%	83,75%	84,21%	86,43%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,14%	81,25%	81,58%	87,14%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,57%	80,00%	81,58%	84,29%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,57%	77,50%	76,32%	85,00%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	84,79%	80,63%	80,92%	85,71%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**86,08%**	**83,91%**	**89,95%**	**89,71%**

TUYÊN QUANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	43,28%	41,54%	46,32%	57,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	41,46%	37,58%	32,25%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	15,26%	18,24%	20,56%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,15%	4,40%	2,81%	
	Khác	0,68%	0,44%	0,00%	42,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	22,10%	32,31%	24,68%	13,40%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59,56%	59,56%	61,04%	82,60%
	Qua loa phát thanh cấp xã			3,90%	21,10%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	18,91%	12,53%	11,04%	21,10%
	Qua mạng internet	7,29%	2,86%	4,55%	6,40%
	Khác	1,37%	1,10%	1,08%	1,50%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	6,15%	1,76%	14,50%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77,45%	73,41%	71,86%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	28,93%	28,13%	15,37%	
	Qua Internet	7,29%	3,08%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			1,73%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			1,52%	
	Khác	0,00%	0,44%	0,22%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	74,94%	41,98%	39,39%	72,75%
	2 lần		38,68%	45,24%	
	3 lần	16,86%	11,43%	8,87%	18,68%
	4 lần		7,03%	5,41%	
	Khác	5,47%	0,88%	1,08%	3,52%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,78%	1,76%	1,08%	2,20%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	5,01%	0,66%	1,30%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			64,72%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			28,35%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			6,71%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,22%	

TUYÊN QUANG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	89,52%	95,16%	91,34%	87,30%
	Sớm hẹn	0,91%	0,44%	3,25%	1,30%
	Trễ hẹn	9,57%	4,40%	5,41%	11,40%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	19,05%	25,00%	25,00%	12,80%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	19,05%	10,00%	36,36%	7,70%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			91,56%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			88,53%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			85,71%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			85,93%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,24%	91,13%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,87%	89,61%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			90,04%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			82,68%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		73,41%	83,55%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	59,10%	66,06%	66,37%	28,79%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	31,40%	31,21%	26,15%	33,77%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	30,10%	33,03%	22,20%	21,86%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		30,75%	20,44%	36,58%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	23,50%	9,57%	12,97%	15,15%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	71,40%	34,85%	38,24%	53,46%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	34,50%	35,76%	39,78%	52,81%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,10%	10,93%	25,27%	15,37%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,60%	5,92%	9,23%	3,03%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,40%	3,19%	7,03%	3,90%
11.Nâng cao năng lực của công chức	8,10%	5,69%	6,59%	12,77%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		14,81%	11,65%	8,87%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	21,30%	17,77%	13,85%	11,69%
14.Khác	1,10%	0,23%	0,00%	0,00%

TUYÊN QUANG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	76,04%	77,22%	89,89%	88,31%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	70,77%	69,93%	90,55%	90,26%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	59,12%	59,23%	86,37%	85,71%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	62,64%	68,11%	86,59%	85,93%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	67,14%	68,62%	88,35%	87,55%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	78,90%	79,27%	85,93%	87,66%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	79,56%	79,27%	85,71%	87,66%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,98%	85,19%	88,13%	91,13%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,96%	84,51%	88,79%	91,34%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	76,48%	75,40%	87,03%	87,45%
Thủ tục hành chính nói chung	80,18%	80,73%	87,12%	89,05%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	76,26%	80,87%	89,23%	88,96%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	76,04%	78,36%	85,05%	86,58%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,53%	77,45%	83,30%	88,10%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	72,09%	83,37%	86,59%	88,10%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,18%	89,23%	85,93%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80,44%	79,04%	90,99%	88,74%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			86,15%	87,23%
Công chức nói chung	75,47%	79,88%	87,22%	87,66%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	80,44%	81,55%	88,13%	89,18%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	80,66%	82,46%	89,89%	90,69%
19. Kết quả có thông tin chính xác	81,54%	83,37%	90,11%	91,34%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			90,77%	90,48%
Kết quả nói chung	80,88%	82,46%	89,73%	90,42%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,04%	74,14%	76,92%	46,15%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	70,85%	72,41%	76,00%	53,85%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,97%	68,97%	76,00%	46,15%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,34%	58,62%	72,00%	57,14%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	70,30%	68,53%	75,23%	50,82%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**74,64%**	**76,31%**	**85,81%**	**82,25%**

VĨNH LONG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	49,26%	49,57%	46,68%	78,00%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38,11%	32,76%	35,76%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	16,63%	10,34%	9,64%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,11%	8,41%	10,49%	
	Khác	0,42%	0,43%	0,21%	22,00%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16,21%	16,16%	30,13%	18,80%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	63,58%	63,58%	54,06%	71,30%
	Qua loa phát thanh cấp xã			2,78%	15,10%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13,89%	16,16%	9,19%	15,10%
	Qua mạng internet	4,63%	3,45%	3,63%	2,70%
	Khác	2,53%	0,65%	2,14%	2,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	4,21%	5,60%	16,09%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	65,05%	73,28%	71,24%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	31,16%	18,97%	9,87%	
	Qua Internet	1,89%	2,80%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			3,43%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			1,29%	
	Khác	0,42%	0,00%	0,64%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	84,21%	24,78%	24,15%	75,74%
	2 lần		59,91%	62,61%	
	3 lần	13,05%	11,64%	11,11%	19,31%
	4 lần		2,59%	1,28%	
	Khác	1,68%	1,08%	0,85%	2,72%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,68%	0,00%	0,85%	0,70%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,32%	0,00%	0,00%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			85,13%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			9,05%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,82%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,00%	

VĨNH LONG

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,89%	93,75%	95,01%	91,80%
	Sớm hẹn	1,05%	1,08%	1,95%	2,20%
	Trễ hẹn	5,05%	5,17%	3,04%	5,90%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	37,50%	70,83%	8,70%	54,80%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	16,67%	37,50%	8,70%	16,70%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			94,02%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			92,09%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			89,53%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			88,03%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		99,78%	92,95%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		97,41%	93,79%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			91,43%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			86,72%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		92,67%	88,87%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	53,20%	65,05%	65,52%	31,48%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	26,50%	28,84%	23,28%	20,13%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	28,00%	17,68%	22,63%	13,70%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		35,58%	42,46%	36,19%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	37,60%	14,53%	9,05%	25,48%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	73,30%	31,58%	40,52%	55,67%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,60%	42,74%	39,66%	64,88%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,90%	16,63%	10,13%	21,63%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,70%	12,21%	5,39%	4,28%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,00%	4,21%	5,17%	3,85%
11.Nâng cao năng lực của công chức	12,60%	12,63%	13,58%	5,35%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		7,58%	6,68%	4,93%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,80%	10,74%	6,47%	10,49%
14.Khác	1,00%	0,63%	0,43%	0,64%

VĨNH LONG

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,64%	81,68%	85,99%	83,03%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	79,46%	76,42%	84,05%	83,03%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	75,25%	65,05%	81,47%	82,32%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	75,99%	70,95%	78,66%	82,32%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	79,09%	73,53%	82,54%	82,67%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,43%	83,37%	79,31%	86,53%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	78,96%	82,11%	77,80%	84,68%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	85,15%	81,68%	78,02%	84,68%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	83,66%	79,58%	76,08%	85,32%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	85,15%	76,63%	78,88%	85,32%
Thủ tục hành chính nói chung	83,07%	80,67%	78,02%	85,30%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,13%	79,58%	81,47%	83,68%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84,16%	77,89%	79,31%	83,03%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	84,41%	77,26%	79,74%	83,03%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	84,90%	79,79%	77,16%	83,03%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		76,84%	73,71%	83,68%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,15%	77,47%	77,37%	82,88%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			75,86%	83,03%
Công chức nói chung	85,15%	78,14%	77,80%	83,19%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,15%	79,58%	82,54%	87,15%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	84,65%	82,53%	80,82%	87,15%
19. Kết quả có thông tin chính xác	87,13%	80,42%	79,96%	86,67%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			79,09%	86,67%
Kết quả nói chung	85,64%	80,84%	80,60%	86,91%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,79%	58,33%	86,36%	80,48%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,38%	59,38%	78,79%	80,48%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,17%	54,17%	80,30%	80,02%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,17%	45,83%	81,82%	80,02%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	77,38%	54,43%	81,82%	80,25%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**82,30%**	**73,93%**	**79,77%**	**83,67%**

VĨNH PHÚC

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	48,85%	42,50%	38,96%	75,60%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	28,81%	38,75%	36,67%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11,69%	15,42%	14,38%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	12,53%	8,96%	12,50%	
	Khác	1,04%	0,00%	0,21%	24,40%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	21,29%	22,08%	20,63%	16,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	54,38%	54,38%	62,71%	66,70%
	Qua loa phát thanh cấp xã			6,46%	17,70%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	16,70%	24,79%	12,71%	17,70%
	Qua mạng internet	4,38%	10,63%	7,50%	5,20%
	Khác	3,55%	0,63%	0,42%	1,20%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,51%	13,96%	11,04%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	72,86%	55,00%	69,38%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	26,51%	28,96%	12,92%	
	Qua Internet	1,88%	15,63%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			5,63%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			5,42%	
	Khác	0,00%	0,00%	0,42%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	75,89%	38,54%	32,92%	90,21%
	2 lần		50,00%	61,04%	
	3 lần	16,98%	9,58%	4,79%	9,17%
	4 lần		1,88%	1,25%	
	Khác	4,19%	0,00%	0,00%	0,63%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	5,01%	0,21%	0,21%	0,20%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,67%	0,21%	0,21%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			89,38%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			7,50%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			3,13%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,00%	

VĨNH PHÚC

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	84,34%	93,96%	94,17%	86,00%
	Sớm hẹn	2,09%	0,83%	1,04%	11,90%
	Trễ hẹn	13,57%	5,21%	4,79%	2,10%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	36,92%	96,00%	20,00%	64,50%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	21,54%	88,00%	20,00%	30,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			90,63%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			92,50%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			94,38%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			93,96%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,54%	91,67%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,46%	92,50%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			93,33%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			91,46%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		96,04%	95,00%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	65,60%	59,29%	53,75%	22,50%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	44,40%	33,19%	32,29%	20,42%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	37,50%	29,02%	32,50%	15,21%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		39,87%	41,25%	52,08%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	30,20%	10,23%	10,42%	16,67%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	80,80%	52,61%	43,54%	53,33%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	17,50%	38,41%	37,92%	46,67%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	5,60%	7,31%	6,67%	17,71%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,70%	4,59%	4,58%	9,58%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,00%	4,80%	5,42%	4,58%
11.Nâng cao năng lực của công chức	3,10%	9,19%	18,33%	14,17%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		3,97%	5,83%	11,04%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	4,40%	7,31%	6,25%	15,63%
14.Khác	4,40%	0,21%	0,00%	0,00%

VĨNH PHÚC

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	97,08%	92,48%	89,79%	92,71%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	95,42%	89,98%	91,46%	91,46%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	91,25%	78,91%	88,54%	90,58%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	93,75%	83,92%	89,17%	90,58%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	94,38%	86,33%	89,74%	91,33%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	98,33%	91,44%	88,75%	93,67%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	96,88%	89,35%	89,17%	92,25%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	98,33%	92,69%	90,00%	92,25%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	97,50%	93,53%	91,67%	93,67%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	96,67%	85,08%	89,38%	93,67%
Thủ tục hành chính nói chung	97,54%	90,42%	89,79%	93,10%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	97,50%	91,42%	91,04%	90,92%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	96,04%	88,31%	91,46%	91,75%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	96,46%	89,14%	90,00%	92,00%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	96,46%	90,19%	90,21%	90,13%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		91,02%	89,58%	90,13%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	98,75%	89,75%	91,67%	91,75%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			89,17%	89,50%
Công chức nói chung	97,04%	89,97%	90,45%	90,88%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	98,75%	91,44%	91,46%	94,19%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	98,54%	93,74%	91,04%	94,19%
19. Kết quả có thông tin chính xác	98,13%	92,90%	90,63%	93,26%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,17%	93,26%
Kết quả nói chung	98,47%	92,69%	90,57%	93,72%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	94,15%	84,00%	80,39%	81,36%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,76%	80,00%	86,27%	81,36%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,95%	83,00%	74,51%	85,51%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	92,69%	78,00%	76,47%	82,61%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	91,39%	81,25%	79,41%	82,71%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**95,75%**	**88,20%**	**88,37%**	**90,53%**

YÊN BÁI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	47,71%	48,01%	41,63%	28,20%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38,54%	33,54%	37,45%	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	14,58%	10,90%	6,90%	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	9,17%	9,85%	16,11%	
	Khác	0,63%	1,05%	0,42%	71,10%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	14,38%	19,08%	20,29%	15,90%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	60,80%	60,80%	65,48%	78,80%
	Qua loa phát thanh cấp xã			6,49%	10,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	23,75%	24,11%	22,18%	10,00%
	Qua mạng internet	4,38%	5,87%	4,81%	6,10%
	Khác	1,88%	1,68%	0,42%	1,60%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	2,08%	7,34%	15,69%	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80,21%	69,81%	65,90%	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	21,46%	26,62%	25,94%	
	Qua Internet	2,29%	4,19%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia			4,81%	
	Qua website tỉnh/cơ quan			3,77%	
	Khác	0,21%	0,21%	0,21%	
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	83,05%	25,79%	22,59%	81,12%
	2 lần		55,56%	57,11%	
	3 lần	11,92%	13,42%	15,48%	12,82%
	4 lần		3,98%	3,97%	
	Khác	2,72%	1,26%	0,84%	3,96%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,89%	0,84%	0,84%	1,90%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,08%	0,42%	0,63%	
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn			87,45%	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay			6,90%	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng			5,23%	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó			0,42%	

YÊN BÁI

Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của NDTC

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	93,75%	96,02%	94,77%	94,70%
	Sớm hẹn	2,08%	0,84%	3,14%	0,70%
	Trễ hẹn	4,17%	3,14%	2,09%	4,70%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	23,81%	46,67%	41,36%	3,80%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	9,52%	13,33%	40,94%	0,00%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn			89,96%	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh			89,33%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh			86,19%	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia			84,73%	
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		98,95%	88,28%	
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		95,18%	84,10%	
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính			81,80%	
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			80,54%	
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,40%	80,54%	

Các chỉ số phản ánh mong đợi của NDTC

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	44,20%	59,29%	65,83%	35,56%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,30%	33,19%	23,90%	15,06%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	23,30%	29,02%	26,83%	28,45%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết qua đường bưu điện		39,87%	27,04%	28,87%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	29,30%	10,23%	5,66%	14,44%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	74,90%	52,61%	47,59%	54,60%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,50%	38,41%	42,56%	58,16%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,90%	7,31%	14,88%	15,48%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,50%	4,59%	3,14%	5,44%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,50%	4,80%	3,35%	3,56%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,80%	9,19%	10,48%	14,85%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKNdễ dàng, thuậntiện hơn		3,97%	12,16%	9,83%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	17,90%	7,31%	15,30%	15,27%
14.Khác	1,40%	0,21%	0,84%	0,21%

YÊN BÁI

Các chỉ số phản ánh sự hài lòng của NDTC

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,37%	82,92%	89,94%	88,87%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	74,19%	79,17%	88,87%	90,08%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	63,79%	65,21%	88,24%	87,87%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	68,93%	74,38%	89,19%	87,24%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	71,32%	75,42%	89,06%	88,51%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	80,47%	84,79%	88,57%	90,96%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	79,49%	82,50%	89,03%	89,75%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82,75%	83,13%	89,66%	90,96%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	80,37%	82,92%	88,24%	91,02%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	78,60%	81,25%	87,57%	89,02%
Thủ tục hành chính nói chung	80,34%	82,92%	88,61%	90,34%
III. CÔNG CHỨC				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,40%	83,75%	85,68%	87,16%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	78,55%	82,08%	85,68%	86,84%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	78,37%	82,29%	87,10%	86,84%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,70%	83,75%	84,31%	87,66%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		82,71%	84,00%	86,84%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84,19%	82,29%	85,94%	87,66%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			85,05%	87,66%
Công chức nói chung	80,64%	82,81%	85,39%	87,23%
IV. KẾT QUẢ				
17. Kết quả phù hợp với quy định	84,19%	83,13%	89,66%	90,82%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86,05%	85,63%	90,08%	92,97%
19. Kết quả có thông tin chính xác	83,68%	85,00%	90,55%	92,97%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			89,66%	91,98%
Kết quả nói chung	84,64%	84,58%	89,99%	92,18%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,76%	69,81%	87,50%	85,93%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,41%	69,81%	83,33%	85,93%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,92%	69,81%	79,17%	84,89%
24.Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,14%	69,81%	77,08%	84,89%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72,56%	69,81%	81,77%	85,41%
HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	**77,71%**	**79,37%**	**86,84%**	**88,61%**

PHỤ LỤC 2: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2020

BỘ NỘI VỤ

Mã sốphiếu
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 2020

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 điệnthoại: …….
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 **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):* …… **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*): ……	**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):* …… **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*): ……

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
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

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 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 <u>đã có</u> 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 hinh 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 <u>03 nội dung</u> 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 !

SIPAS 2020

Nguồn ảnh bìa: Sưu tầm trên Internet