

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh

## A. KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS) CỦA TỈNH NĂM 2022

### I. GIỚI THIỆU CHUNG

#### 1. Nội dung, mục đích

Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) theo quy định tại các Quyết định của Bộ Nội vụ: số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 về việc phê duyệt Đề án “Xác định chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” giai đoạn 2022 - 2030 và các văn bản triển khai; số 115/QĐ-BNV ngày 24/02/2022 về ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2022.

Các nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022 gồm:

- Đo lường nhận định, đánh giá của người dân với 8 tiêu chí: (1) Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước; (2) Kênh thông tin để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước; (3) Khả năng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách; (4) Suy nghĩ về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu; (5) Suy nghĩ về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; (6) Hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp; (7) Hình thức tiếp cận thông tin về chính sách phù hợp; (8) Kinh nghiệm trải nghiệm chính sách, dịch vụ hành chính công.

- Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN được thực hiện với 02 lĩnh vực:

+ Lĩnh vực “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân” gồm 04 nhóm tiêu chí: Trách nhiệm giải trình của cơ quan; cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng chính sách; kết quả, tác động của chính sách.

+ Lĩnh vực “*Cung ứng dịch vụ hành chính công*” gồm 05 nhóm tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc; kết quả dịch vụ; cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (đây là 05 tiêu chí trong Bộ chỉ số đánh giá cải cách hành chính của Bộ Nội vụ (PAR INDEX)).

Chỉ số hài lòng chung (Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) được tính theo công thức là trung bình cộng của 02 chỉ số hài lòng lĩnh vực.

- Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân: gồm 13 tiêu chí phản ánh các khía cạnh quan trọng của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công.

## **2. Hình thức thu thập thông tin**

Bộ Nội vụ thông qua Bưu Điện tỉnh khảo sát trực tiếp người dân về mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (còn được gọi là Chỉ số SIPAS) thực hiện điều tra người dân là đại diện hộ gia đình trên địa bàn tỉnh.

Các chỉ số nhận định, đánh giá, hài lòng, mong đợi của người dân năm 2022 được xây dựng dựa trên thông tin, số liệu từ các phiếu khảo sát người dân trên địa bàn tỉnh.

## **3. Số lượng khảo sát**

Năm 2022, tổng số phiếu khảo sát trên địa bàn tỉnh là 486 phiếu, trên 18 thôn, tổ dân phố (27 phiếu/thôn, tổ) thuộc 9 xã, phường, thị trấn của huyện Nam Đông, A Lưới và thành phố Huế (*Phụ lục 1 kèm theo*)

# **II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQHCCN NĂM 2022**

## **1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân (Phụ lục 2 kèm theo)**

### *1.1 Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước*

Đo lường mức độ quan tâm của người dân đối với 8 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Kết quả khảo sát cho thấy: Chính sách về trật tự, an toàn xã hội được người dân quan tâm nhất, với tỷ lệ 99,37%; tiếp đến là các chính sách về điện, nước sinh hoạt, giao thông đường bộ, an sinh, xã hội, khám, chữa bệnh, giáo dục phổ thông... và cuối cùng là chính sách về phát triển kinh tế với 96,69%.

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

Người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau, trong đó qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất, với 47,93%. Các kênh thông tin qua phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi); qua mạng internet được người dân sử dụng nhiều sau thông tin cơ sở với số người sử dụng là 46,68% và 34,23%. Người dân chưa sử

dụng nhiều hệ thống loa phát thanh xã và cơ quan nhà nước, công chức, người thân, bạn bè... để theo dõi chính sách. Do đó, cơ quan chính quyền địa phương cần tăng cường thiết kế, tổ chức thực hiện các chương trình, chuyên mục cung cấp thông tin, giải thích chính sách trên các phương tiện thông tin đại chúng, đảm bảo phù hợp, thuận tiện hiệu quả với người dân thuộc mọi thành phần.

*1.3 Khả năng tham gia ý kiến góp ý chính sách đối với cơ quan nhà nước:*  
Qua khảo sát cho thấy, người dân sẵn lòng tham gia ý kiến góp ý đối với chính sách của tỉnh. Qua khảo sát toàn tỉnh, có: 45,15% sẵn sàng tham gia ý kiến góp ý chính sách nếu được biết thông tin; 31,75% sẵn sàng tham gia nếu được tạo điều kiện thuận tiện; 27,22% khẳng định chắc chắn sẽ tham gia vì bản thân họ mong muốn. Chỉ có 6,6% người dân nói rằng không thể tham gia vì họ không có thông tin và 3,71% người dân khẳng định không tham gia vì không muốn

*1.4 Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân:* Có 79,38% người dân được khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 19,18% cho rằng vẫn có tình trạng một số ít công chức gây phiền hà sách nhiễu và 1,44% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu. Có 80,51% người dân được khảo sát cho rằng không xảy ra tình trạng người dân phải chi tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; 16,95% cho rằng tình trạng một số người dân phải trả tiền này và 2,54% cho rằng có nhiều người dân phải trả tiền này. Như vậy, theo đánh giá người dân, vẫn còn số ít công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc cho người dân và người dân phải chi tiền ngoài quy định cho công chức.

*1.5 Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC, hình thức cung cấp thông tin cho người dân*

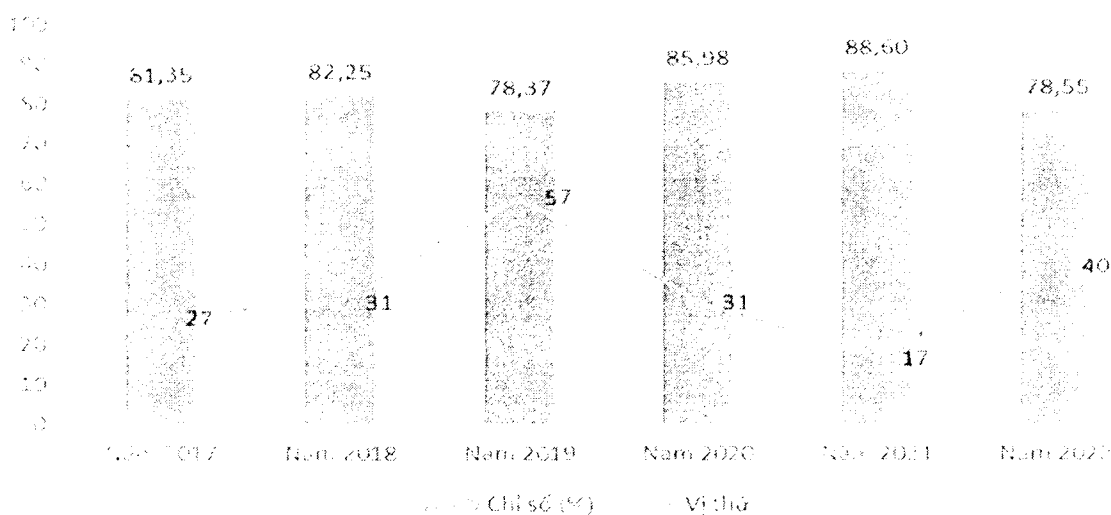
Tìm hiểu mức độ phù hợp của các hình thức trực tiếp và hình thức trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp thông tin cho người dân. 62,63% người dân được khảo sát lựa chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp là phù hợp với bản thân; 32,36% lựa chọn hình thức kết hợp cả trực tiếp và trực tuyến và chỉ có 5,01% lựa chọn hình thức trực tuyến. Tỷ lệ người dân lựa chọn hình thức cung cấp thông tin về chính sách cũng tương đồng, với tỷ lệ 52,72% lựa chọn hình thức cung cấp thông tin trực tiếp; 39,12% chọn hình thức kết hợp cả trực tiếp và trực tuyến và chỉ 8,16% chọn hình thức trực tuyến.

Trong bối cảnh tỉnh đang nỗ lực xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số và nền kinh tế số, trong đó có việc đẩy mạnh phổ biến thông tin, chính sách theo hình thức trực tuyến. Tuy nhiên với tỷ lệ cao người dân chọn hình thức trực tiếp không có nghĩa là cơ quan tập trung vào hình thức này. Thay vào đó, các cơ quan cần có lộ trình phù hợp, tăng cường tuyên truyền giải pháp hỗ trợ, khuyến khích để người dân sẵn sàng tiếp cận, sử dụng, đảm bảo không người dân nào bị bỏ rơi, không thể tiếp cận, sử dụng thông tin chính sách mà cơ quan cung cấp.

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

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Năm 2022, MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN của tỉnh là 78,55%; xếp thứ 40/63 tỉnh, thành phố (giảm 10,05%, giảm 23 bậc so với năm 2021).

**Biểu đồ 1:** Chỉ số MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN giai đoạn 2017 - 2022



### 2.1 MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 77,54% (xếp thứ 40/63 tỉnh, thành phố); được đo lường qua 04 nội dung: Trách nhiệm giải trình của CQNN; cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng chính sách và kết quả, tác động của chính sách.

#### 2.1.1 MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước

MĐHL của người dân về trách nhiệm giải trình của CQNN đạt 80,17% (xếp thứ 20/63 tỉnh, thành phố); được đo lường thông qua 02 nội dung: Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc CQNN cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy là 79,38% (xếp thứ 29/63 tỉnh, thành phố) và MĐHL của người dân đối với việc CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 80,96% (xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố).

#### 2.1.2. MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ

chức thực hiện chính sách là 77,26% (xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố); được đo lường thông qua 02 nội dung: MĐHL đối với việc CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng là 77,18% (xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố) và MĐHL đối với việc CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng là 77,33% (xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố).

### *2.1.3 MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách*

MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách là 77,79% (xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố); được đo lường thông qua tiêu chí tính phù hợp của chính sách, tập trung ở 08 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với chất lượng 08 nhóm chính sách được khảo sát nằm trong khoảng 68,12% - 83,42%. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội đạt được MĐHL cao nhất và thấp nhất là chính sách về giao thông đường bộ.

### *2.1.4 MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách*

MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách là 74,94% (xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố); được đo lường thông qua 02 nội dung: MĐHL của người dân đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn là 72,75% (xếp thứ 58/63 tỉnh, thành phố) và MĐHL đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn là 77,12% (xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố).

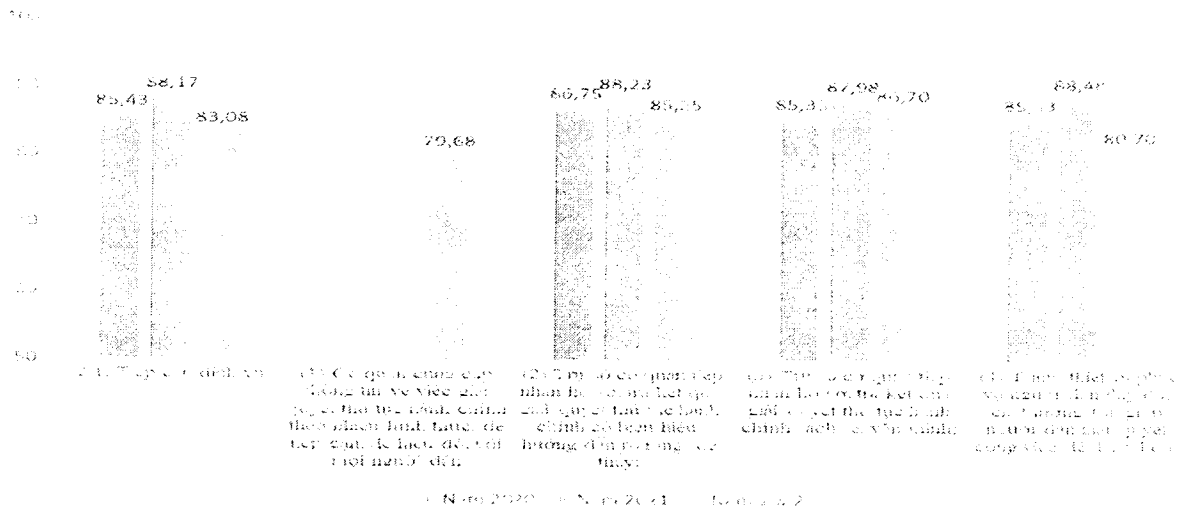
## *2.2. MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công*

MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2022 của tỉnh đạt 79,56%, xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố (giảm 9,04%, giảm 24 bậc so với năm 2021); được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với 05 nội dung: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức; kết quả dịch vụ và việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. MĐHL của 05 nội dung nằm trong khoảng 76,72%-83,08%, với tỷ lệ MĐHL cao nhất là đối với tiếp cận dịch vụ và thấp nhất là đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

### *2.2.1 MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ*

MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ là 83,08%, xếp thứ 25/63 tỉnh, thành phố (giảm 5,09% nhưng tăng 13 bậc so với năm 2021); được đo lường thông qua 04 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 79,68%-86,7% (Biểu đồ 2). MĐHL về trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh là cao nhất và thấp nhất là MĐHL về việc cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.

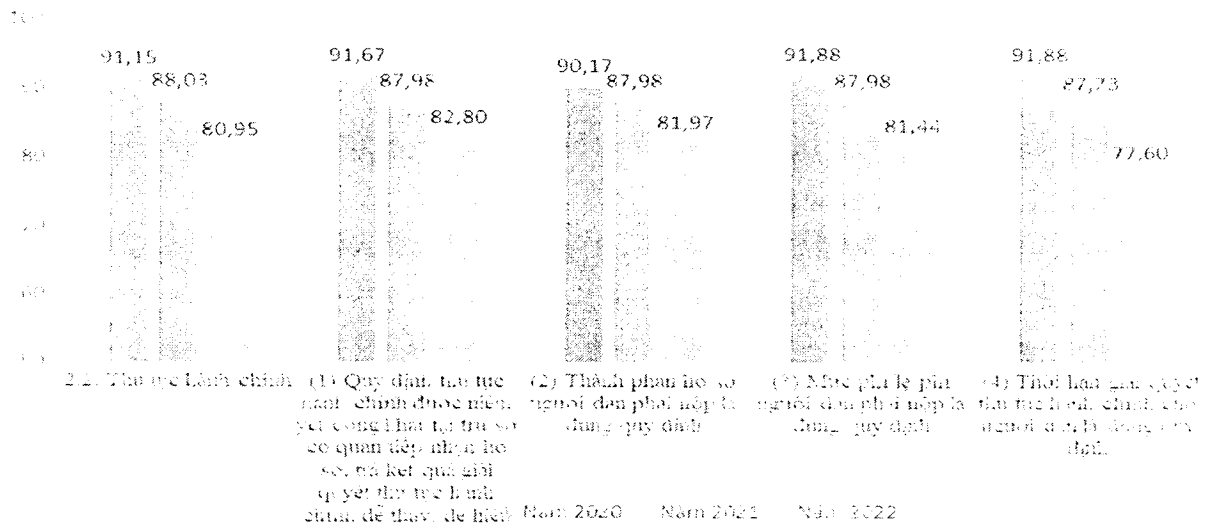
**Biểu đồ 2: MĐHL của người dân đối với “Tiếp cận dịch vụ” giai đoạn 2020 - 2022**



**2.2.2 MĐHL của người dân đối với thủ tục hành chính**

MĐHL của người dân về thủ tục hành chính là 80,95%, xếp thứ 35/63 tỉnh, thành phố (giảm 7,08% nhưng tăng 2 bậc so với năm 2021); được đo lường thông qua 04 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 77,6%-82,8% (Biểu đồ 3). MĐHL đối với quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu đạt cao nhất và thấp nhất là MĐHL đối với việc thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định.

**Biểu đồ 3: MĐHL của người dân đối với “Thủ tục hành chính” giai đoạn 2020 - 2022**

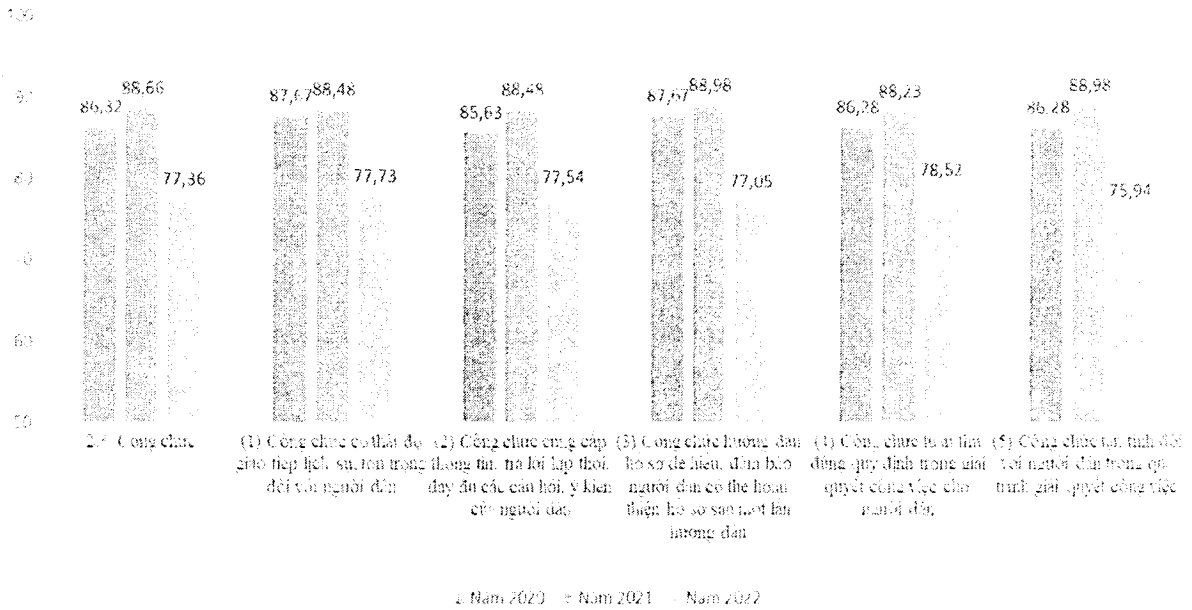


**2.2.3 MĐHL của người dân đối với công chức**

MĐHL của người dân đối với công chức đạt 77,36%, xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố (giảm 11,3% và giảm 21 bậc so với năm 2021); được đo lường thông qua 04 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 75,94% - 78,52% (Biểu đồ 4). MĐHL cao nhất là sự hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định trong giải

quyết công việc cho người dân và thấp nhất là việc công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc. Đây là nội dung có tỷ lệ MĐHL chưa cao và tỷ lệ giảm nhiều so với năm 2021.

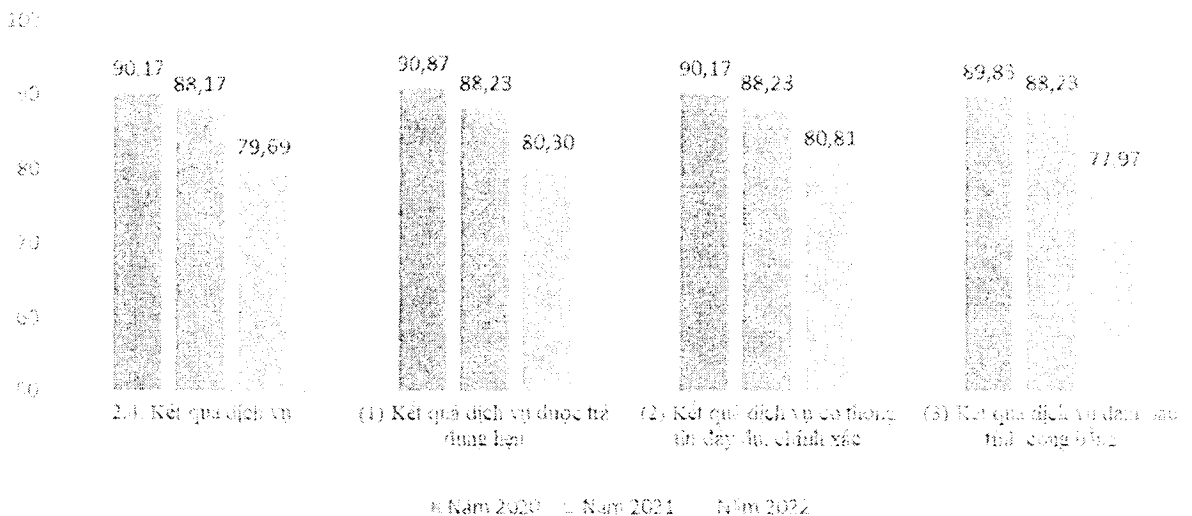
**Biểu đồ 4: MĐHL của người dân đối với “Công chức” giai đoạn 2020 - 2022**



**2.2.4 MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ**

MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ là 79,69%, xếp thứ 44/63 tỉnh, thành phố (giảm 8,48% nhưng tăng 2 bậc so với năm 2021); được đo lường thông qua 03 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 77,97% – 80,81%. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL về kết quả đảm bảo tính công bằng là thấp nhất và cao nhất là MĐHL về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác.

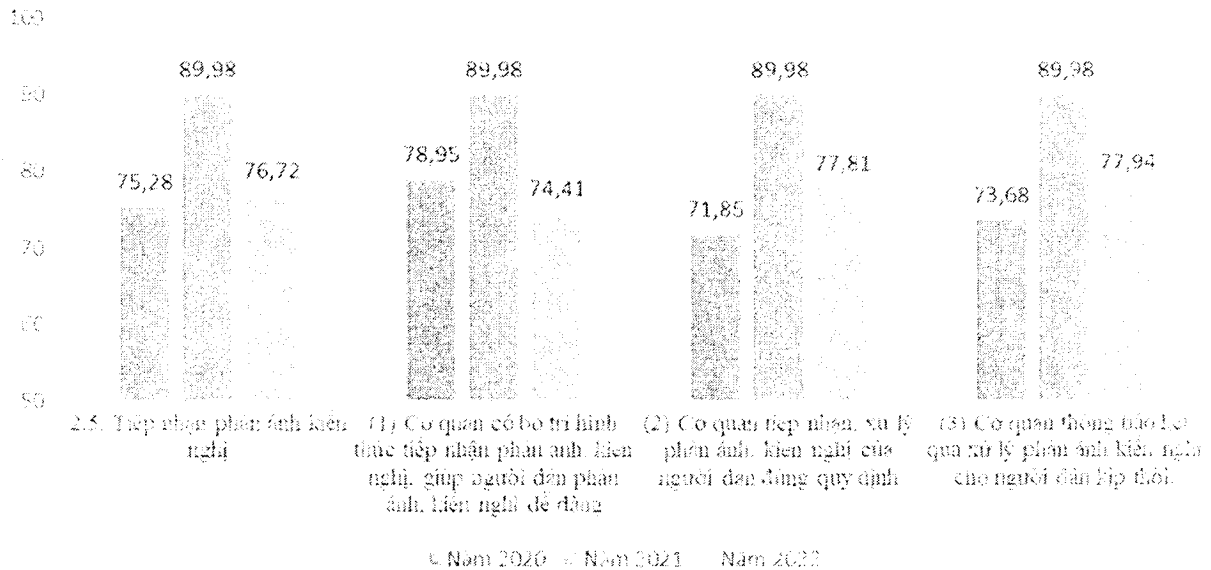
**Biểu đồ 5: MĐHL của người dân đối với “Kết quả dịch vụ” giai đoạn 2020 - 2022**



### 2.2.5 MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là 76,72%, xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố (giảm 13,26% và giảm 32 bậc so với năm 2021); được đo lường thông qua 03 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 74,41% - 78,95% (Biểu đồ 6). MĐHL của người dân đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời đạt tỷ lệ cao nhất và thấp nhất là cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng. Đây là tiêu chí có MĐHL thấp nhất trong tất cả các tiêu chí đo lường đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

**Biểu đồ 6: MĐHL của người dân đối với “Kết quả dịch vụ” giai đoạn 2020 – 2022**



### 3. Sự mong đợi của người dân

Năm 2022, 10 nội dung được đưa ra để tìm hiểu xem người dân mong đợi cơ quan nhà nước cải thiện nhiều đến mức độ nào. Nhìn chung, không có sự chênh lệch quá lớn về mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung:

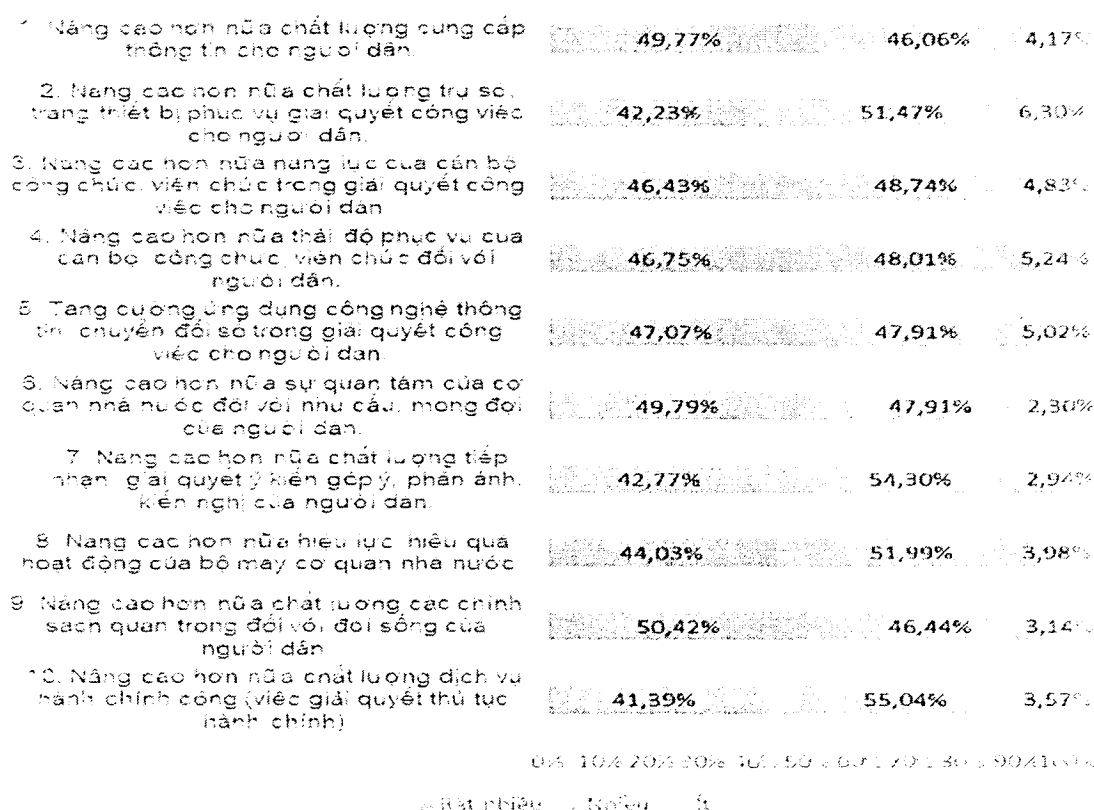
- Mức độ người dân mong đợi rất nhiều đối với 10 nội dung nằm trong khoảng 42,23% - 50,42%; mức độ mong đợi nhiều nằm trong khoảng 46,06% - 55,04%; và mức độ mong đợi ít nằm trong khoảng 2,3% - 6,3% (Biểu đồ 7)

- Nội dung “Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao nhất, với tỷ lệ 50,42%

- Hai nội dung nhận được mức độ mong đợi thấp nhất là “Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính)” với tỷ lệ 41,39% và “Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân” với tỷ lệ 42,23%.



## Biểu đồ 7: Sự mong đợi của người dân năm 2022



### 4. Đánh giá chung

- Chỉ số hài lòng chung của tỉnh về sự phục vụ hành chính năm 2022 có sự khác biệt so với năm 2021 từ đối tượng khảo sát đến các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính. Nội dung đo lường năm 2022 bao trùm cả việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân và việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung cho người dân. 486 người dân, được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên từ 18 thôn, tổ dân phố đại diện các vùng, miền, các loại đơn vị hành chính để tham gia trả lời phiếu khảo sát, đưa ra nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân.

- Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối phục vụ của CQHCCN năm 2022 được triển khai trong bối cảnh hậu COVID, trong đó, xã hội, người dân chịu nhiều tác động tiêu cực mà đại dịch COVID để lại, như tình trạng người dân bị mất việc làm, người dân bị giảm sút thu nhập ... Bên cạnh đó, không ít các vấn đề của cơ quan nhà nước từ Trung ương đến địa phương xảy ra liên tiếp, gây tác động tiêu cực đến đời sống của cán bộ, công chức; tình trạng cơ sở khám, chữa bệnh công lập thiếu nhân viên y tế, trang thiết bị và thuốc khám chữa bệnh cho người dân; tình trạng cán bộ, công chức, viên chức sợ sai, sợ trách nhiệm, không dám làm... là những nguyên nhân lý giải cho việc chất

lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trong năm qua bị giảm sút. Sự giảm điếm này cũng chỉ ra rằng, nhu cầu và mong đợi của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước ngày càng cao hơn; đồng thời, qua đó cũng bộc lộ một số hạn chế, bất cập trong tổ chức thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước mà tỉnh cần quan tâm, chỉ đạo thực hiện tốt trong thời gian tới để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, điển hình như các vấn đề về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, nâng cao năng lực, trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền,...

- Năm 2022 là năm đầu tiên triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN thông qua việc xây dựng, tổ chức thực hiện 08 chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống hàng ngày của người dân. Kết quả mang đến những vấn đề rất đáng quan tâm: Chính sách giáo dục phổ thông và chính sách khám, chữa bệnh là hai quốc sách hàng đầu nhưng lại nhận được mức độ quan tâm của người dân ở vị trí thứ 6,7 trong 8 nhóm chính sách. Trong khi đó, chính sách trật tự an toàn xã hội ở vị trí thứ nhất và cũng là chính sách có MĐHL cao nhất. Chính sách phát triển kinh tế nhận được mức độ quan tâm cuối cùng nhưng chính sách về giao thông đường bộ lại có MĐHL thấp nhất. Điều này cho thấy để mang lại chất lượng cuộc sống tốt hơn, sự hài lòng cao hơn cho người dân, tỉnh cần quan tâm đến nhiều chính sách khác ngoài phát triển kinh tế, cần tập trung ưu tiên nâng cao chất lượng của các chính sách ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống người dân như: giao thông đường bộ, điện, nước sinh hoạt và an sinh xã hội...

- Thông qua kết quả của từng chỉ số, các cơ quan chuyên môn thấy được thực trạng MĐHL và chất lượng phục vụ người dân ở từng nội dung cụ thể của sự phục vụ của CQHCCNN đối với người dân; từ đó đưa ra các giải pháp cụ thể nâng cao sự hài lòng của người dân. Chẳng hạn, chỉ số về MĐHL của người dân được khảo sát đối với việc CQNN cung cấp, giải thích thông tin về chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm dễ thấy là 79,38%, chỉ ra rằng 20,62% người dân khảo sát chưa hài lòng về việc cung cấp thông tin về chính sách của các cơ quan. Điều này cho thấy cần phải tuyên truyền, cung cấp thông tin theo nhiều hình thức phù hợp với các nhóm dân số khác nhau, đảm bảo tất cả người dân đều có thể tìm thấy thông tin một cách dễ dàng. Không chỉ thực hiện đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mà cần thực hiện trên các trang thông tin đại chúng (đài, tivi, báo chí) và mạng xã hội (có chọn lọc) hoặc qua các cuộc họp, sinh hoạt dân cư... là những kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất (qua khảo sát).

## **B. KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023**

### **I. MỤC TIÊU**

**1. Mục tiêu chung:** Hoàn thành mục tiêu của Quyết định số 3134/QĐ-UBND ngày 24/12/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch CCHC gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh năm 2023.

**2. Mục tiêu cụ thể:** Phấn đấu để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của CQHCCNN (SIPAS) của tỉnh năm 2023, nằm trong nhóm 10 tỉnh, thành phố có kết quả tốt nhất của cả nước.

## II. NHIỆM VỤ

### 1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được người dân mong đợi nhiều; xây dựng các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công; từ đó nâng cao MĐHL của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền các chính sách đến người dân thông qua nhiều hình thức thông tin phù hợp với mọi đối tượng người dân. Tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức giúp người dân tham gia dễ dàng và để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến về kết quả tác động của các chính sách.

- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đối với cá nhân, tổ chức theo hướng hiện đại, hiệu quả, thuận lợi, minh bạch; tăng cường kiểm tra việc giải quyết TTHC tại các cơ quan chuyên môn; rà soát, khắc phục tình trạng cơ sở dữ liệu về giải quyết TTHC không tuân thủ đúng theo quy định. Đẩy mạnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ thanh toán trực tuyến; khuyến khích, hỗ trợ người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện thư xin lỗi đối với thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn; đảm bảo mỗi hồ sơ giải quyết trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ; có hình thức xử lý đối với công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn nhiều lần nếu không có lý do chính đáng.

- Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng, niềm tin cho người dân, tổ chức. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến TTHC đảm bảo theo quy định.

- Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền kịp thời nhằm đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về hoạt động, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và kế hoạch, kết quả thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân; chỉ đạo rà soát để khắc phục những hạn chế, yếu kém qua kết quả khảo sát năm 2022 (*Phụ lục 3 kèm theo*).

### 2. Sở Nội vụ

Chủ trì, theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch này để tổng hợp, phấn đấu nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2023; định kỳ tổ chức họp, rà soát việc triển khai thực hiện, chấn chỉnh những hạn chế để nâng

cao Chỉ số; báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý những đơn vị, địa phương không thực hiện hoặc chậm thực hiện những nhiệm vụ đã nêu tại Kế hoạch.

### **3. Văn phòng UBND tỉnh**

- Tham mưu công tác cải cách TTHC, đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những nhiều trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn.

### **4. Sở Tư pháp**

Tăng cường phổ biến giáo dục pháp luật theo kế hoạch đã được phê duyệt. Theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương, đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật.

### **5. Sở Công Thương**

Triển khai chính sách về điện sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, đường dây, chất lượng điện sinh hoạt...

### **6. Sở Giao thông Vận tải**

- Tham mưu UBND tỉnh hoạch định chính sách về giao thông đường bộ trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường, thị trấn tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành công khai, minh bạch và tạo điều kiện thuận lợi, bình đẳng theo hướng doanh nghiệp, người dân dễ tiếp cận đầy đủ các thông tin về quy hoạch, định hướng phát triển, cơ chế chính sách, thủ tục hành chính trong lĩnh vực giao thông vận tải.

- Triển khai quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ.

### **7. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội**

Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường, thị trấn hướng dẫn, kiểm tra rà soát các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...

### **8. Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn**

- Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia về xây dựng nông thôn mới, đảm bảo chất lượng các

công trình cấp nước sạch; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

### **9. Sở Y tế**

Chủ trì triển khai các giải pháp cụ thể, đồng bộ nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của ngành, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin ngành y tế nhằm cắt giảm, đơn giản hóa TTHC. Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị, nguồn nhân lực ngành y tế, bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng. Tiếp tục rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập tuyến cấp huyện.

### **10. Sở Giáo dục và Đào tạo**

Chủ trì thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức. Tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục.

### **11. Sở Tài nguyên và Môi trường**

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và kịp thời xử lý các hành vi không tuân thủ cam kết bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trên địa bàn. Nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường không khí.

### **12. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì tham mưu nâng cao hiệu quả của việc xây dựng chính quyền số và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số. Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông hiện đại, đảm bảo cho các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền điện tử. Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công tỉnh; có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng thuận lợi.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền các chính sách, cung cấp thông tin trên trang thông tin điện tử, mạng xã hội, ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng di động; ứng dụng Hue-S.

### **10. Công an tỉnh**

- Đẩy mạnh công tác dân vận và xây dựng phong trào “*Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc*”; huy động sức mạnh toàn dân và cả hệ thống chính trị vào công tác bảo đảm an ninh, trật tự; nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước về an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động theo kiểu xã hội đen và các loại tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy.

### **11. UBND các xã, phường, thị trấn**

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Thông tin, tuyên truyền thường xuyên về các hoạt động và kết quả cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân mà tỉnh thực hiện. Tăng cường đưa tin về người tốt, việc tốt cũng như các trường hợp tiêu cực, vi phạm trong giải quyết công việc, phục vụ người dân của cán bộ, công chức, viên chức.

- Đảm bảo hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp, có thể tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần, góp phần nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

## **C. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố**

Xây dựng giải pháp, cụ thể hóa các chỉ tiêu, nhiệm vụ để chủ động thực hiện tại cơ quan, đơn vị mình; chỉ đạo, đôn đốc triển khai thực hiện đối với các đơn vị trực thuộc, định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh (lông ghép trong báo cáo công tác CCHC Quý III và năm 2023).

2. Sở Nội vụ tổng hợp, theo dõi tình hình thực hiện Kế hoạch nâng cao điểm số trong chấm điểm chỉ số SIPAS của tỉnh hàng năm; báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý những đơn vị, địa phương không thực hiện hoặc chậm thực hiện những nhiệm vụ đã nêu tại Kế hoạch./.

#### **Nơi nhận:**

- TV Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế;
- Lãnh đạo VP và các CV;
- Lưu: VT, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Phương**

**PHỤ LỤC 1****Các huyện, xã, thôn được chọn để khảo sát  
Đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022***(Kèm theo Kế hoạch số: ~~20~~/KH-UBND ngày 01 tháng 6 năm 2023 của UBND tỉnh)*

TT	Huyện	TT	Xã	TT	Thôn	Số lượng khảo sát (người)
1	Thành phố Huế	1	Phường Xuân Phú	1	Tổ dân phố 1	27
				2	Tổ dân phố 11	27
		2	Phường An Cựu	3	Tổ dân phố 1	27
				4	Tổ dân phố 13	27
		3	Phường Hương An	5	Tổ dân phố Cổ Bưu	27
				6	Tổ dân phố Thanh Chừ	27
2	Huyện A Lưới	1	Thị trấn A Lưới	1	Tổ dân phố 1	27
				2	Tổ dân phố 7	27
		2	Xã A Ngo	3	Thôn A Ngo	27
				4	Thôn Tà Roi	27
		3	Xã Sơn Thủy	5	Thôn Quảng Hợp	27
				6	Thôn Quảng Thọ	27
3	Huyện Nam Đông	1	Thị trấn Khe Tre	1	Tổ dân phố 1	27
				2	Tổ dân phố 5	27
		2	Xã Hương Lộc	3	Thôn 1	27
				4	Thôn 3	27
		3	Xã Hương Sơn	5	Thôn A2	27
				6	Thôn Ta Rung	27
<b>Tổng số</b>						<b>486</b>



## PHỤ LỤC 2

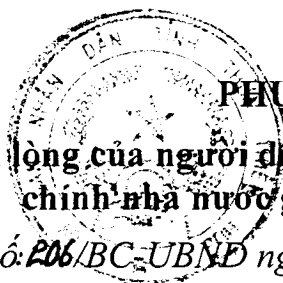
## Đo lường nhận định, đánh giá của người dân

(Kèm theo Kế hoạch số 206/KH-UBND ngày 01 tháng 6 năm 2023 của UBND tỉnh)

Nhận định của người dân		Chỉ số
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Chính sách về phát triển kinh tế	96,69%
	2. Chính sách về khám, chữa bệnh	98,34%
	3. Chính sách về giáo dục phổ thông	97,7%
	4. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	99,37%
	5. Chính sách về giao thông đường bộ	98,74%
	6. Chính sách về điện sinh hoạt	98,76%
	7. Chính sách về nước sinh hoạt	98,95%
	8. Chính sách về an sinh, xã hội	98,54%
Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Qua loa phát thanh xã	27,59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	47,93%
	3. Qua cơ quan nhà nước, công chức	21,37%
	4. Người thân, bạn bè	12,66%
	5. Qua đài, tivi, báo chí	46,68%
	6. Qua mạng Internet	34,23%
	7. Khác	1,87%
Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước	1. Không thể tham gia, vì không biết thông tin	6,6%
	2. Không thể tham gia, vì bản thân không muốn	3,71%
	3. Có thể tham gia, nếu được biết thông tin	45,15%
	4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện	31,75%
	5. Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn	27,22%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	79,38%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	19,18%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1,44%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	80,51%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	16,95%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	2,54%
Hình thức cung ứng DVHCC phù hợp với	1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	62,63%
	2. Hình thức trực tuyến (qua mạng Internet)	5,01%



người dân	3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	32,36%
Hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với người dân	1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	52,72%
	2. Hình thức trực tuyến (qua mạng Internet)	8,16%
	3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	39,12%
Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (Đã từng trải nghiệm)	1. Có người thân đang đi học phổ thông	87,42%
	2. Bản thân hoặc có người dân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh ở địa phương	93,40%
	3. Đã giải quyết công việc với cơ quan nhà nước	75,05%
	4. Đã giải quyết thủ tục hành chính	76,42%
	5. Đã phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước	24,07%
	6. Đã góp ý kiến đối với cơ quan nhà nước về chính sách	24,62%
	7. Đã phản hồi ý kiến đối với cơ quan nhà nước	23,5%



## PHỤ LỤC 3

## Kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2020 -2022

(Kèm theo Báo cáo số: **206/BC-UBND** ngày **01** tháng **6** năm **2023** của UBND tỉnh)

Nội dung	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Cơ quan chủ trì
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	
Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung (Chỉ số SIPAS):	85,98	31	88,60	17	78,55	40	
<b>1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước</b>					<b>77,54</b>	<b>40</b>	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn
<b>1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước</b>					<b>80,17</b>	<b>29</b>	
(1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy;					79,38	29	
(2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.					80,96	30	
<b>1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách</b>					<b>77,26</b>	<b>41</b>	
1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng;					77,18	41	
(2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng					77,33	41	
<b>1.3. Chất lượng chính</b>					<b>77,79</b>	<b>37</b>	

<i>sách</i>							
(1) Chính sách về phát triển kinh tế					72,25	49	Sở Kế hoạch và Đầu tư
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh					81,40	27	Sở Y tế
(3) Chính sách về giáo dục phổ thông					79,14	40	Sở Giáo dục và Đào tạo
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội					83,42	29	Công an tỉnh
(5) Chính sách về giao thông đường bộ					68,12	60	Sở Giao thông và Vận tải
(6) Chính sách về điện sinh hoạt					77,54	34	Sở Công Thương
(7) Chính sách về nước sinh hoạt					79,06	23	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
(8) Chính sách về an sinh xã hội					81,40	26	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
<b>1.4. Kết quả, tác động của chính sách</b>					<b>74,94</b>	<b>51</b>	
1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn					72,75	58	
(2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn					77,12	43	
<b>2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công</b>	<b>85,98</b>	<b>31</b>	<b>88,60</b>	<b>17</b>	<b>79,56</b>	<b>41</b>	
<b>2.1. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85,43</b>	<b>45</b>	<b>88,17</b>	<b>38</b>	<b>83,08</b>	<b>25</b>	Bộ phận Một cửa các cấp
(1) Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân					79,68	34	
(2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;	86,75	40	88,23	40	85,25	19	
(3) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành	85,33	47	87,98	42	86,70	15	

chính sách sê, văn minh;							
(4) Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85,33	44	88,48	31	80,70	33	
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	84,29	47	87,98	33			
<b>2.2. Thủ tục hành chính</b>	<b>91,15</b>	<b>20</b>	<b>88,03</b>	<b>37</b>	<b>80,95</b>	<b>35</b>	Bộ phận Một cửa các cấp
(1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	91,67	19	87,98	39	82,80	29	
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90,17	24	88,48	35			
(2) Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	90,17	29	87,98	39	81,97	32	
(3) Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	91,88	16	87,98	35	81,44	29	
(4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	91,88	13	87,73	35	77,60	49	
<b>2.3. Công chức</b>	<b>86,32</b>	<b>32</b>	<b>88,66</b>	<b>28</b>	<b>77,36</b>	<b>49</b>	Bộ phận Một cửa các cấp
(1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	87,67	27	88,48	29	77,73	45	
Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	85,08	36	89,23	17			
(2) Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85,63	38	88,48	30	77,54	44	
(3) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	87,67	27	88,98	26	77,05	50	
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85,63	34	88,23	30			
(4) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải	86,28	35	88,23	34	78,52	45	

quyết công việc cho người dân							
(5) Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86,28	33	88,98	23	75,94	53	
<b>2.4. Kết quả dịch vụ</b>	<b>90,17</b>	<b>34</b>	<b>88,17</b>	<b>46</b>	<b>79,69</b>	<b>44</b>	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn
Kết quả phù hợp quy định	89,83	33	87,98	44			
(1) Kết quả dịch vụ được trả đúng hạn	90,87	30	88,23	46	80,30	38	
(2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác	90,17	35	88,23	45	80,81	42	
(3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng	89,83	35	88,23	41	77,97	48	
<b>2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị</b>	<b>75,28</b>	<b>34</b>	<b>89,98</b>	<b>11</b>	<b>76,72</b>	<b>43</b>	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn
(1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	78,95	34	89,98	13	74,41	50	
Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,62	34	89,98	13			
(2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	71,85	37	89,98	12	77,81	42	
(3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	73,68	36	89,98	12	77,94	33	