

Số: 272 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 10 tháng 4 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với  
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023

## BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 63/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2022 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 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 phê duyệt Đề án "Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính 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";

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 83/QĐ-BNV ngày 15 tháng 2 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án "Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính 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 2023;

Căn cứ Quyết định số 20/QĐ-BNV ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án "Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính 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 2024;

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 đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023, gọi tắt là Chỉ số SIPAS 2023 (Báo cáo kèm theo).

**Điều 2.** Căn cứ Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023, 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, nâng cao sự hài lòng của người dân.

**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);
- 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, các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Trung ương Hội;
- Bộ Nội vụ: Các Thứ trưởng, các đơn vị thuộc Bộ, Công 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.



**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 ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023

(Kèm theo Quyết định số 272/QĐ-BNV ngày 10 tháng 4 năm 2024 của  
Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

HÀ NỘI, THÁNG 4 NĂM 2024

## MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ .....	2
VIẾT TẮT .....	8
PHẦN I: TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023 .....	9
PHẦN II: KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023 .....	15
I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN .....	15
1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương ...	15
2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương .....	17
3. Sự tham gia góp ý kiến của người đối với chính sách của cơ quan nhà nước .....	19
4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân .....	20
5. Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với người dân .....	23
II. HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN .....	26
1. Hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách .....	26
1.1 Hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền .....	26
1.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách .....	29
1.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách .....	33
1.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách .....	39
1.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung .....	45
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .....	54
2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ .....	54
2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính .....	57
2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị..	69
2.6. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung	73
3. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung .....	82
III. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN .....	93
PHẦN III: KẾT LUẬN .....	96
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ .....	96
II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ .....	98
1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ .....	98
2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố .....	99
3. Đối với các 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 I: CHỈ SỐ CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ .....	101
PHỤ LỤC II: PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN	290

## DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Bảng, biểu đồ	Trang
Biểu đồ 1: Giới tính	13
Biểu đồ 2: Dân tộc	13
Biểu đồ 3: Độ tuổi	13
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn của người tham gia khảo sát	13
Biểu đồ 5: Nghề nghiệp	13
Biểu đồ 6: Nơi sống	14
Biểu đồ 7 : Trải nghiệm của người dân về chính sách, dịch vụ hành chính công năm 2023 trong cả nước	14
Biểu đồ 8: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước năm 2023 trong cả nước	15
Biểu đồ 9: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước năm 2023 giữa 63 tỉnh: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	16
Biểu đồ 10: Tỷ lệ người dân không quan tâm đối với chính sách năm 2023 trong cả nước	16
Biểu đồ 11: Mức độ quan tâm đối với chính sách năm 2023 giữa nhóm thành phần nhân khẩu học	17
Biểu đồ 12: Mức độ sử dụng kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi các chính sách năm 2023 trong cả nước	17
Biểu đồ 13: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	18
Biểu đồ 14: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2023 giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học	18
Biểu đồ 15: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách Trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	19
Biểu đồ 16: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2023 trong cả nước	19
Biểu đồ 17: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	20
Biểu đồ 18: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2023 giữa các nhóm nhân khẩu học	20
Biểu đồ 19: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 trong cả nước	21
Biểu đồ 20: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2023 trong cả nước	21
Biểu đồ 21: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	21
Biểu đồ 22: So sánh suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	21
Biểu đồ 23: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 giữa các nhóm nhân khẩu học	22
Biểu đồ 24: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2023 giữa các nhóm nhân khẩu học	22
Biểu đồ 25: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 giữa người đã trải nghiệm DVHCC - chưa trải nghiệm DVHCC	23
Biểu đồ 26: Mức độ phù hợp của các hình thức thức giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 trong cả nước	23

Biểu đồ 27: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2023 trong cả nước	23
Biểu đồ 28: So sánh mức độ phù hợp của các hình thức thức giải quyết thủ tục hành chính năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	24
Biểu đồ 29: So sánh mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	24
Biểu đồ 30: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2023 theo các nhóm thành phần nhân khẩu học	24
Biểu đồ 31: Mức độ phù hợp của hình thức cung ứng DVHCC năm 2023 theo các nhóm thành phần nhân khẩu học	25
Biểu đồ 32: Mức độ phù hợp của hình thức cung ứng DVHCC năm 2023 theo các nhóm trải nghiệm DVHCC	25
Biểu đồ 33: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2023 trong cả nước	26
Biểu đồ 34: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	27
Biểu đồ 35: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	27
Biểu đồ 36: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	28
Biểu đồ 37: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	29
Biểu đồ 38: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	29
Biểu đồ 39: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023 trong cả nước	30
Biểu đồ 40: MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	31
Biểu đồ 41: MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	31
Biểu đồ 42: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	32
Biểu đồ 43: MĐHL đối với cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	33
Biểu đồ 44: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	33
Biểu đồ 45: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách ở địa phương năm 2023 trong cả nước	34
Biểu đồ 46 : MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	35
Biểu đồ 47: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát khám, chữa bệnh năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	35
Biểu đồ 48: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát giáo dục phổ thông năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	35
Biểu đồ 49: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội năm 2023 của 63 tỉnh	36
Biểu đồ 50: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	36
Biểu đồ 51: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	36

Biểu đồ 52: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	37
Biểu đồ 53: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	37
Biểu đồ 54: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	37
Biểu đồ 55: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	38
Biểu đồ 56: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	39
Biểu đồ 57: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2023 trong cả nước	40
Biểu đồ 58: MĐHL đối với việc kinh tế của gia đình tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	41
Biểu đồ 59: MĐHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	41
Biểu đồ 60 : MĐHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh	41
Biểu đồ 61: MĐHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 62: MĐHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 63: MĐHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 64: MĐHL đối với việc điện sinh hoạt tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	43
Biểu đồ 65: MĐHL đối với việc nước sinh hoạt tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	43
Biểu đồ 66: MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	43
Biểu đồ 67: MĐHL đối với việc CQHCCN, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	44
Biểu đồ 68: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	44
Biểu đồ 69: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	45
Biểu đồ 70: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước	46
Biểu đồ 71: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung giữa 63 tỉnh, thành phố	46
Biểu đồ 72: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	47
Bảng 1: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước của năm 2023 với năm 2022	48
Bảng 2: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố của năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm chỉ số	50
Bảng 3: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố của năm 2023 so với năm 2022 : Tăng/giảm vị trí	52

Biểu đồ 73: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2023 trong cả nước	54
Biểu đồ 74: MĐHL về việc PBMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	55
Biểu đồ 75: MĐHL về việc BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	55
Biểu đồ 76: MĐHL về việc BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	55
Biểu đồ 77: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	56
Biểu đồ 78 MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2023: Tinh cao nhất, trung vị, thấp nhất	57
Biểu đồ 79: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	57
Biểu đồ 80: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2023 trong cả nước	58
Biểu đồ 81: MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết tại BPMC dễ thấy, dễ đọc năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	59
Biểu đồ 82: MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	59
Biểu đồ 83: MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	59
Biểu đồ 84: MĐHL đối với thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	60
Biểu đồ 85: MĐHL đối với TTHC nói chung năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	60
Biểu đồ 86: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2023: Tinh cao nhất, trung vị, thấp nhất	61
Biểu đồ 87: MĐHL đối với thủ tục hành chính trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	61
Biểu đồ 88: MĐHL đối với công chức năm 2023 trong cả nước	62
Biểu đồ 89: MĐHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	63
Biểu đồ 90: MĐHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	63
Biểu đồ 91: MĐHL về việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	63
Biểu đồ 92: MĐHL đối với công chức năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	64
Biểu đồ 93: MĐHL đối với công chức năm 2023 giữa 63 tỉnh, thành phố	65
Biểu đồ 94: MĐHL đối với công chức trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	65
Biểu đồ 95: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2023 trong cả nước	66
Biểu đồ 96: MĐHL về việc kết quả được trả đúng hạn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	67
Biểu đồ 97: MĐHL về việc kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	67
Biểu đồ 98: MĐHL về việc kết quả đảm bảo công bằng năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	67
Biểu đồ 99: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	68
Biểu đồ 100: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2023: Tinh cao nhất, trung vị, thấp nhất	69
Biểu đồ 101: MĐHL đối với kết quả dịch vụ trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	69
Biểu đồ 102: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2023 trong cả nước	70



Biểu đồ 103: MĐHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	71
Biểu đồ 104: MĐHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	71
Biểu đồ 105: MĐHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	71
Biểu đồ 106: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	72
Biểu đồ 107: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	73
Biểu đồ 108: MĐHL đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	73
Biểu đồ 109: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước	74
Biểu đồ 110: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung giữa 63 tỉnh, thành phố	74
Biểu đồ 111: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	75
Bảng 4: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	76
Bảng 5: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng, giảm chỉ số	78
Bảng 6: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm vị trí	80
Biểu đồ 112: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2023 trong cả nước	82
Biểu đồ 113: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	82
Biểu đồ 114: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	83
Biểu đồ 115: MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố	84
Biểu đồ 116: MĐHL về sự phục vụ hành chính năm 2023 của các tỉnh, thành phố theo loại đơn vị hành chính	85
Biểu đồ 117: MĐHL về sự phục vụ hành chính năm 2023 của các tỉnh theo vùng, miền	86
Biểu đồ 118: MĐHL đối với sự phục vụ hành chính nói chung trong cả nước năm 2023 so với năm 2022 (SIPAS 2023 so với SIPAS 2022)	87
Biểu đồ 119: MĐHL đối với sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022	88
Bảng 7: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm chỉ số	89
Bảng 8: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm vị trí	91
Biểu đồ 120: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trong cả nước	93
Biểu đồ 121: Mức độ mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	94
Biểu đồ 122: Mức độ mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong cả nước năm 2023 so với năm 2022	95
Bảng chỉ số của tỉnh An Giang	101
Bảng chỉ số của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	104
Bảng chỉ số của tỉnh Bắc Giang	107

Bảng chỉ số của tỉnh Bắc Kạn	110
Bảng chỉ số của tỉnh Bạc Liêu	113
Bảng chỉ số của tỉnh Bắc Ninh	116
Bảng chỉ số của tỉnh Bến Tre	119
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Định	122
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Dương	125
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Phước	128
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Thuận	131
Bảng chỉ số của tỉnh Cà Mau	134
Bảng chỉ số của thành phố Cần Thơ	137
Bảng chỉ số của tỉnh Cao Bằng	140
Bảng chỉ số của thành phố Đà Nẵng	143
Bảng chỉ số của tỉnh Đắk Lắk	146
Bảng chỉ số của tỉnh Đắk Nông	149
Bảng chỉ số của tỉnh Điện Biên	152
Bảng chỉ số của tỉnh Đồng Nai	155
Bảng chỉ số của tỉnh Đồng Tháp	158
Bảng chỉ số của tỉnh Gia Lai	161
Bảng chỉ số của tỉnh Hà Giang	164
Bảng chỉ số của tỉnh Hà Nam	167
Bảng chỉ số của thành phố Hà Nội	170
Bảng chỉ số của tỉnh Hà Tĩnh	173
Bảng chỉ số của tỉnh Hải Dương	176
Bảng chỉ số của thành phố Hải Phòng	179
Bảng chỉ số của tỉnh Hậu Giang	182
Bảng chỉ số của thành phố Hồ Chí Minh	185
Bảng chỉ số của tỉnh Hòa Bình	188
Bảng chỉ số của tỉnh Hưng Yên	191
Bảng chỉ số của tỉnh Khánh Hòa	194
Bảng chỉ số của tỉnh Kiên Giang	197
Bảng chỉ số của tỉnh Kon Tum	200
Bảng chỉ số của tỉnh Lai Châu	203
Bảng chỉ số của tỉnh Lâm Đồng	206
Bảng chỉ số của tỉnh Lạng Sơn	209
Bảng chỉ số của tỉnh Lào Cai	212
Bảng chỉ số của tỉnh Long An	215
Bảng chỉ số của tỉnh Nam Định	218
Bảng chỉ số của tỉnh Nghệ An	221
Bảng chỉ số của tỉnh Ninh Bình	224
Bảng chỉ số của tỉnh Ninh Thuận	227
Bảng chỉ số của tỉnh Phú Thọ	230
Bảng chỉ số của tỉnh Phú Yên	233
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Bình	236
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Nam	239
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Ngãi	242
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Ninh	245
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Trị	248
Bảng chỉ số của tỉnh Sóc Trăng	251
Bảng chỉ số của tỉnh Sơn La	254

Bảng chỉ số của tỉnh Tây Ninh	257
Bảng chỉ số của tỉnh Thái Bình	260
Bảng chỉ số của tỉnh Thái Nguyên	263
Bảng chỉ số của tỉnh Thanh Hóa	266
Bảng chỉ số của tỉnh Thừa Thiên - Huế	269
Bảng chỉ số của tỉnh Tiền Giang	272
Bảng chỉ số của tỉnh Trà Vinh	275
Bảng chỉ số của tỉnh Tuyên Quang	278
Bảng chỉ số của tỉnh Vĩnh Long	281
Bảng chỉ số của tỉnh Vĩnh Phúc	284
Bảng chỉ số của tỉnh Yên Bái	287

## VIẾT TẮT

SIPAS	Satisfaction Index of Public Administrative Services, dịch tiếng Anh của cụm từ “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN”.
MĐHL	Mức độ hài lòng
ND	Người dân
CBCCVC	Cán bộ, công chức, viên chức
CQNN	Cơ quan nhà nước
CQHCNN	Cơ quan hành chính nhà nước
BPMC	Bộ phận Một cửa
UBND	Ủy ban nhân dân
CCHC	Cải cách hành chính
CS	Chính sách
TTHC	Thủ tục hành chính
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
Tỉnh, thành phố	Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

# PHẦN I

TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC  
NĂM 2023

## PHẦN I

# TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023

### 1. Cơ sở

Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 đặt mục tiêu CCHC giai đoạn này là "Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030" và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính phải lấy người dân làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của CQHCCNN các cấp. 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 CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN. Thực hiện nhiệm vụ được giao, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026; Bộ Nội vụ và Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ký Chương trình phối hợp số 01/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 17 tháng 4 năm 2023 về Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026; Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ký Chương trình phối hợp số 02/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 22 tháng 11 năm 2023 về Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023.

Năm 2023, Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN năm 2023 theo Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ban hành tại Quyết định 1001/QĐ-BNV và các Chương trình phối hợp đã ký.

### 2. Mục đích

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ.

### 3. Nội dung

Năm 2023, việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là “sự hài lòng của người dân”) được thực hiện thông qua đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước. Các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân được lắng nghe và sử dụng làm cơ sở để xây dựng chỉ số hài lòng của người dân.

09 nhóm chính sách công quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân được lựa chọn để người dân đánh giá, bao gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính nhà nước. Đối với dịch vụ hành chính công, người dân đánh giá các dịch vụ nói chung được cung ứng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp ở địa phương.

Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công được thực hiện trên các yếu tố, tiêu chí quan trọng của 02 nội dung này, như sau:

### ***3.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân:***

Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công được thực hiện trên 08 yếu tố, gồm: (1) Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công; (2) Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công; (3) Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân; (4) Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công; (5) Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; (6) Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; (7) Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân; (8) Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu. 45 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá đối với 08 yếu tố này (chi tiết tại Phụ lục II).

### ***3.2. Đo lường sự hài lòng của người dân:***

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện trên 09 yếu tố, trong đó:

- 04 yếu tố về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan; (2) Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. 23 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá đối với 04 yếu tố (chi tiết tại Phụ lục II),

- 05 yếu tố về cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. 16 tiêu chí được lựa chọn để đánh giá đối với 05 yếu tố (chi tiết tại Phụ lục II).

### ***3.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân:***

Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân được thực hiện đối với các yếu tố nêu tại khoản 3.1, 3.2, với 10 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá (chi tiết tại Phụ lục II).

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

Việc thu thập thông tin để xây dựng chỉ số được thực hiện thông qua khảo sát theo hình thức phát phiếu hỏi trực tiếp tới người dân (chi tiết tại Phụ lục II).

#### **4.1. Đối tượng, phạm vi khảo sát**

- Đối tượng khảo sát: Là người dân ở độ tuổi từ đủ 18 tuổi trở lên.
- Phạm vi khảo sát: Trong cả nước (ở tất cả 63 tỉnh, thành phố).

#### **4.2. Chọn mẫu khảo sát**

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng (chi tiết tại Phụ lục II), gồm:

- Chọn địa bàn khảo sát: Bao gồm chọn huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh của mỗi tỉnh, thành phố (giai đoạn 1); chọn xã/thị trấn/phường của mỗi huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh đã chọn (giai đoạn 2); chọn thôn/ấp/ khóm/bản/khu phố/tổ dân phố của mỗi xã/thị trấn/phường đã chọn (giai đoạn 3); chọn hộ gia đình ở mỗi thôn/ấp/ khóm/bản/khu phố/tổ dân phố (giai đoạn 4). Các đơn vị hành chính trong mỗi giai đoạn đều được phân nhóm theo quy định hiện hành về loại đơn vị hành chính và sau đó tiến hành chọn đại diện cho mỗi nhóm theo phương pháp chọn ngẫu nhiên.

Đối với mỗi tỉnh, thành phố, trừ thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, tiến hành chọn 03 huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh, 09 xã/thị trấn/phường, 18 thôn/ấp/ khóm/bản/khu phố/tổ dân phố. Đối với phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, tiến hành chọn 06 huyện/quận/thành phố trực thuộc, 18 xã/thị trấn/phường, 36 thôn/khu phố/tổ dân phố.

- Chọn đối tượng khảo sát: Tại mỗi thôn/ấp/khóm/bản/khu phố/tổ dân phố đã chọn, tiến hành lập danh sách hộ gia đình và chọn ngẫu nhiên các hộ gia đình để phát phiếu khảo sát, với số lượng hộ gia đình bằng số mẫu được phân bổ. Đối tượng khảo sát là thành viên đại diện cho hộ gia đình được chọn, đảm bảo đủ 18 tuổi trở lên và có đủ năng lực hành vi.

Tổng số mẫu khảo sát trong cả nước năm 2023 là **40.230** phiếu, được phân bổ cụ thể cho từng địa bàn khảo sát đã chọn trong cả nước như sau: Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, tổng số mẫu khảo sát tại mỗi thành phố là **2.700** phiếu; 11 tỉnh, thành phố loại I là **630** phiếu; 50 tỉnh loại II, III là **558** phiếu. Số lượng mẫu khảo sát của mỗi tỉnh, thành phố được phân đều cho các thôn/ấp/ khóm/bản/khu phố/tổ dân phố đã chọn.

### **5. Khảo sát**

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là đơn vị thực hiện việc phát, thu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 trong cả nước. Điều tra viên thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 là các nhân viên của Bưu điện huyện, xã ở 63 tỉnh, do Bưu điện tỉnh lựa chọn. Điều tra viên thực hiện phát phiếu khảo sát trực tiếp đến từng hộ gia đình đã được chọn để một thành viên đại diện của gia đình trả lời phiếu khảo sát. Việc phát, thu phiếu khảo sát của điều tra viên được yêu cầu phải đảm bảo tuân thủ đúng quy định, hướng dẫn của Bộ Nội vụ về khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023.

Phiếu khảo sát do Bộ Nội vụ thiết kế, xây dựng (chi tiết tại Phụ lục II).

### **6. Xây dựng chỉ số**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN được thể hiện bằng một bộ chỉ số gồm 03 loại với số lượng chỉ số khác nhau: (1) Chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, với 45 chỉ số; (2) Chỉ số hài lòng của người dân, với

51 chỉ số; (3) Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân, với 10 chỉ số. Bộ chỉ số này được xây dựng, phản ánh trên phạm vi cả nước nói chung và của từng tỉnh, thành phố nói riêng. Ngoài ra, một số chỉ số còn được xây dựng, phản ánh sự khác biệt giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học của người dân tham gia khảo sát. Mỗi loại chỉ số đều được áp dụng công thức tính cụ thể (chi tiết tại Phụ lục II).

## **7. Tổ chức thực hiện**

Đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 được thực hiện với sự tham gia của nhiều cơ quan từ Trung ương tới địa phương. Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng; ban hành phương pháp đo lường sự hài lòng; xây dựng văn bản, tài liệu hướng dẫn chọn mẫu khảo sát; tổ chức tập huấn cho điều tra viên; kiểm soát việc phát, thu phiếu khảo sát; tổng hợp, phân tích dữ liệu, xây dựng báo cáo kết quả. Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp thực hiện đo lường hài lòng và chủ trì công tác thông tin tuyên truyền về việc triển khai, kết quả đo lường sự hài lòng. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố phối hợp, hỗ trợ khảo sát thông qua việc chỉ đạo Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan chọn mẫu khảo sát. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện phát, thu phiếu khảo sát theo tài liệu hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

## **8. Kết quả thu phiếu và thành phần người tham gia khảo sát**

### **8.1. Tổng số phiếu thu về**

Năm 2023, tổng số phiếu khảo sát phát ra trong cả nước là **40.230** phiếu, tổng số phiếu thu về hợp lệ được đưa vào tổng hợp, phân tích, xây dựng chỉ số là **39.765** phiếu, đạt **98,84%**.

### **8.2. Thành phần nhân khẩu học**

Trong số **39.765** người dân tham gia khảo sát đo lường sự hài lòng năm 2023, có:

- 63,29% là nam, 36,71% là nữ (Biểu đồ 1); dân tộc kinh chiếm 80,75%, các dân tộc thiểu số là 19,25% (Biểu đồ 2).

- 31,87% ở độ tuổi 35 - 49; 28,30% ở độ tuổi trên 60; 27,78% ở độ tuổi 50 - 60; 9,41% ở độ tuổi 25 - 34 và 2,54% ở độ tuổi 18 - 25 (Biểu đồ 3).

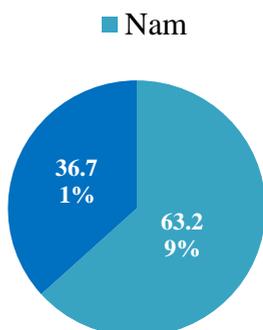
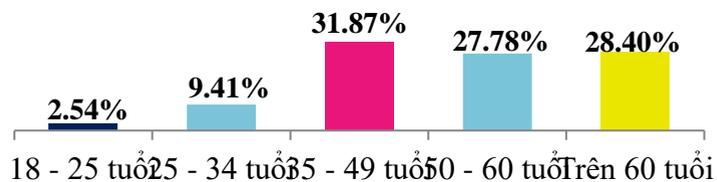
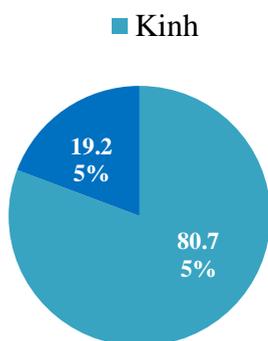
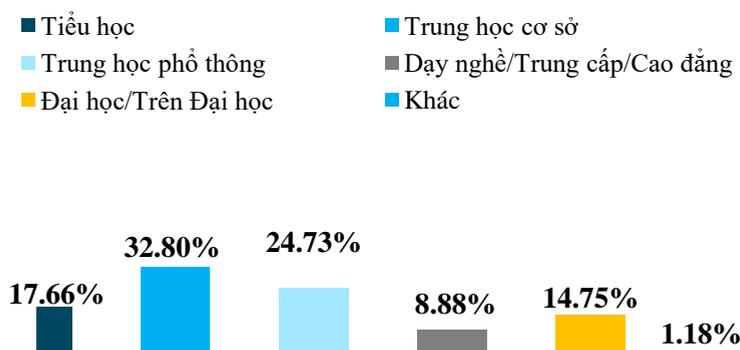
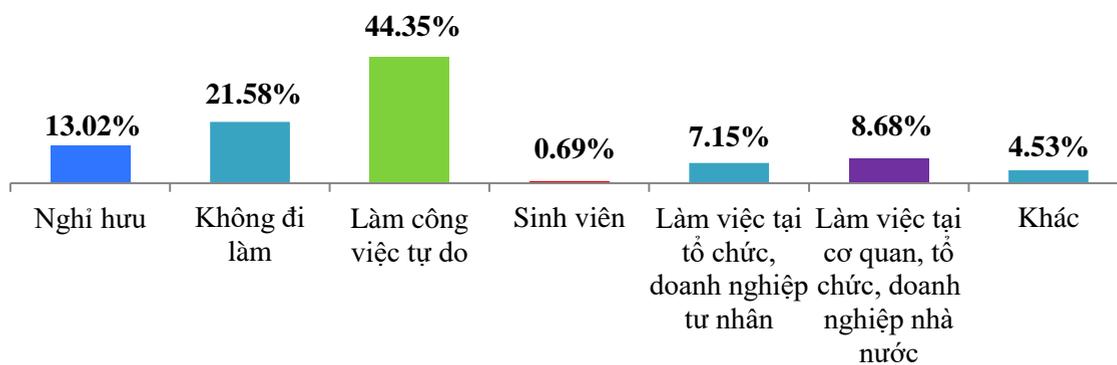
- 32,44% có trình độ trung học cơ sở; 24,73% có trình độ trung học phổ thông; 17,66% có trình độ tiểu học; 14,75% có trình độ đại học/trên đại học; 8,88% có trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng; 1,18% có trình độ khác (Biểu đồ 4).

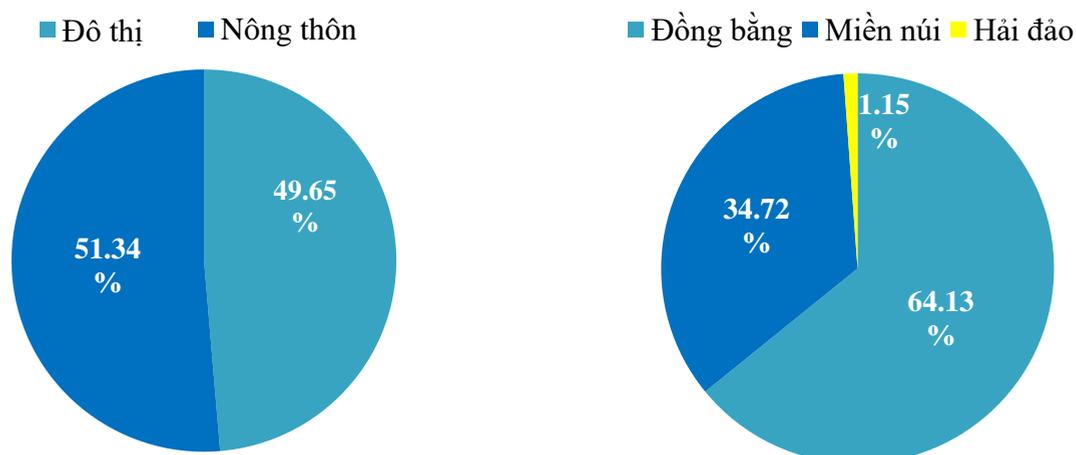
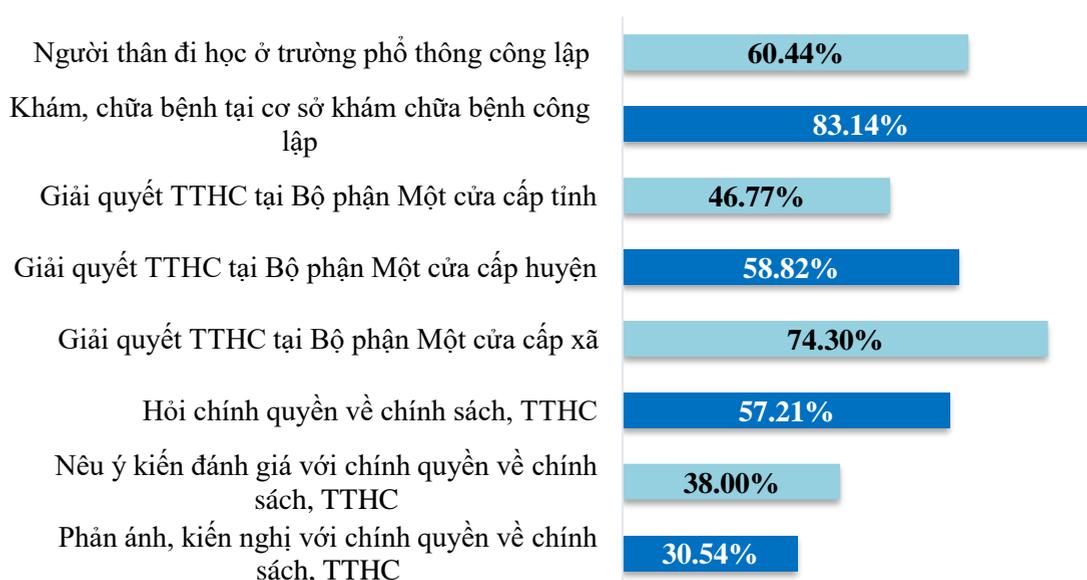
- 44,35% làm công việc tự do; 21,58% không đi làm, 13,02% nghỉ hưu; 8,68% làm việc trong lĩnh vực công; 7,15% làm việc trong lĩnh vực tư và 4,53% làm các công việc khác (Biểu đồ 5).

- 48,66% sống ở đô thị, 51,34% sống ở nông thôn (Biểu đồ 6); sống ở vùng đồng bằng là 77,08%, ở miền núi là 22,75% và ở hải đảo là 0,17% (Biểu đồ 6).

- 87,97% người dân tham gia khảo sát có người thân đang học phổ thông; 85,85% có người thân hoặc bản thân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh ở địa phương; 70,40% đã giải quyết công việc với cơ quan nhà nước; 69,63% đã giải quyết thủ tục hành chính; 25,10% đã phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước; 25% đã góp ý kiến với cơ quan nhà nước về chính sách và 23,48% đã phản hồi ý kiến đối với cơ quan nhà nước về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Biểu đồ 7).



**Biểu đồ 1: Giới tính****Biểu đồ 3: Độ tuổi****Biểu đồ 2: Dân tộc****Biểu đồ 4: Trình độ học vấn****Biểu đồ 5: Nghề nghiệp**

**Biểu đồ 6: Nơi sống****Biểu đồ 7: Trải nghiệm của người dân liên quan đến chính sách, dịch vụ hành chính công năm 2023 trong cả nước**

Báo cáo tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, xây dựng các chỉ số nhận định, đánh giá, chỉ số hài lòng và chỉ số mong đợi của người dân nói chung trong phạm vi cả nước năm 2023 dựa trên ý kiến của người dân từ **39.765** phiếu thu về hợp lệ. Ngoài ra, báo cáo còn so sánh các chỉ số giữa các nhóm nhân khẩu học trong cùng năm 2023 và giữa các chỉ số của năm 2023 với năm 2022 khi có sự chênh lệch đáng kể, cần quan tâm.

Các chỉ số năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố được xây dựng dựa trên số phiếu khảo sát thu về hợp lệ của mỗi tỉnh, thành phố. Ngoài ra, báo cáo tiến hành so sánh các chỉ số năm 2023 với các chỉ số năm 2022 của 63 tỉnh, thành để thấy sự thay đổi qua các năm.

## PHẦN II

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC  
NĂM 2023

## PHẦN II

### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023

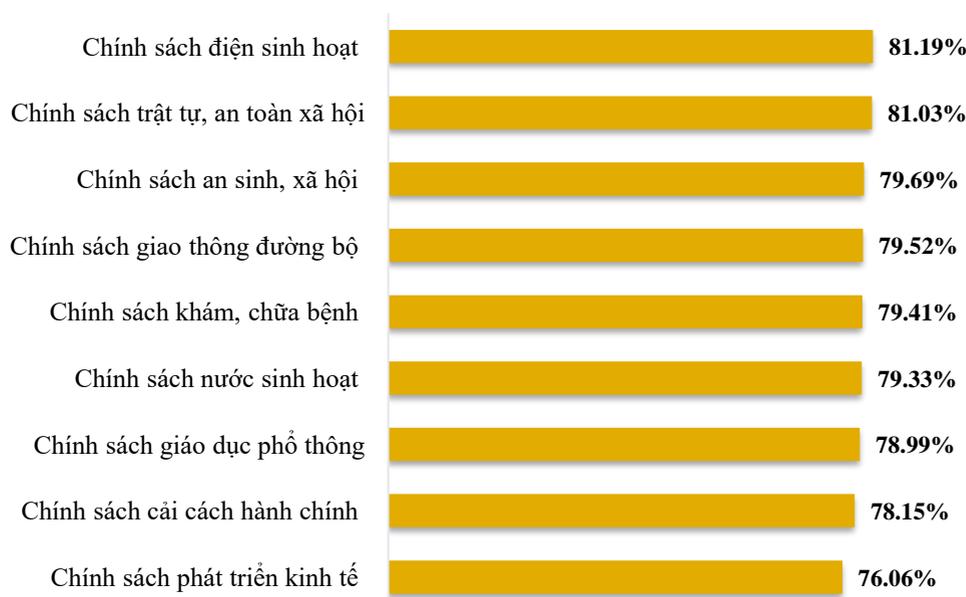
#### I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN

##### 1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương

Năm 2023, 09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá (Biểu đồ 8). Kết quả nhận được từ ý kiến của **39.765** người dân tham gia khảo sát trong cả nước cho thấy mức độ quan tâm của người dân đến 09 nhóm chính sách trên khá cao, nằm trong khoảng từ 76,06% - 81,19%, và sự chênh lệch về mức độ quan tâm giữa các nhóm chính sách là không đáng kể. Chính sách điện sinh hoạt, chính sách trật tự, an toàn xã hội là hai chính sách được quan tâm nhiều nhất và chính sách cải cách hành chính, chính sách phát triển kinh tế là hai chính sách được quan tâm ít nhất.

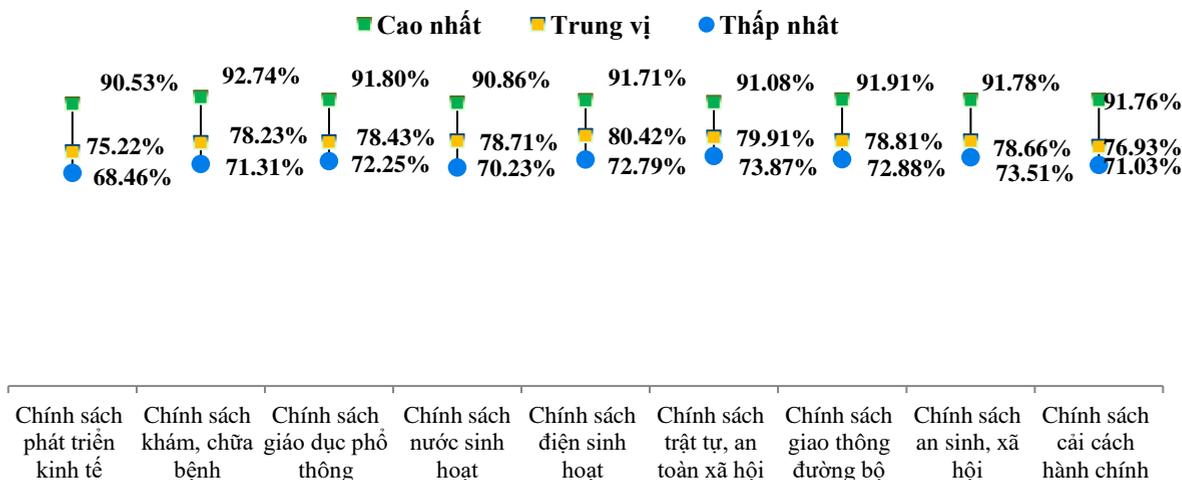
So với năm 2022, chính sách điện sinh hoạt cũng là một trong hai chính sách được quan tâm nhiều nhất và chính sách phát triển kinh tế cũng là chính sách được quan tâm ít nhất.

**Biểu đồ 8: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách năm 2023 trong cả nước**



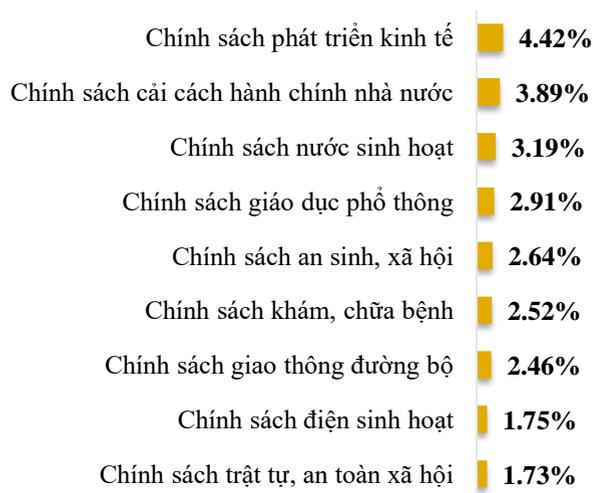
Mức độ quan tâm của người dân đối với 09 nhóm chính sách có sự chênh lệch tương đối lớn giữa 63 tỉnh, thành phố với mức chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất nằm trong khoảng từ 17% - 22% (Biểu đồ 9).

**Biểu đồ 9: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



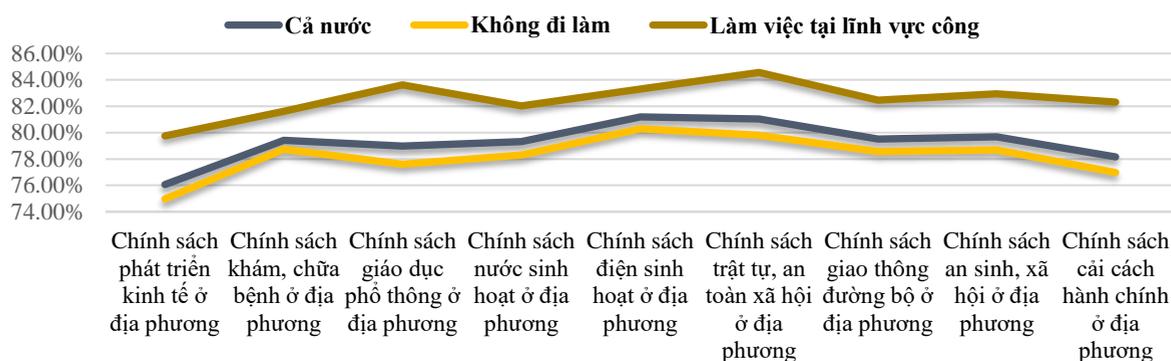
Một số người dân tham gia khảo sát trả lời họ không quan tâm đối với chính sách, chiếm từ 1,73% - 4,42% số người tham gia khảo sát (Biểu đồ 10)

**Biểu đồ 10: Tỷ lệ người dân không quan tâm đối với chính sách năm 2023 trong cả nước**



Người dân tham gia khảo sát thuộc các nhóm thành phần nhân khẩu học khác nhau (tại điểm 8.2, phần I) có mức độ quan tâm khác nhau đối với chính sách (Biểu đồ 11). Người dân thuộc nhóm làm việc ở lĩnh vực công có mức độ quan tâm cao nhất đối với chính sách nói chung và trong 09 chính sách được đánh giá thì họ quan tâm nhất đến chính sách trật tự, an toàn xã hội và chính sách giáo dục phổ thông. Người dân thuộc nhóm không đi làm có mức độ quan tâm đối với chính sách nói chung thấp nhất và trong 09 chính sách được đánh giá, họ quan tâm nhất đến chính sách điện sinh hoạt và chính sách an toàn, trật tự xã hội.

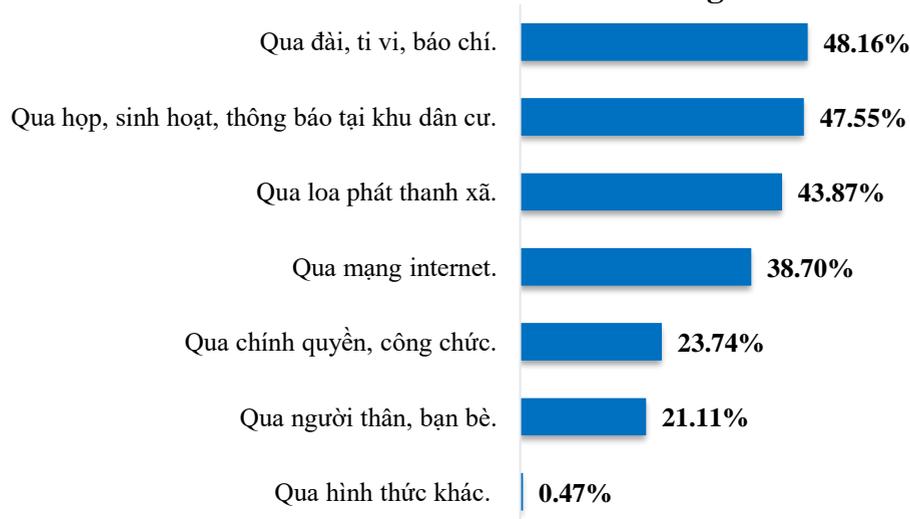
**Biểu đồ 11: Mức độ quan tâm đối với chính sách năm 2023 giữa nhóm thành phần nhân khẩu học**



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

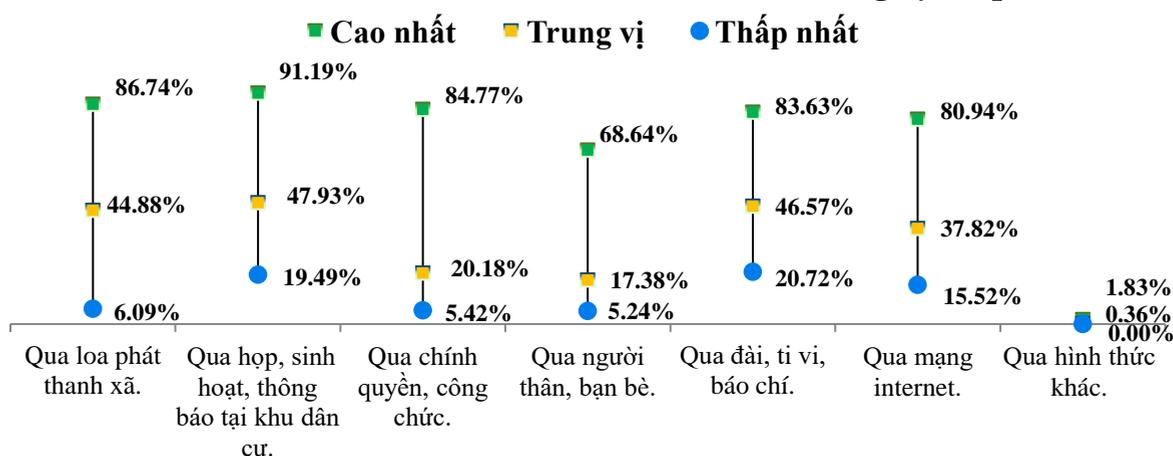
Trong các kênh thông tin phổ biến hiện nay, các kênh được người dân sử dụng nhiều nhất để tiếp cận thông tin chính sách qua đài, ti vi, báo chí (thông tin đại chúng), với tỷ lệ người dân tham gia khảo sát sử dụng là 48,16%, tiếp đến và chênh lệch không đáng kể là kênh hội, họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư, với 47,55%. Kênh thông tin qua mạng internet được 38,70% người dân tham gia khảo sát sử dụng để tiếp cận chính sách (Biểu đồ 12).

**Biểu đồ 12: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2023 trong cả nước**



Tỷ lệ người dân sử dụng kênh thông tin để tiếp cận chính sách ở 63 tỉnh, thành phố có sự chênh lệch rất lớn, với mức chênh lệch từ khoảng 62% - 82%, trong đó kênh thông tin loa phát thanh xã, phường là kênh có sự chênh lệch lớn nhất, với mức 82% (Biểu đồ 13).

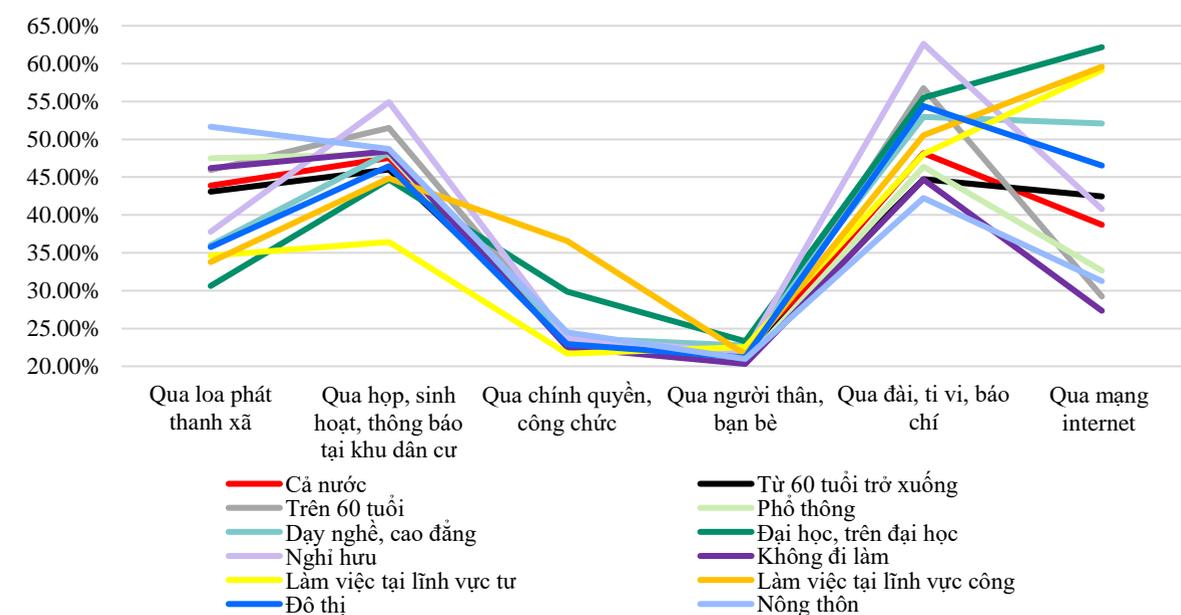
**Biểu đồ 13: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



Việc sử dụng các kênh thông tin để theo dõi chính sách của người dân không có sự khác biệt nhiều giữa người dân theo các nhóm thành phần nhân khẩu học. Tuy nhiên, có sự chênh lệch đáng kể về mức độ sử dụng đối với kênh qua loa phát thanh xã, phường và kênh qua mạng internet giữa các nhóm nhân khẩu học theo độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp và địa bàn sinh sống (Biểu đồ 14).

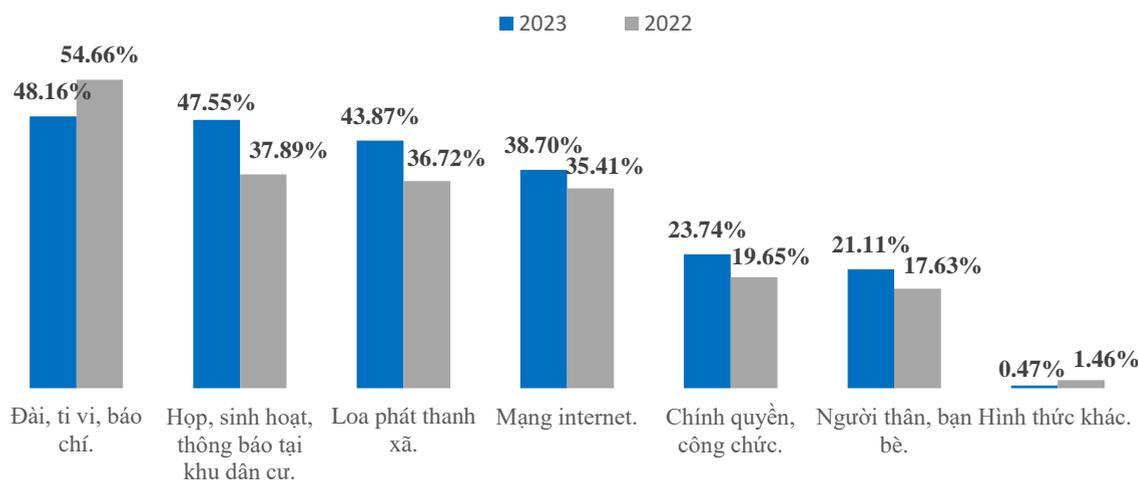
Đối với kênh loa phát thanh xã phường, sử dụng nhiều nhất là người dân thuộc nhóm sinh sống ở nông thôn, với 51,65% và sử dụng ít nhất là người dân thuộc nhóm học vấn đại học/trên đại học, với 30,62%. Đối với kênh qua mạng internet, sử dụng nhiều nhất là người dân thuộc nhóm người học vấn đại học/trên đại học, với 62,17% và sử dụng ít nhất là người dân thuộc nhóm không đi làm, với 27,33%.

**Biểu đồ 14: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2023 giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học**



Kết quả khảo sát năm 2023 so với năm 2022 cho thấy sự lựa chọn kênh thông tin để tiếp cận chính sách của người dân tương đồng nhau. Tỷ lệ người dân sử dụng kênh thông tin qua đài, ti vi, báo chí là cao nhất, tiếp đến lần lượt là qua hội, họp, sinh hoạt tại tổ dân phố; qua loa phát thanh xã, phường; qua mạng internet; qua chính quyền, công chức và người thân, bạn bè (Biểu đồ 15).

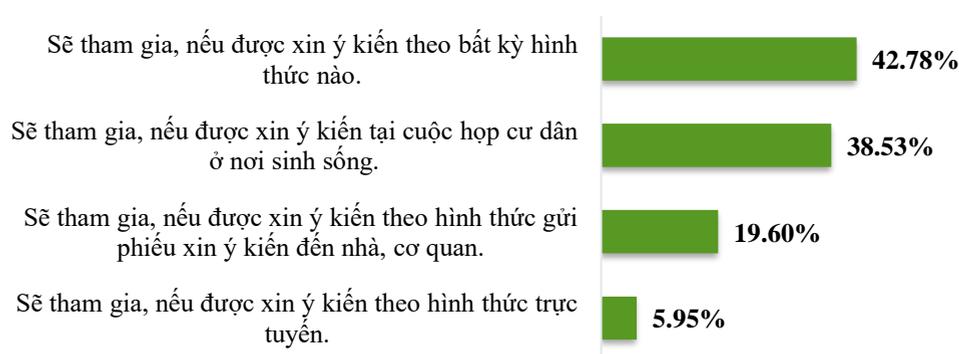
**Biểu đồ 15: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**



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

Sự tham gia ý kiến của người dân đối với chính sách có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chính sách phù hợp, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân, tuy nhiên, số người dân sẵn sàng tham gia góp ý chính sách chưa cao. Số người dân sẵn sàng tham gia góp ý theo bất kỳ hình thức nào chiếm tỷ lệ 42,78% số người dân tham gia khảo sát, theo hình thức xin ý kiến tại cuộc họp cư dân là 38,53%, theo hình thức gửi phiếu là 19,60% và theo hình thức trực tuyến là 5,95% (Biểu đồ 16).

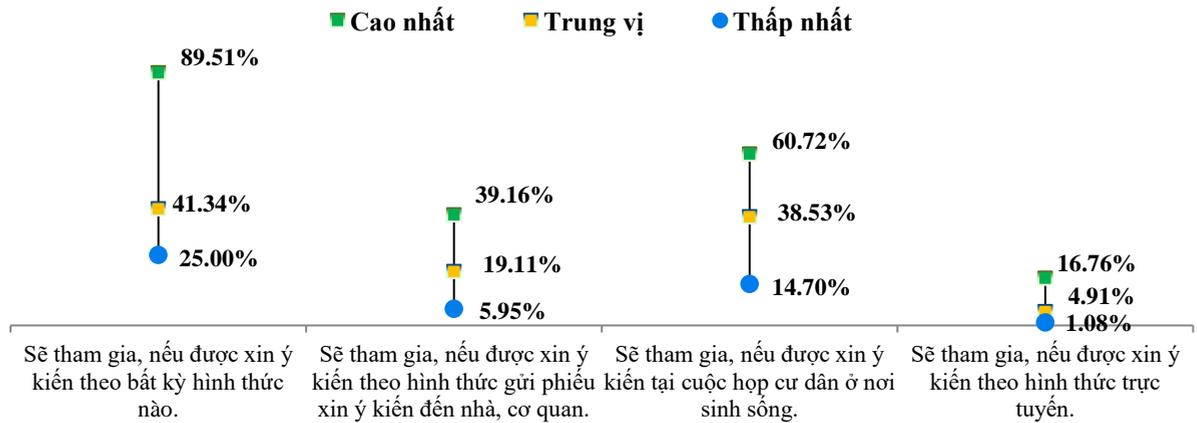
**Biểu đồ 16: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2023 trong cả nước**



Sự sẵn sàng tham gia góp ý của người dân đối với chính sách theo bất kỳ hình thức nào và theo hình thức tại cuộc họp cư dân có sự chênh lệch lớn giữa 63 tỉnh, thành phố, với mức chênh lệch giữa tỉnh, thành phố có tỷ lệ cao nhất và tỉnh, thành phố có tỷ lệ thấp nhất lên đến 64% và 46% (Biểu đồ 17). Sự sẵn sàng tham gia góp ý của người dân đối với chính sách theo hình thức qua mạng internet có sự chênh lệch nhỏ giữa 63 tỉnh, thành phố chỉ là trên 15%, bởi tỉnh có tỷ lệ người dân chọn hình thức này cao nhất chỉ là 16,76% và tỉnh có tỷ lệ thấp nhất là 1,08%.

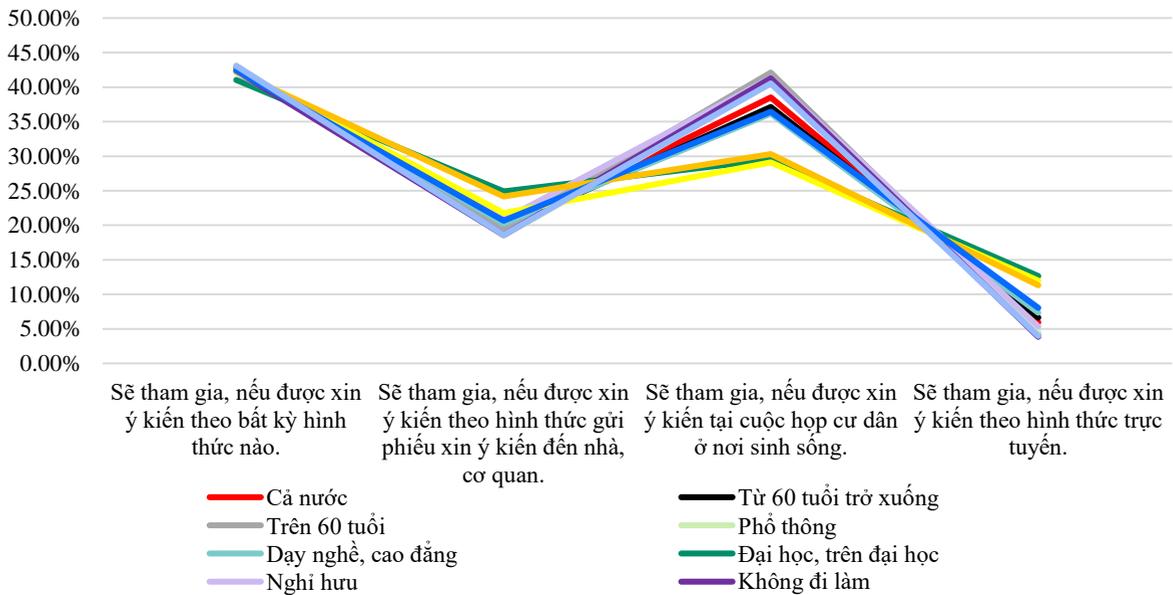


**Biểu đồ 17: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



Khi so sánh sự sẵn sàng tham gia góp ý kiến đối với chính sách của người dân giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học (Biểu đồ 18), có thể thấy người dân thuộc nhóm học vấn đại học/trên đại học, nhóm làm việc trong lĩnh vực công, nhóm làm việc trong lĩnh vực tư lựa chọn góp ý theo hình thức qua mạng internet cao hơn các nhóm còn lại, tuy nhiên cũng chỉ đạt tỷ lệ 11% - 12% số người được khảo sát.

**Biểu đồ 18: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2023 giữa các nhóm nhân khẩu học**



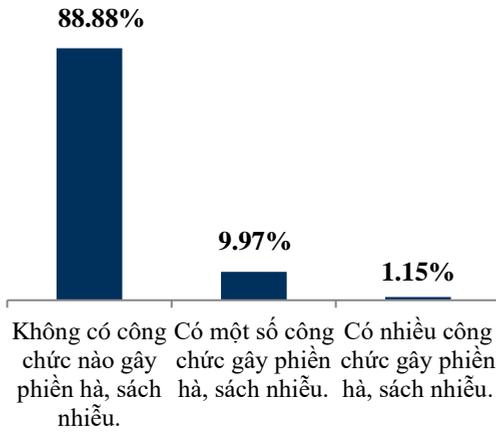
#### 4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân

Trong số gần 40.000 người dân được khảo sát trong cả nước, 88,88% cho rằng không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 9,97% cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu và 1,15% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu (Biểu đồ 19).

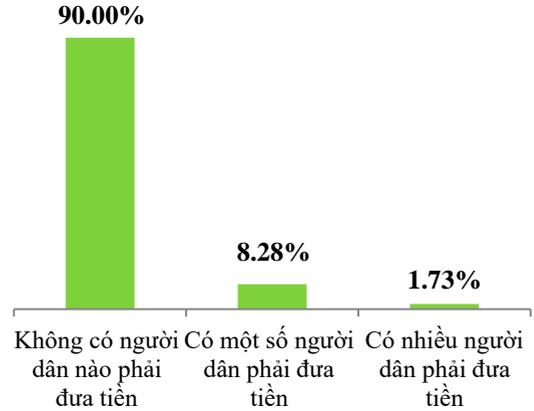
Trong khi đó, 90,00% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; 8,28% cho rằng

có một số người dân phải đưa tiền và 1,73% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết (Biểu đồ 20).

**Biểu đồ 19: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 trong cả nước**

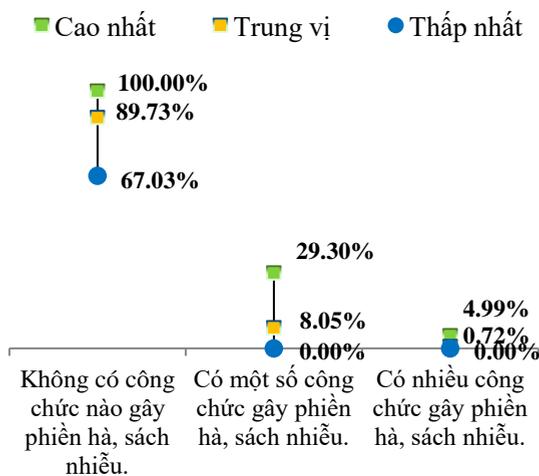


**Biểu đồ 20: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2023 trong cả nước**

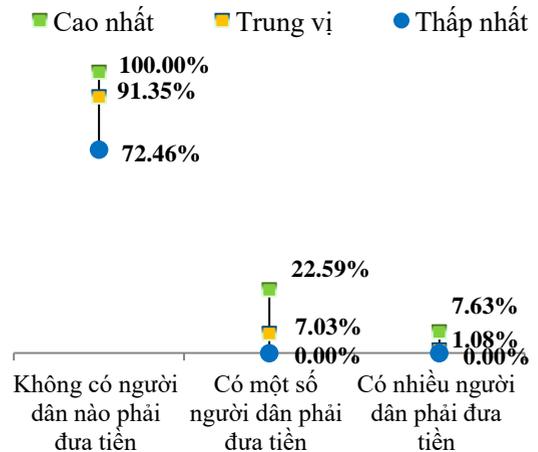


Trong 63 tỉnh, thành phố có tỉnh, thành phố được 100% người dân tham gia khảo sát cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu, không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết, tuy nhiên cũng có tỉnh, thành phố chỉ được 67,03% và 72,46% người dân tham gia khảo sát đánh giá như vậy (Biểu đồ 21, 22). Điều này đồng nghĩa với việc bên cạnh các tỉnh, thành phố được người dân tham gia khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu thì vẫn còn một số tỉnh, thành phố có người dân cho rằng còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, trong đó tỉnh, thành phố có tỷ lệ người dân có nhận định này lên đến 29,30%.

**Biểu đồ 21: Suy nghĩ của người dân về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**

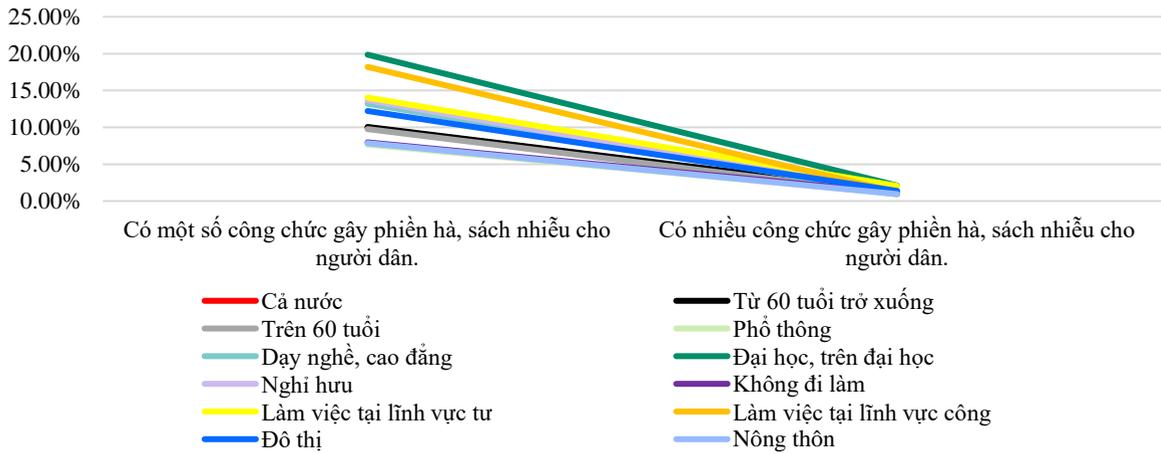


**Biểu đồ 22: Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**

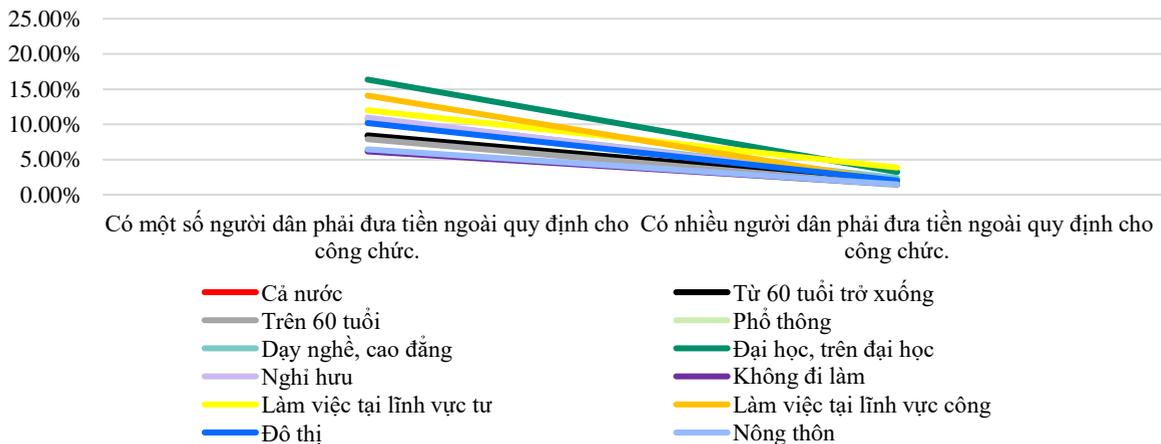


So sánh cảm nhận của người dân thuộc các nhóm thành phần nhân khẩu học về việc tiêu cực của công chức, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ người dân thuộc nhóm trình độ đại học/trên đại học và nhóm làm việc trong lĩnh vực công cho rằng có công chức gây phiền hà, sách nhiễu và cho rằng có người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức cao hơn so với tỷ lệ người dân thuộc các nhóm khác (Biểu đồ 23, 24).

**Biểu đồ 23: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 giữa các nhóm nhân khẩu học**

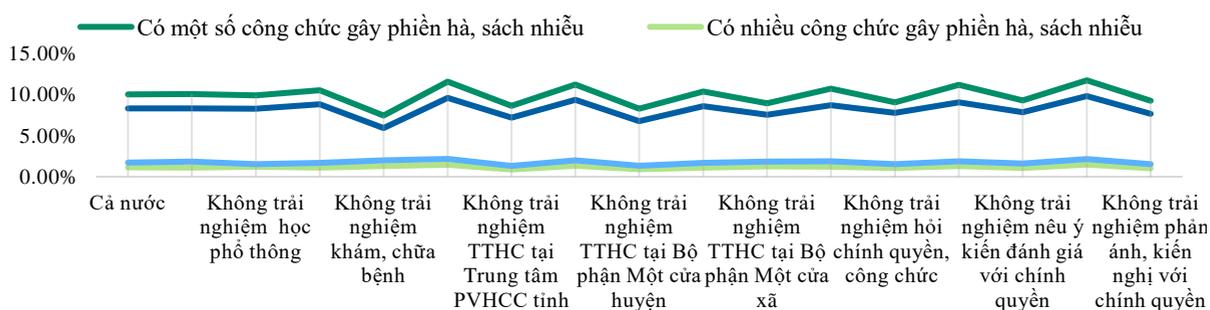


**Biểu đồ 24: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2023 giữa các nhóm nhân khẩu học**



So sánh cảm nhận của người dân tham gia khảo sát thuộc nhóm đã trải nghiệm DVHCC và nhóm chưa trải nghiệm DVHCC về tình trạng tiêu cực của công chức (Biểu đồ 25), có thể thấy tỷ lệ người dân thuộc nhóm đã trải nghiệm DVHCC cho rằng có công chức gây phiền hà, sách nhiễu và cho rằng có người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức cao hơn so với tỷ lệ người dân thuộc nhóm chưa trải nghiệm DVHCC.

**Biểu đồ 25: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 giữa người đã trải nghiệm DVHCC - chưa trải nghiệm DVHCC**

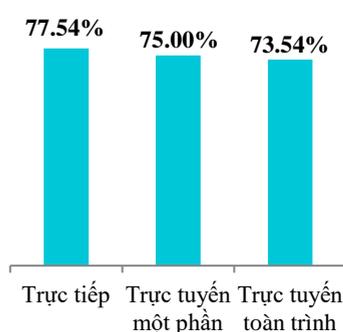


## 5. Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với người dân

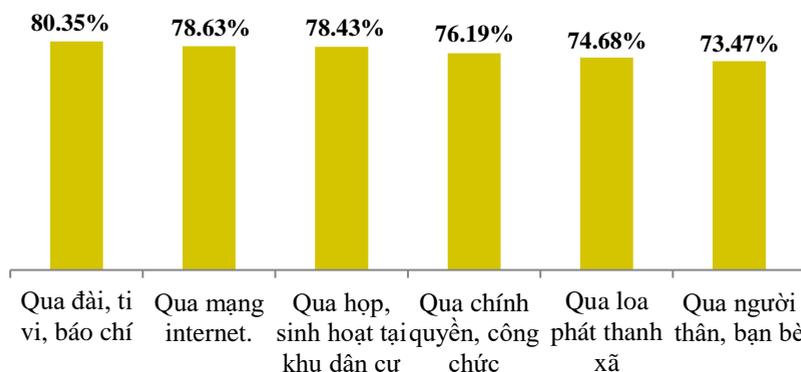
Người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất trong 03 hình thức, với mức độ phù hợp là 77,54%; tiếp đến là hình thức trực tuyến một phần, với 75,50% và cuối cùng là hình thức trực tuyến toàn trình, với 73,54% (Biểu đồ 26).

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

**Biểu đồ 26: Mức độ phù hợp của các hình thức thức giải quyết TTHC năm 2023 trong cả nước**

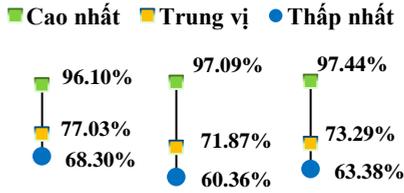


**Biểu đồ 27: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2023 trong cả nước**

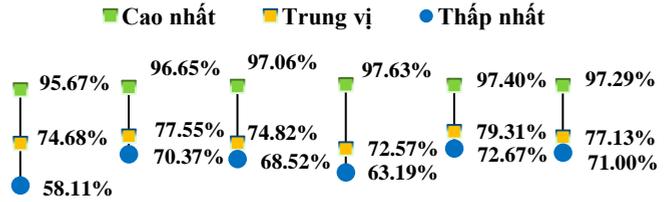


Người tham gia khảo sát ở 63 tỉnh, thành phố đánh giá mức độ phù hợp của hình thức giải quyết TTHC và hình thức cung cấp thông tin chính sách có sự chênh lệch khá lớn. Mức độ phù hợp của 03 hình thức giải quyết TTHC có sự chênh lệch trong khoảng từ 27% - 37% giữa 63 tỉnh, thành phố, trong đó hình thức giải quyết TTHC toàn trình có mức chênh lệch lớn nhất (Biểu đồ 28). Mức độ phù hợp của 06 hình thức cung cấp thông tin chính sách có sự chênh lệch trong khoảng 24% - 38% giữa 63 tỉnh, thành phố, trong đó hình thức cung cấp thông tin qua loa phát thanh phường, xã có sự chênh lệch lớn nhất.

**Biểu đồ 28: Mức độ phù hợp của các hình thức thức giải quyết TTHC năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



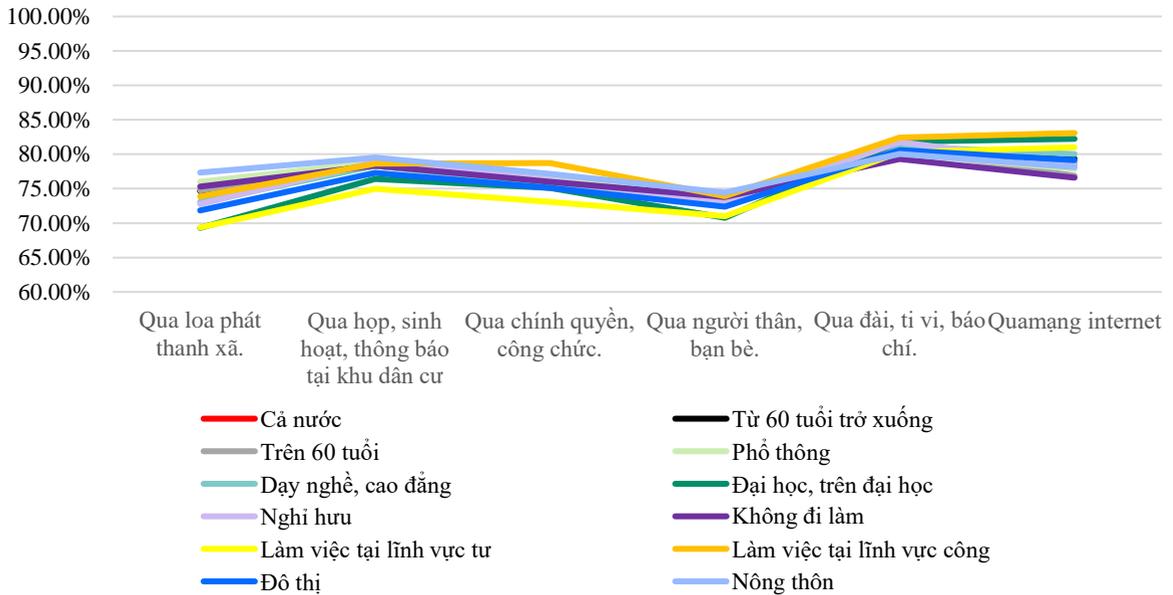
**Biểu đồ 29: Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



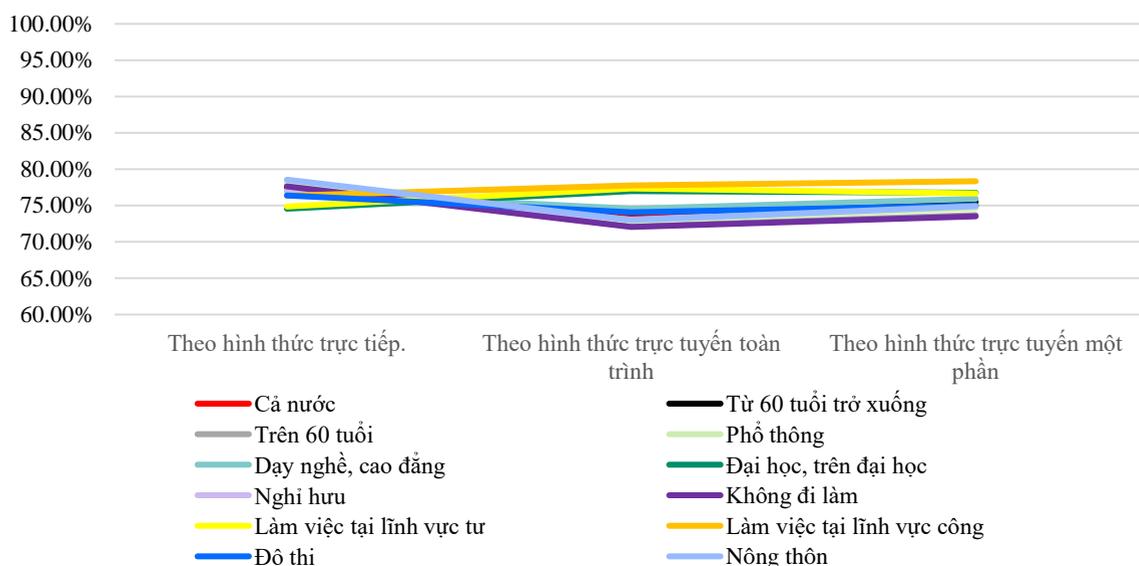
Trực tiếp.      Trực tuyến toàn trình.      Trực tuyến một phần.      Qua loa phát thanh xã.      Qua họp, sinh hoạt khu dân cư.      Qua chính quyền, công chức.      Qua người thân, bạn bè.      Qua đài, ti vi, báo chí.      Qua mạng internet.

Kết quả khảo sát cho thấy có sự chênh lệch không đáng kể giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học về việc đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC, các hình thức cung cấp thông tin chính sách (Biểu đồ 30, 31).

**Biểu đồ 30: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2023 theo các nhóm thành phần nhân khẩu học**

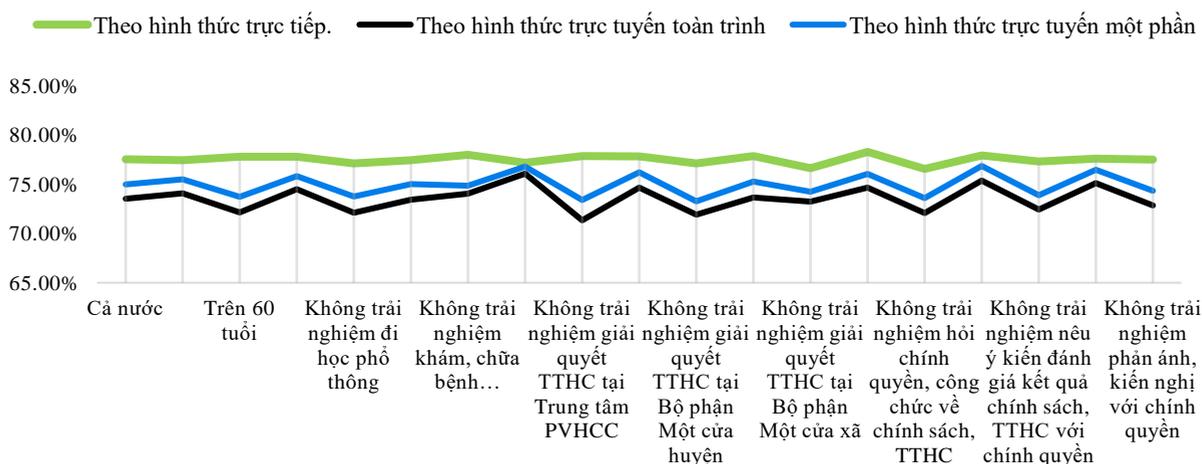


**Biểu đồ 31: Mức độ phù hợp của hình thức cung ứng DVHCC năm 2023 theo các nhóm thành phần nhân khẩu học**



Người dân đã trải nghiệm DVHCC đánh giá hình thức giải quyết TTHC phù hợp hơn so với người dân chưa trải nghiệm DVHCC, tuy vậy sự chênh lệch về mức độ phù hợp của hình thức này theo đánh giá của hai nhóm là không lớn (Biểu đồ 32).

**Biểu đồ 32: Mức độ phù hợp của hình thức cung ứng DVHCC năm 2023 theo các nhóm trải nghiệm DVHCC**



## II. HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

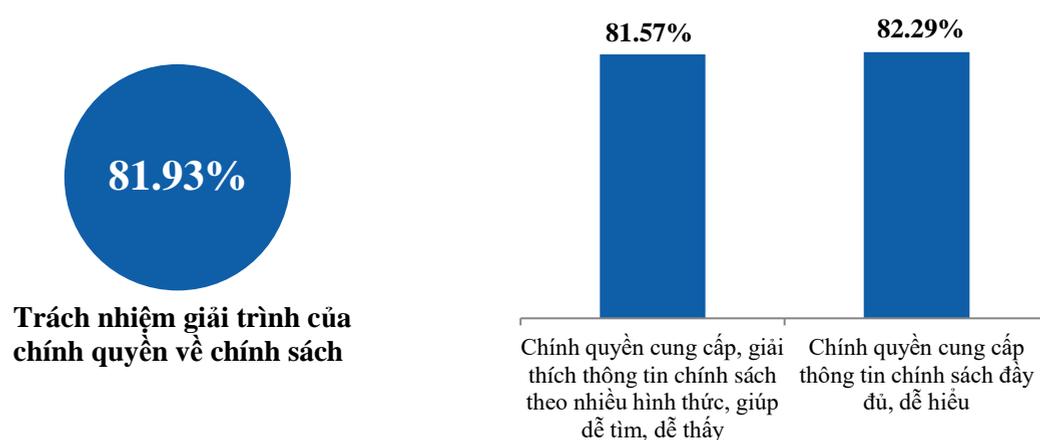
### 1. Hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

#### 1.1 Hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền

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

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy MĐHL của người dân về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy là 81,57%; MĐHL của người dân về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 82,29%. MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền nói chung trong cả nước là 81,93% (Biểu đồ 33).

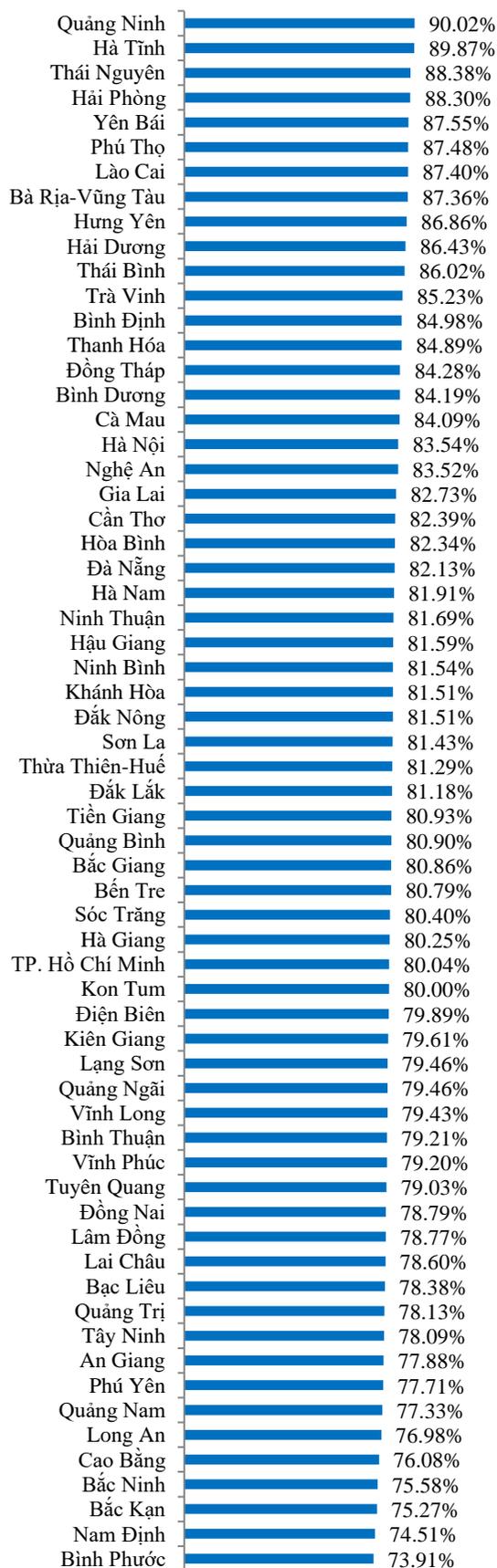
**Biểu đồ 33: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2023 trong cả nước**



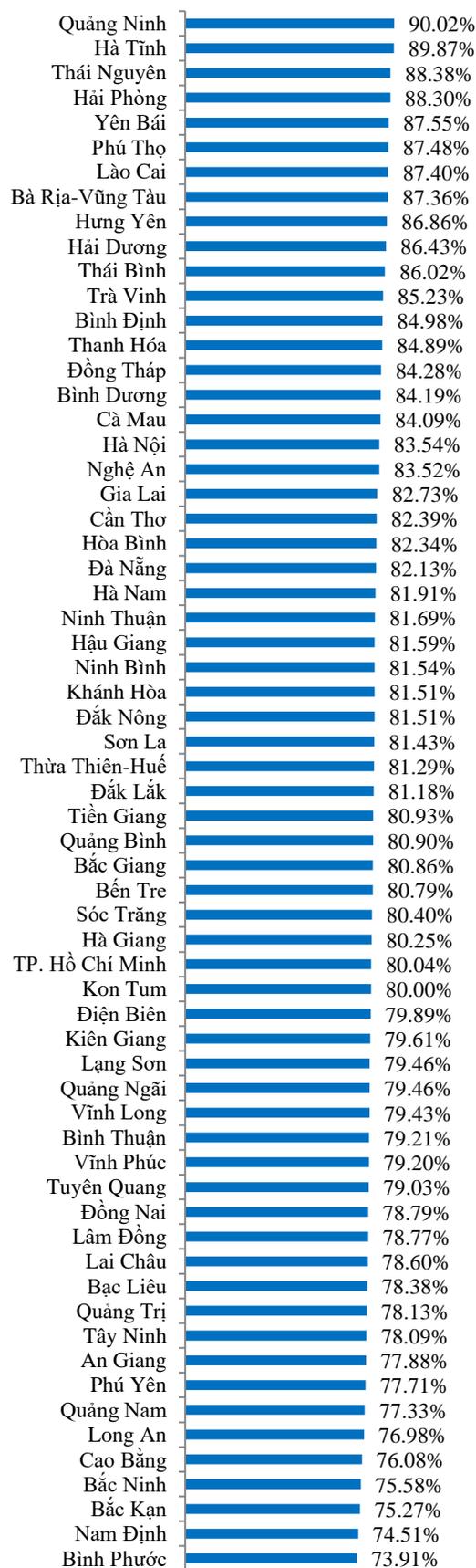
MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,77% - 90,08%, trong đó MĐHL về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy nằm trong khoảng 73,91% - 90,02% và MĐHL về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu nằm trong khoảng 75,44% - 90,14% (Biểu đồ 34, - 37).

Chỉ số hài lòng đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, với mức tăng từ 2,10% - 2,28% (Biểu đồ 38).

**Biểu đồ 34: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách để tìm, dễ thấy năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

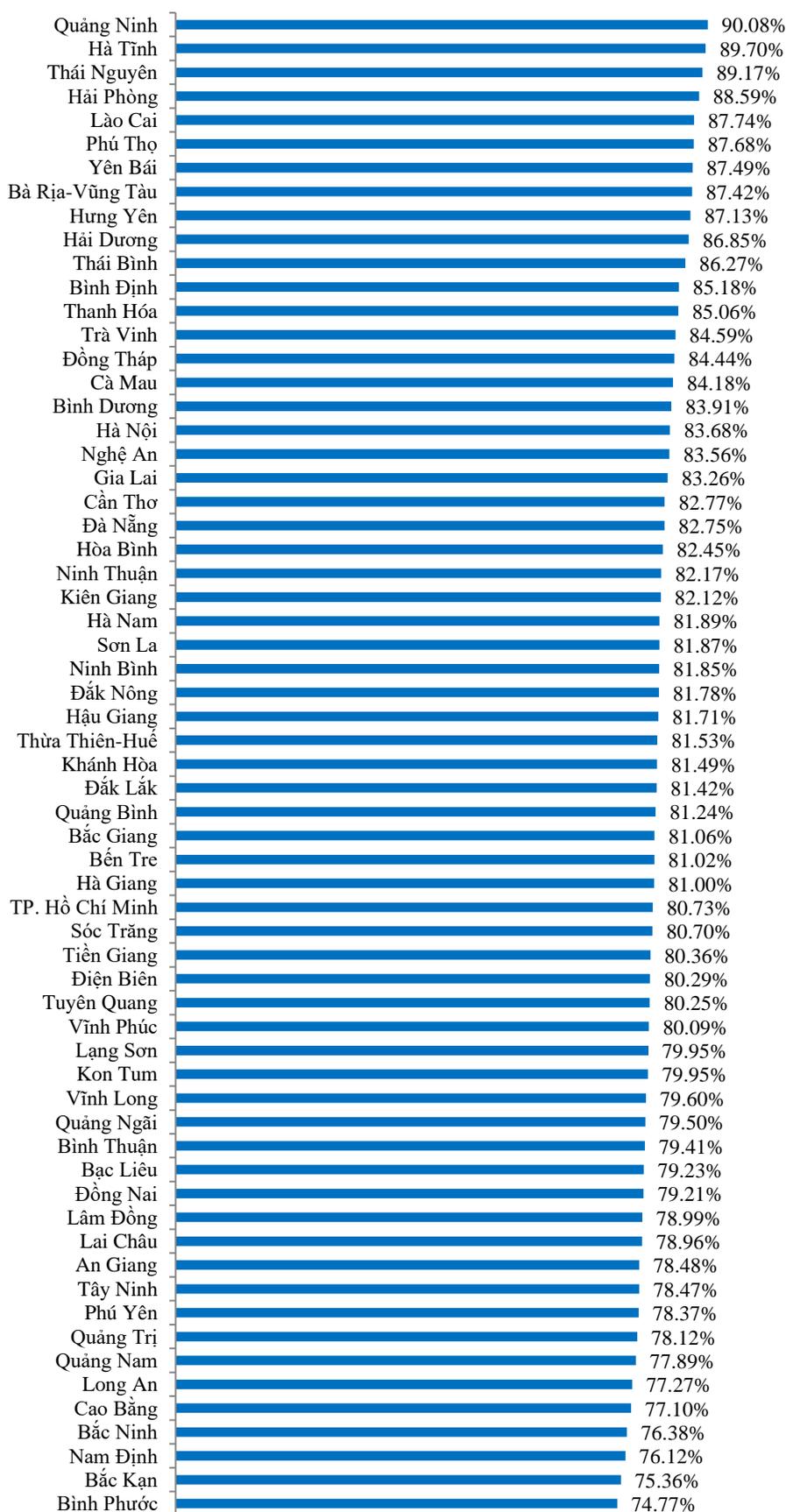


**Biểu đồ 35: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách để tìm, dễ thấy năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

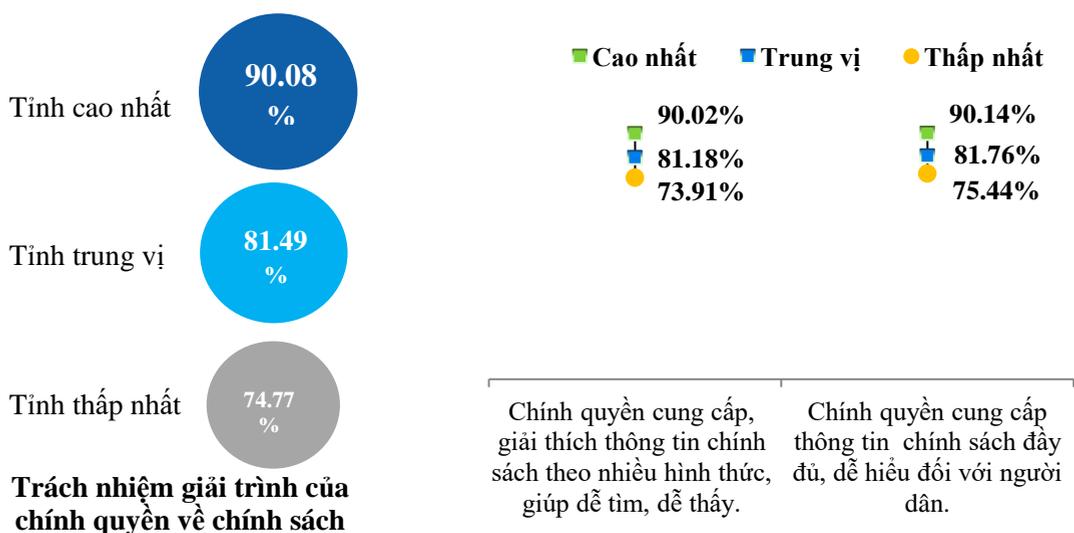




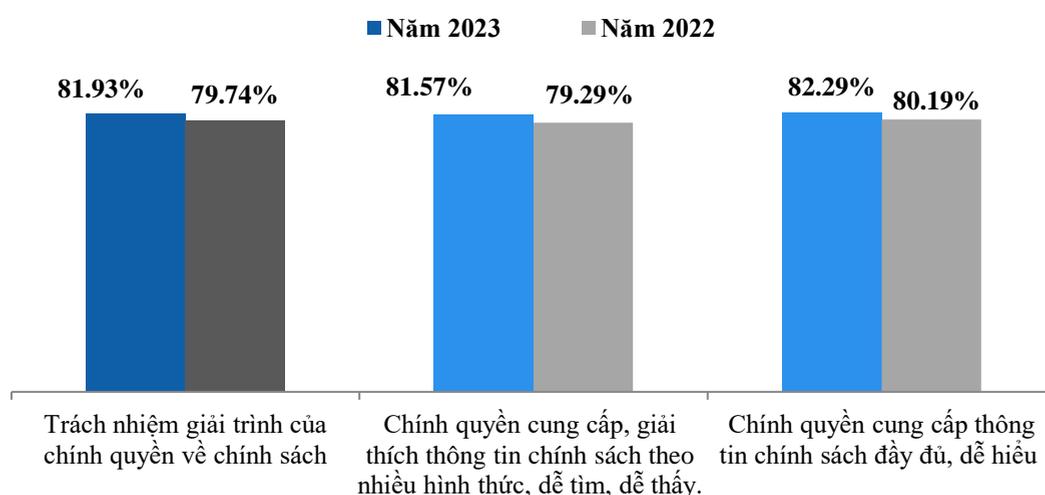
**Biểu đồ 36: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 37: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2023: Tình cao nhất, trung vị, thấp nhất**



**Biểu đồ 38: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**



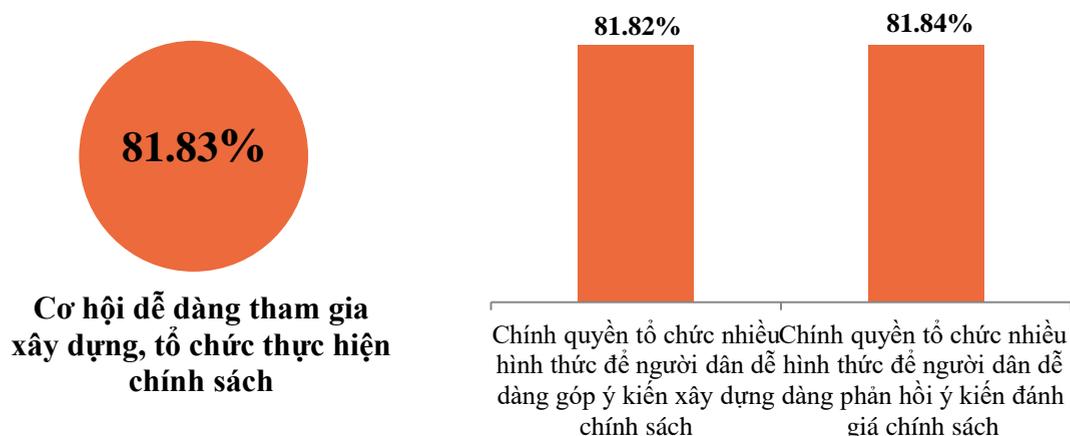
### **1.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**

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

MĐHL của người dân về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách là 81,82%; MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương là 81,84%.

MĐHL của người dân đối cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2023 là 81,83% (Biểu đồ 39).

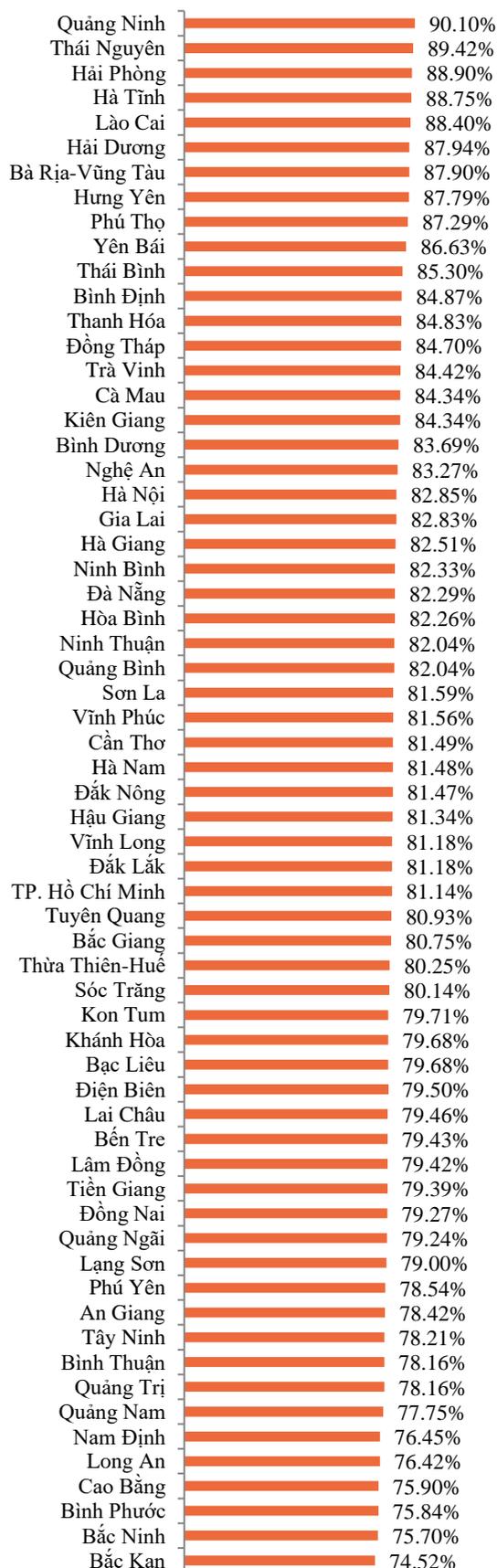
**Biểu đồ 39: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023 trong cả nước**



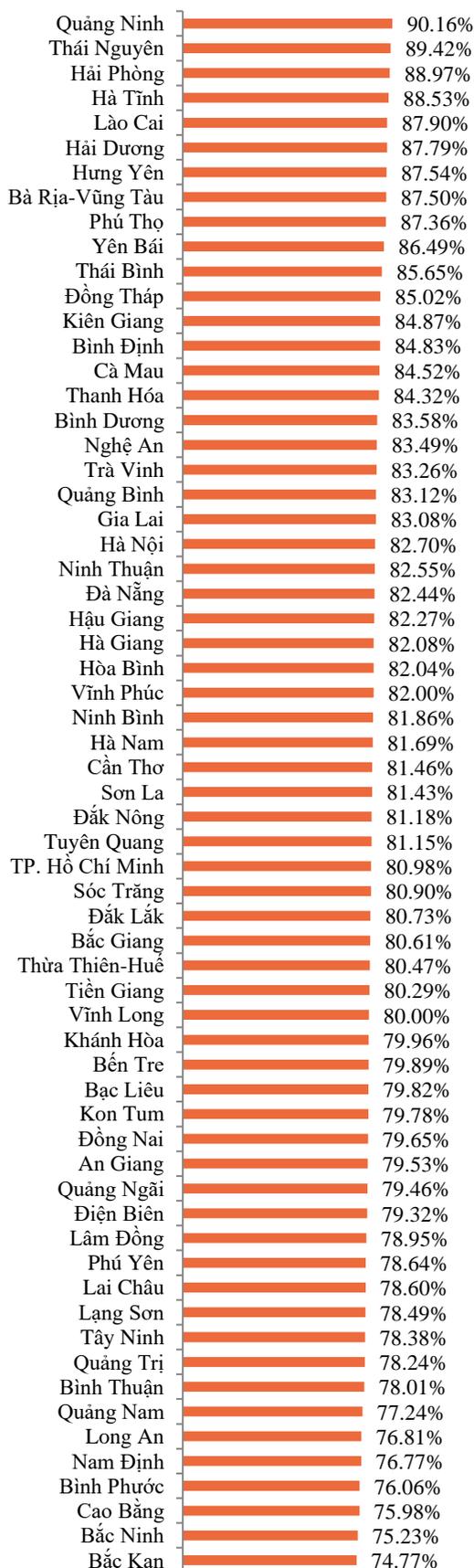
MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,65% - 90,13%, trong đó MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách nằm trong khoảng 74,52% - 90,10% và MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương nằm trong khoảng 74,77% - 90,16% (Biểu đồ 40 - 43).

Chỉ số hài lòng đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,17% - 2,20% (Biểu đồ 44)

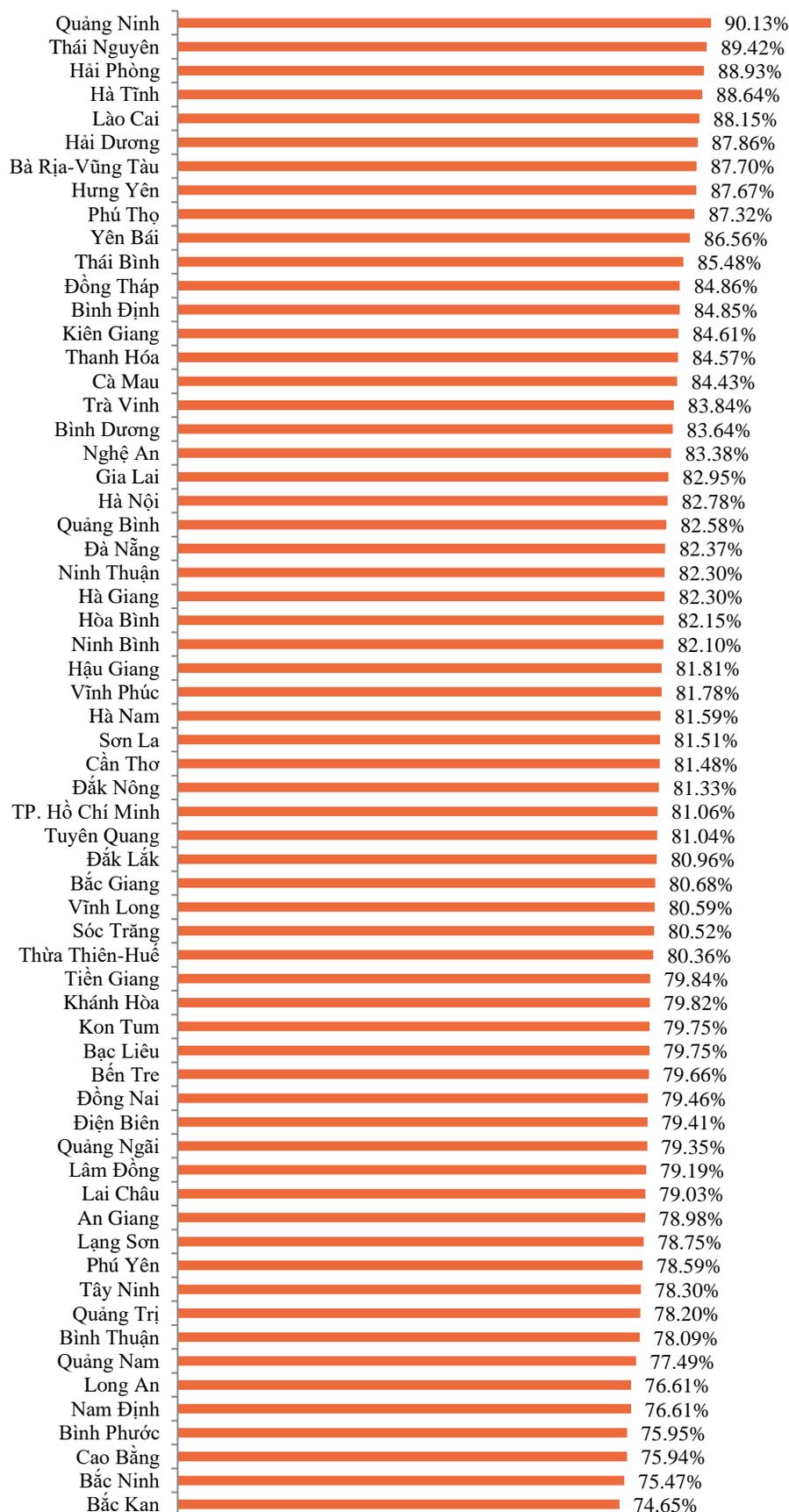
**Biểu đồ 40: MDHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 41: MDHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



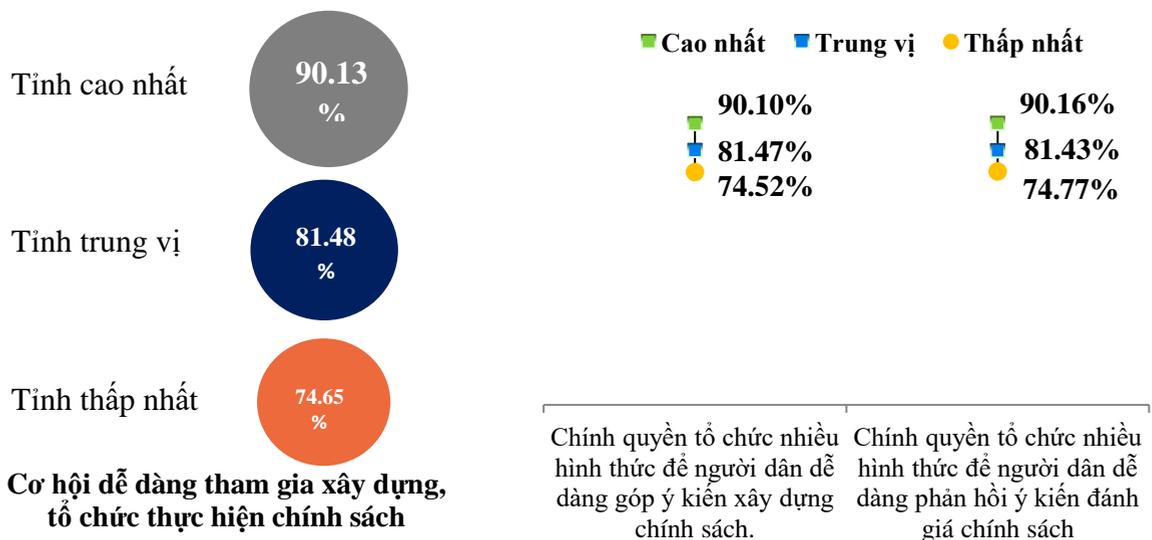
**Biểu đồ 42: MDHL đối với cơ hội tham xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



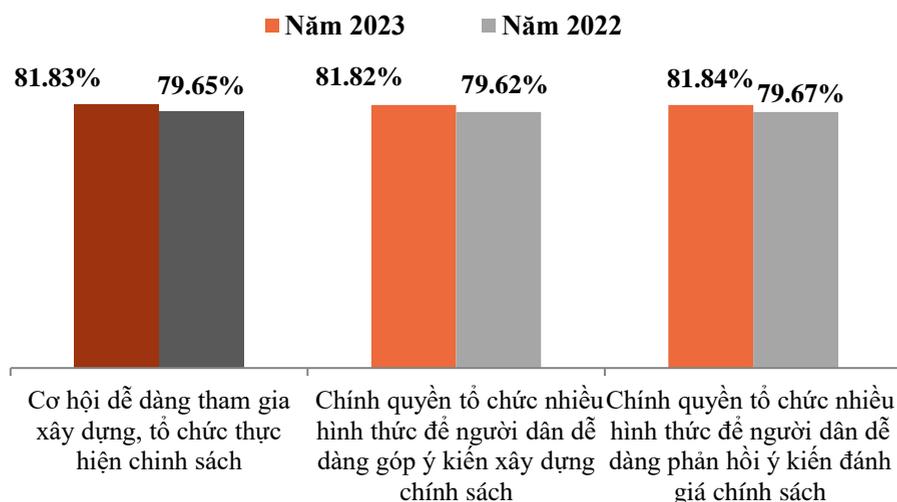
MĐHL của người dân ở nông thôn (Biểu đồ 40) đối với việc CQNN tổ chức nhiều hình thức xin ý kiến góp ý chính sách, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng cao hơn MĐHL của người dân ở đô thị là 5,70%; đối với việc CQNN tổ chức nhiều hình thức phản hồi ý kiến đối với kết quả, tác động của chính sách, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng cao hơn là 5,82%.

MĐHL của người dân ở nông thôn đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung cao hơn so với MĐHL của người dân ở đô thị 5,76% (82,37% so với 76,61%).

**Biểu đồ 43: So sánh MĐHL đối với cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



**Biểu đồ 44: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**



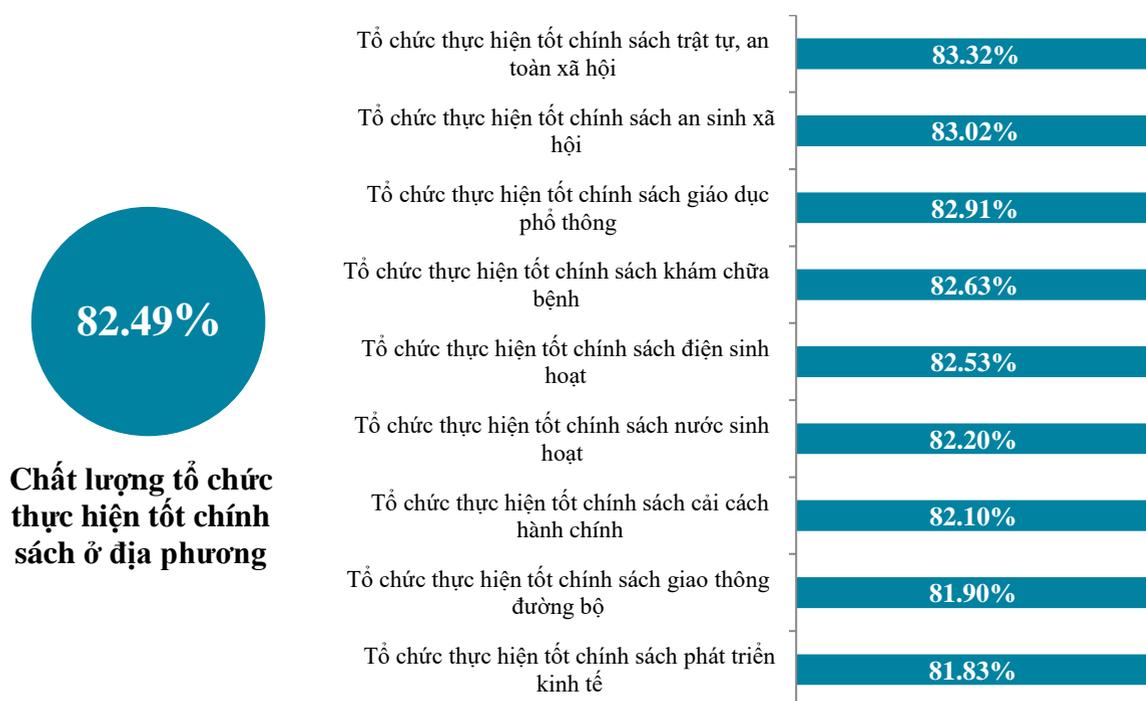
**1.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách**

MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 09 tiêu chí: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục

phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính.

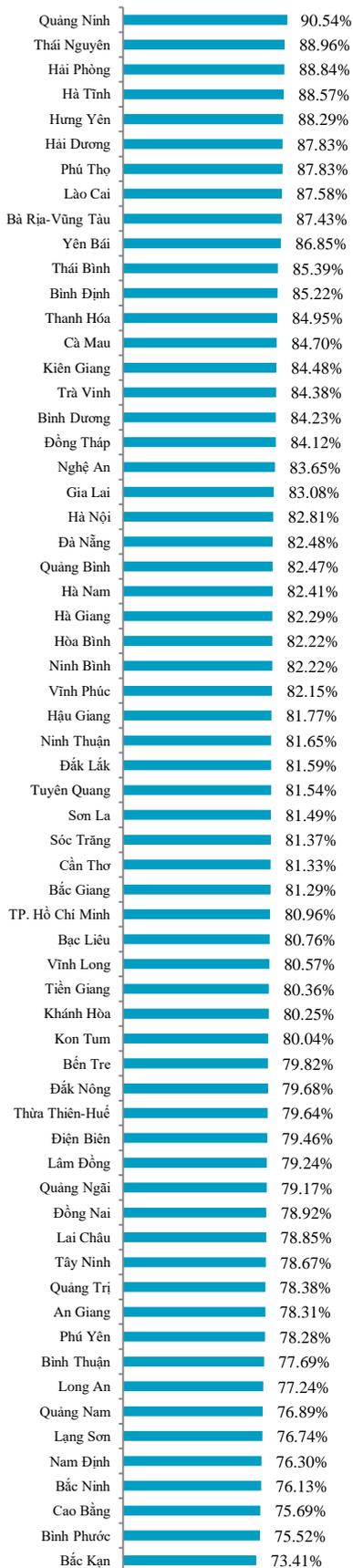
MĐHL của người dân về việc tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội cao nhất, đạt 83,32%; tiếp đến là MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội, đạt 83,02%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông đạt 82,91%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh đạt 82,63%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt đạt 82,53%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt đạt 82,20%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính đạt 82,10%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ đạt 81,90%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế đạt 82,91% (Biểu đồ 45). MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 82,49%.

**Biểu đồ 45: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách ở địa phương năm 2023 trong cả nước**

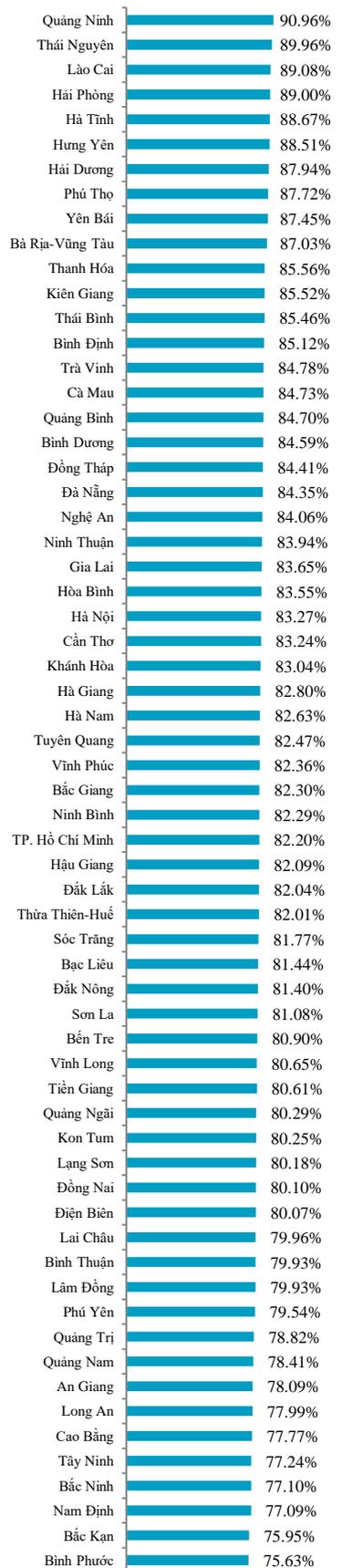


MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,41% - 90,61%, trong đó MĐHL về việc tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội nằm trong khoảng 76,16% - 91,08%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội nằm trong khoảng 75,73% - 91,37%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông nằm trong khoảng 76,09% - 91,05%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh nằm trong khoảng 75,63% - 90,96%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt nằm trong khoảng 75,27% - 90,45%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt nằm trong khoảng 74,52% - 89,94%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính nằm trong khoảng 74,04% - 90,65%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ nằm trong khoảng 74,77% - 90,13%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế nằm trong khoảng 73,41% - 90,54% (Biểu đồ 46 - 56).

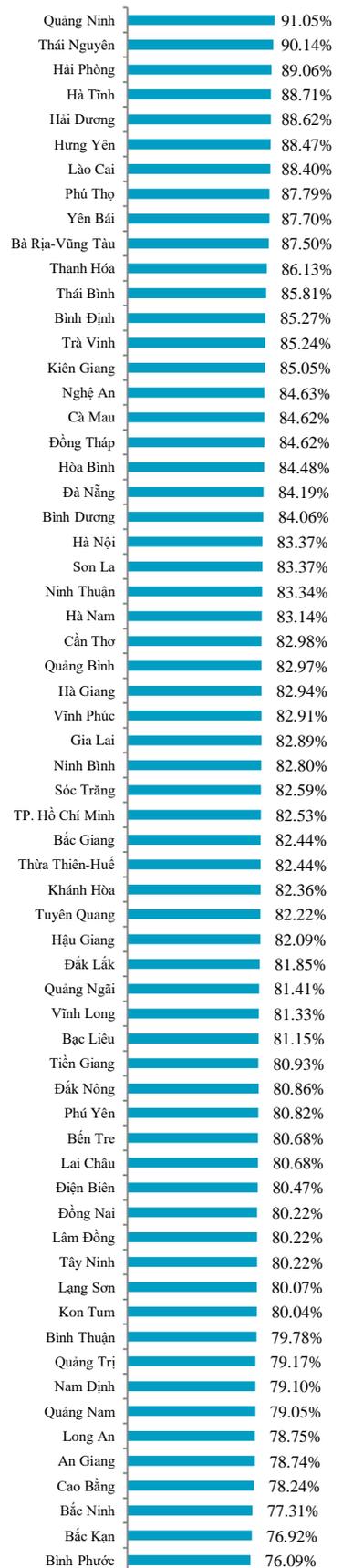
**Biểu đồ 46 : MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 47: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát khám, chữa bệnh năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

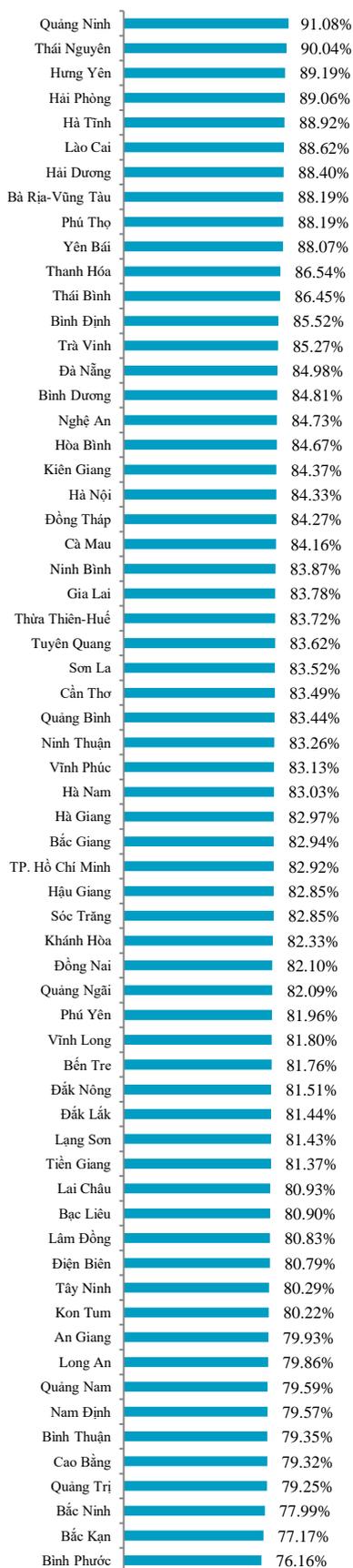


**Biểu đồ 48: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát giáo dục phổ thông năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**





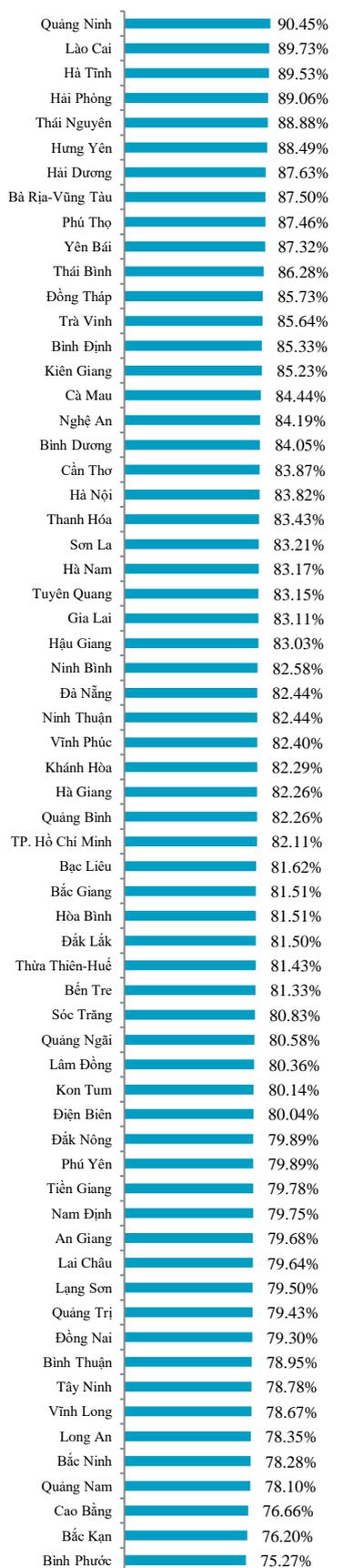
**Biểu đồ 49: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



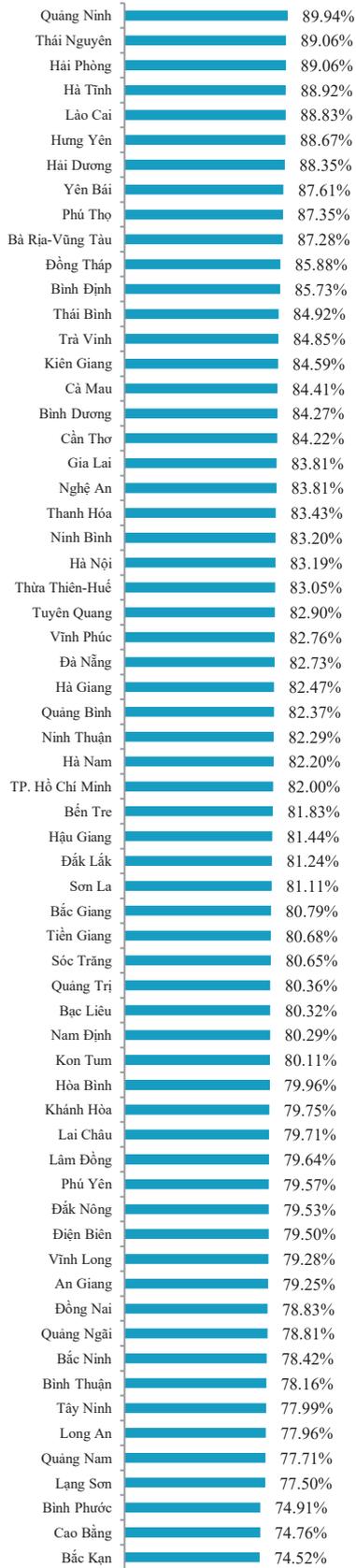
**Biểu đồ 50: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



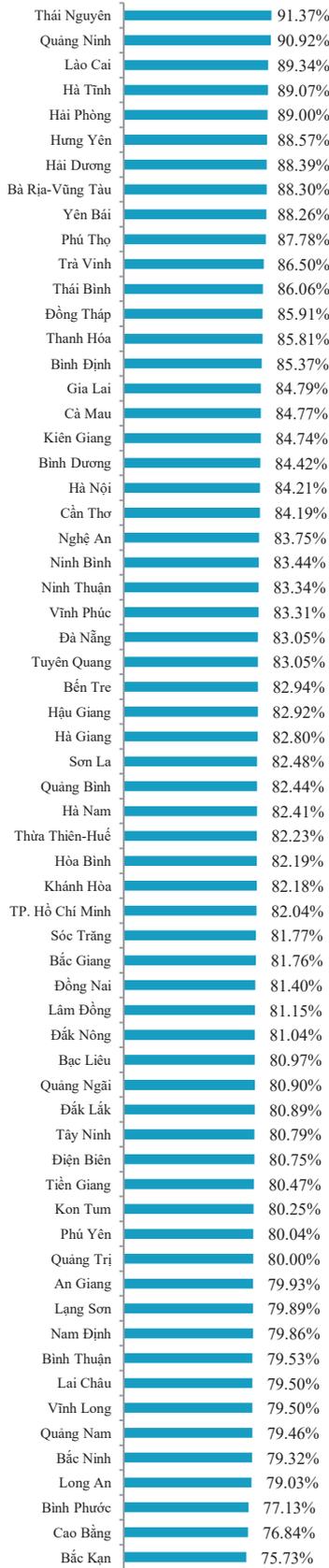
**Biểu đồ 51: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 52: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



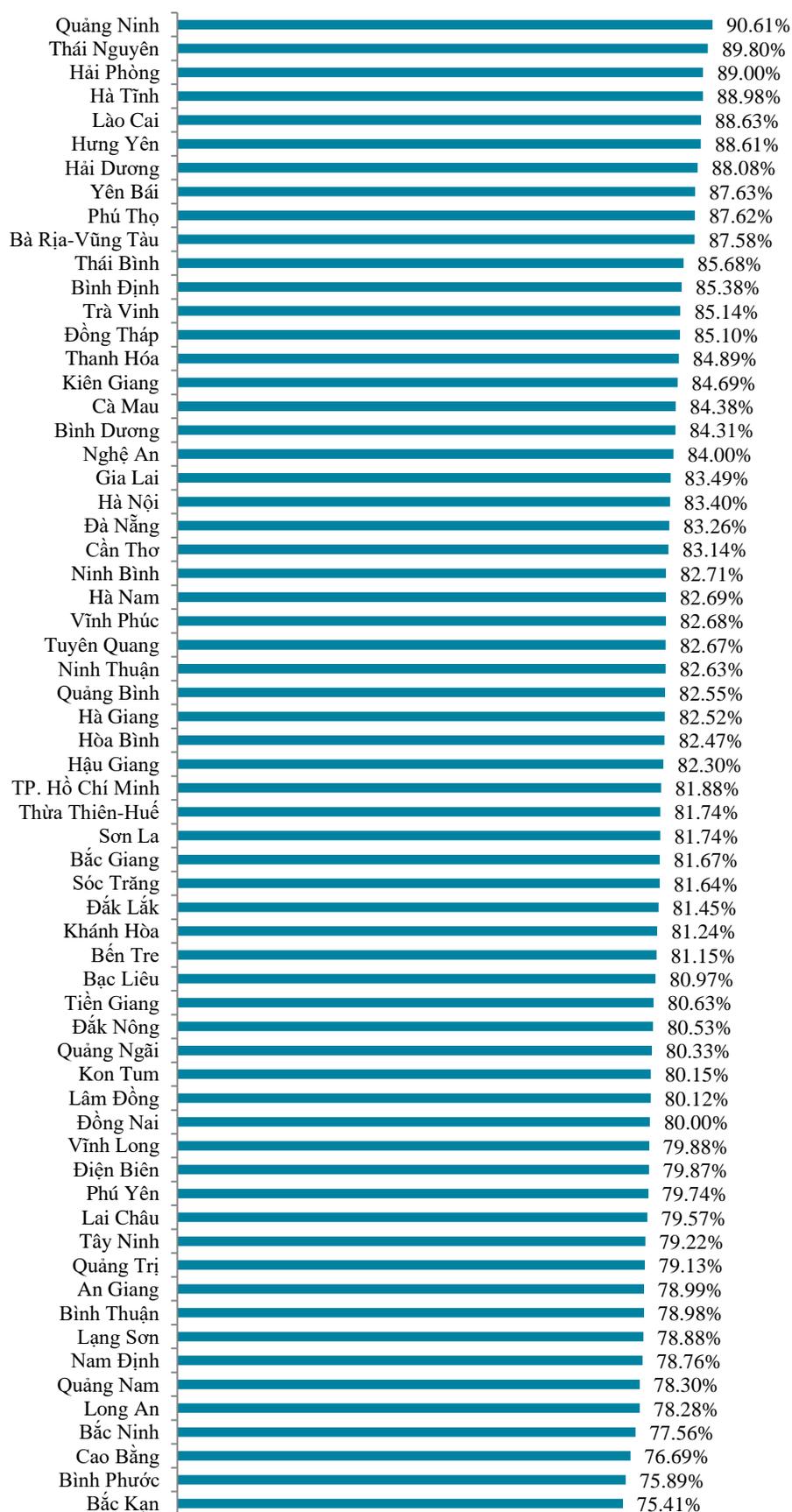
**Biểu đồ 53: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



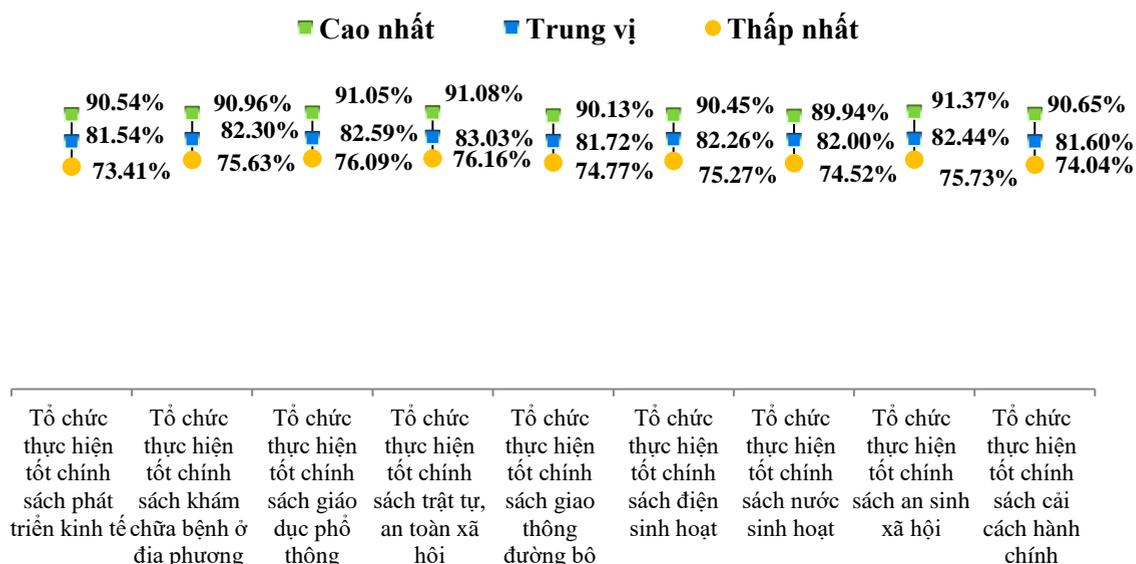
**Biểu đồ 54: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 55: MDHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 56: So sánh MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



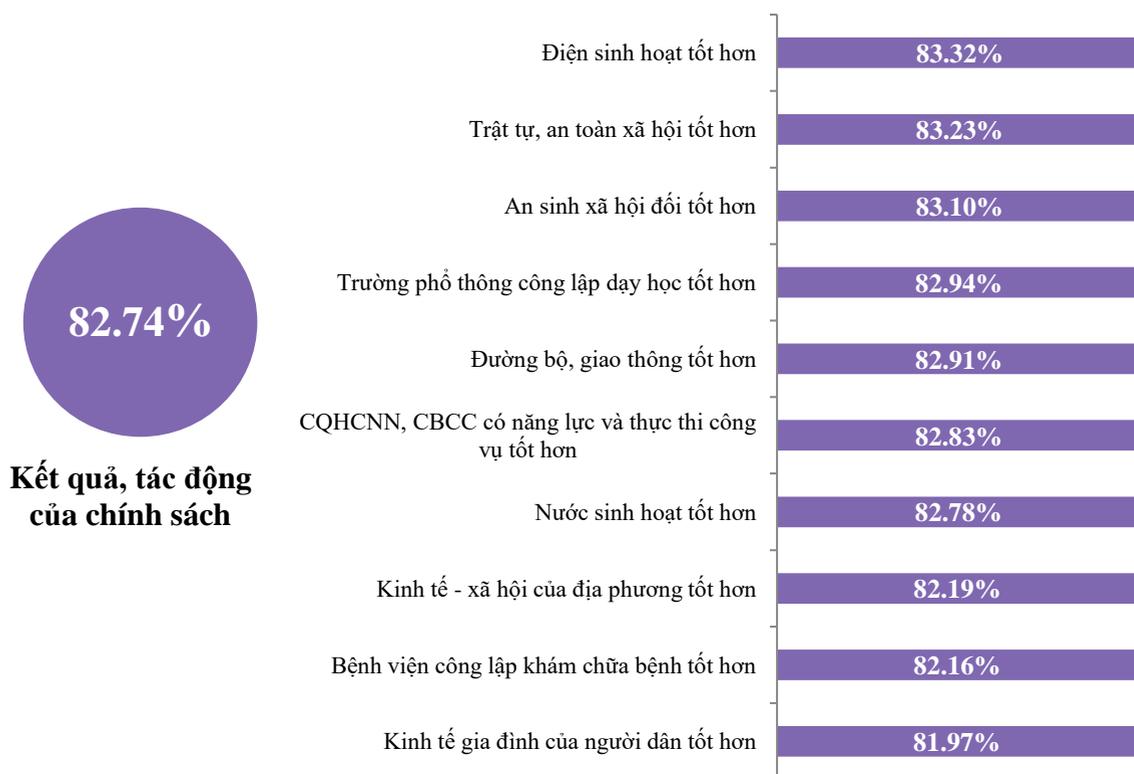
### Chất lượng tổ chức thực hiện tốt chính sách ở địa phương

#### 1.4. Mức độ hài lòng 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 được đo lường trên 10 tiêu chí: (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; (5) Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; (6) Đường bộ, giao thông tốt hơn; (7) Điện sinh hoạt tốt hơn; (8) Nước sinh hoạt tốt hơn; (9) An sinh xã hội tốt hơn; (10) CQHCNN, CBCCVC có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

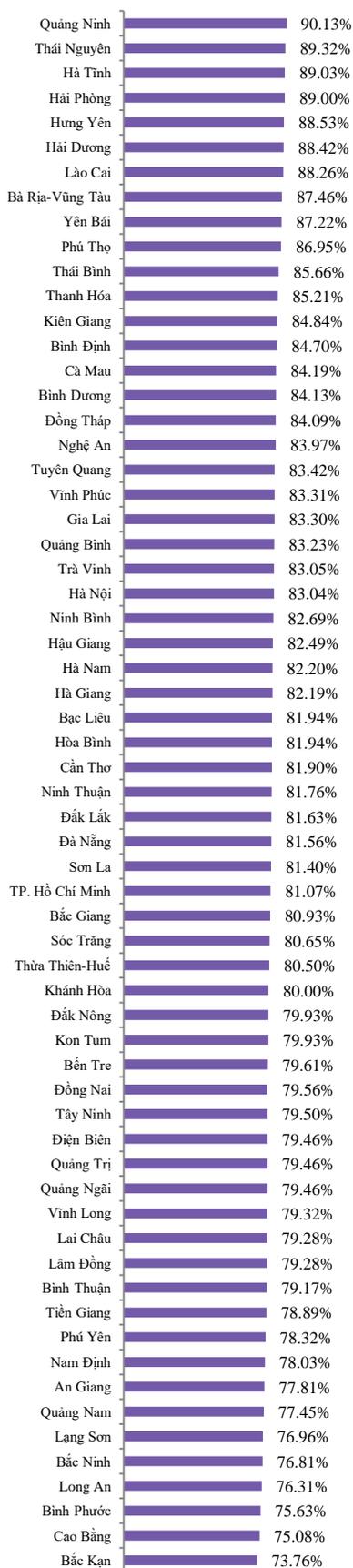
MĐHL của người dân về điện sinh hoạt tốt hơn cao nhất, đạt 83,32%; tiếp đến là MĐHL về việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn, đạt 83,23%; MĐHL về việc an sinh xã hội tốt hơn, đạt 83,10%; MĐHL về việc trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn, đạt 82,94%; MĐHL về việc đường bộ, giao thông tốt hơn, đạt 82,91%; MĐHL về việc CQHCNN, CBCCVC có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn, đạt 82,83%; MĐHL về việc nước sinh hoạt tốt hơn, đạt 82,78%; MĐHL về việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn, đạt 82,19%; MĐHL về việc bệnh viện công lập khám, chữa bệnh tốt hơn, đạt 82,16% và MĐHL về việc kinh tế gia đình của người dân tốt hơn, đạt 81,97 (Biểu đồ 57). MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách nói chung trong cả nước là 82,74%.

**Biểu đồ 57: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2023 trong cả nước**



MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,96% - 90,49%, trong đó MĐHL về việc kinh tế gia đình của người dân tốt hơn nằm trong khoảng 73,76% - 90,13%; MĐHL về việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn nằm trong khoảng 74,4% - 90,16%; MĐHL về việc bệnh viện công lập khám, chữa bệnh tốt hơn nằm trong khoảng 73,41% - 90,03%; MĐHL về việc trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn nằm trong khoảng 75,37% - 90,89%; MĐHL về việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn nằm trong khoảng 75,56% - 90,94%; MĐHL về việc đường bộ, giao thông tốt hơn nằm trong khoảng 75,95% - 90,45%; MĐHL về điện sinh hoạt tốt hơn nằm trong khoảng 76,70% - 90,64%; MĐHL về việc nước sinh hoạt tốt hơn nằm trong khoảng 74,94% - 90,32%; MĐHL về việc an sinh xã hội tốt hơn nằm trong khoảng 75,23% - 91,62%; MĐHL về việc CQHCNN, CBCCVC có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn nằm trong khoảng 73,91% - 91,26% (Biểu đồ 58 - 69).

**Biểu đồ 58: MDHL đối với việc kinh tế của gia đình tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 59: MDHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



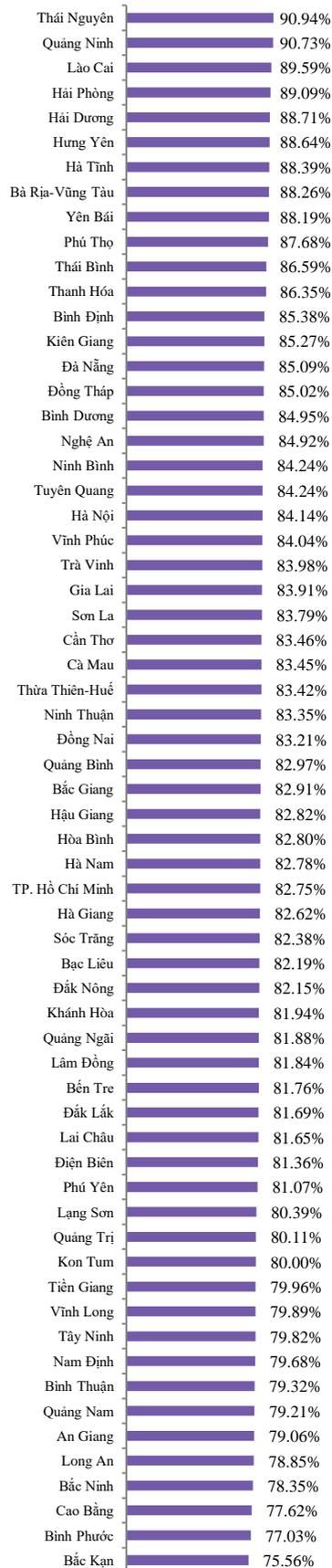
**Biểu đồ 60: MDHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



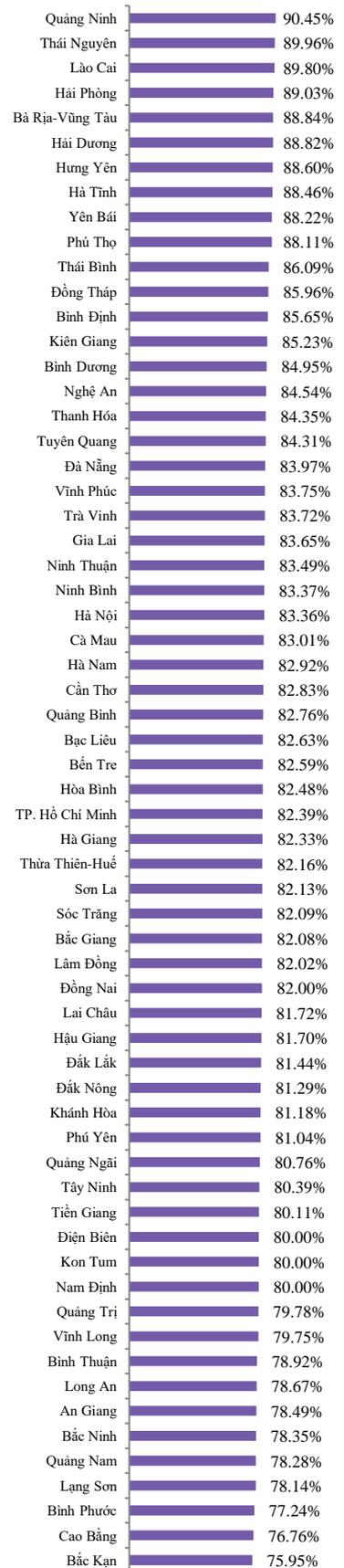
**Biểu đồ 61: MDHL đối với việc  
trường phổ thông công lập dạy tốt hơn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



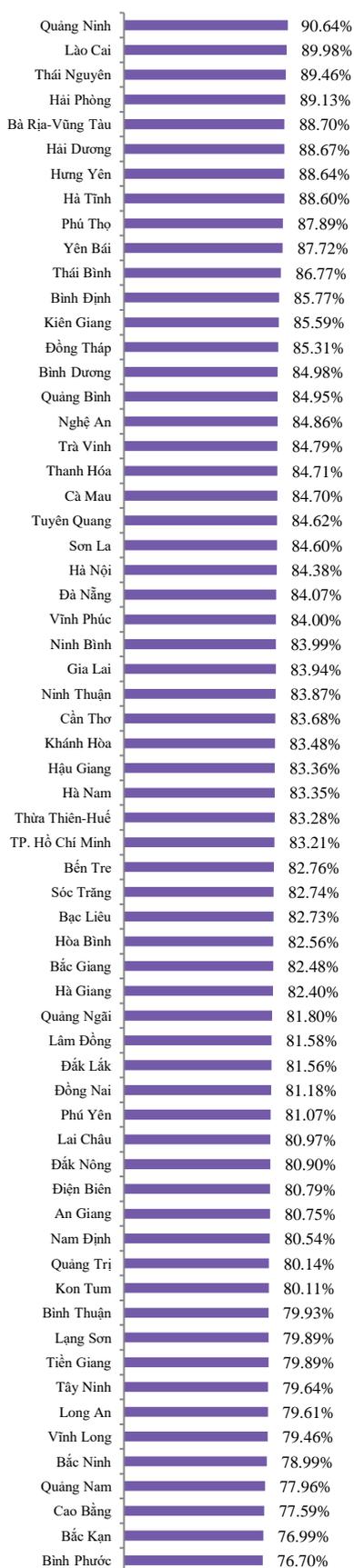
**Biểu đồ 62: MDHL đối với việc  
trật tự, an toàn xã hội tốt hơn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



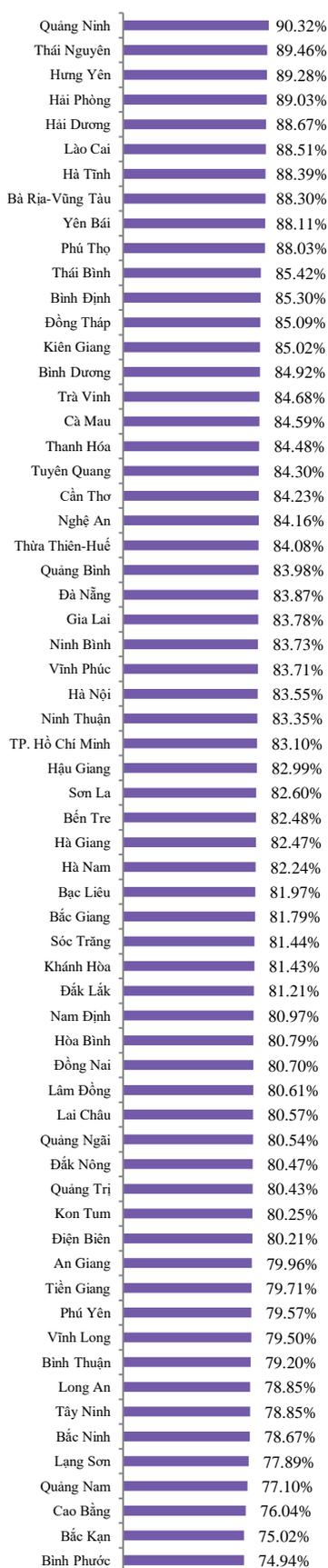
**Biểu đồ 63: MDHL đối với việc  
đường bộ, giao thông tốt hơn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



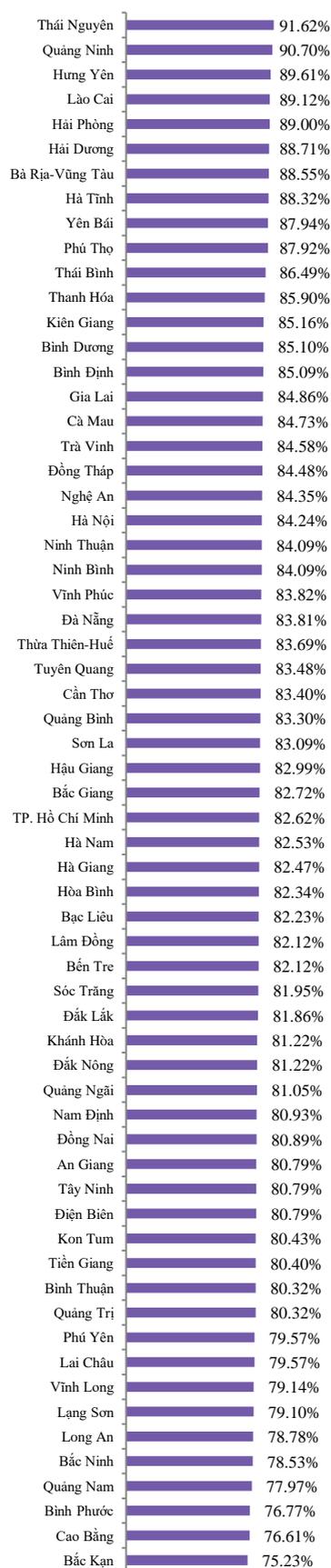
**Biểu đồ 64: MDHL đối với việc  
điện sinh hoạt tốt hơn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 65: MDHL đối với việc  
nước sinh hoạt tốt hơn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

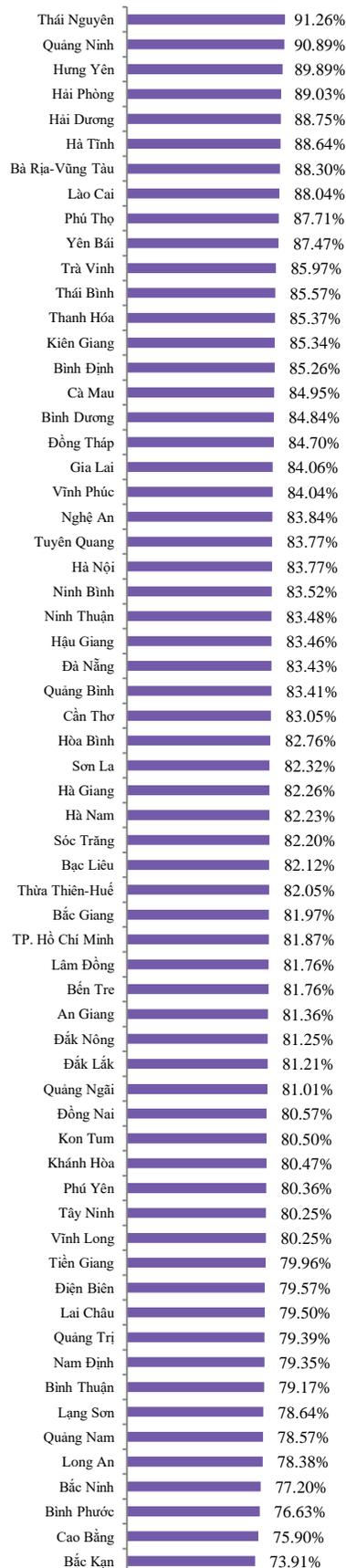


**Biểu đồ 66: MDHL đối với việc  
an sinh xã hội tốt hơn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

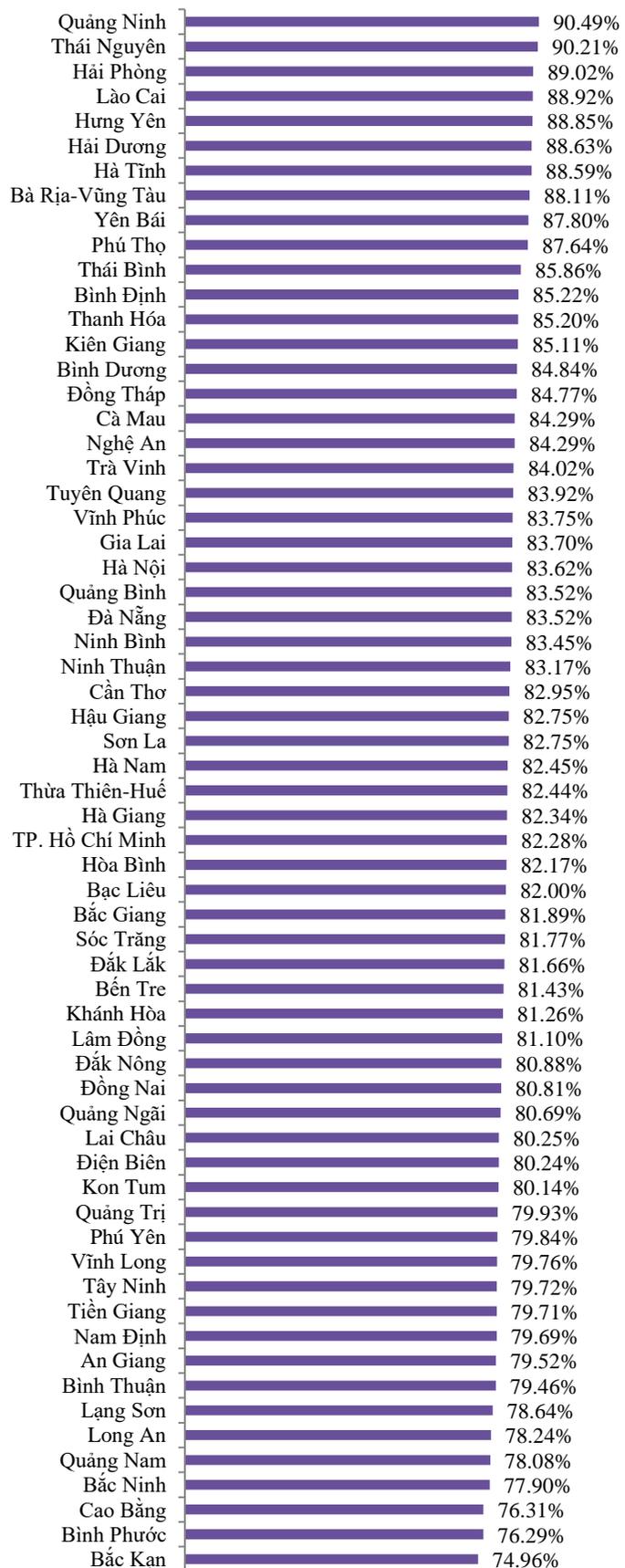




**Biểu đồ 67: MDHL đối với việc CQHCCN, CBCCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



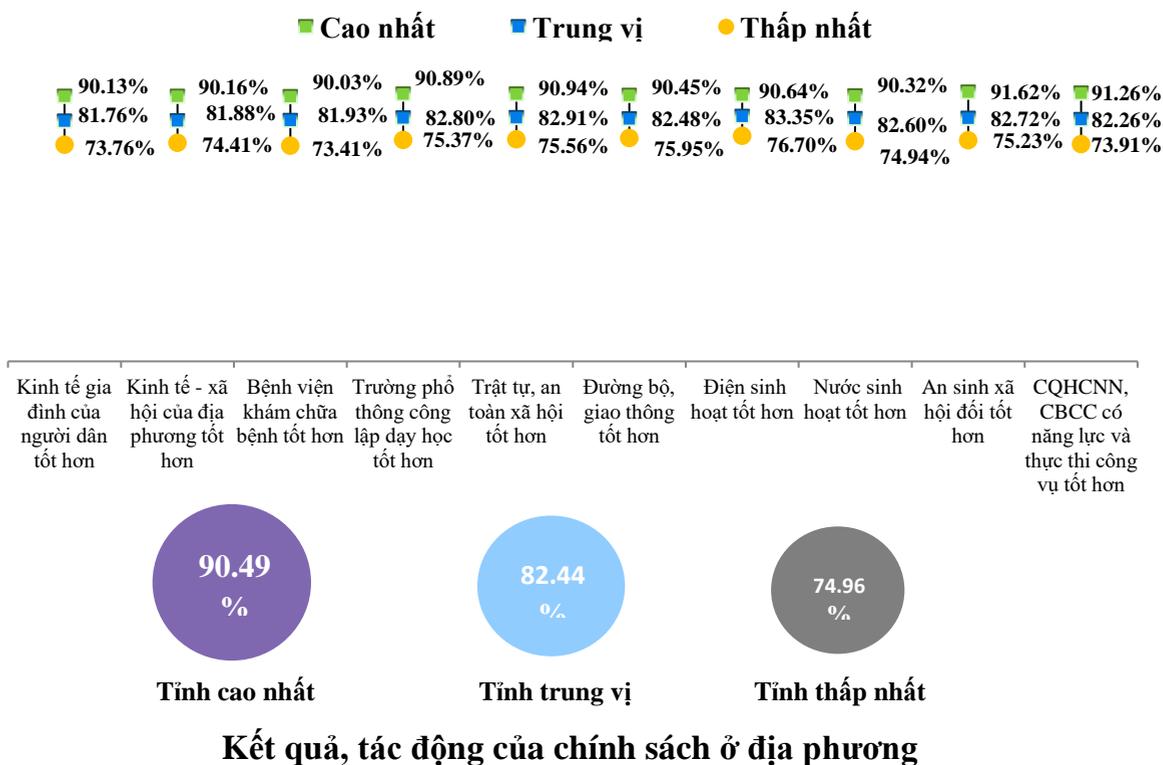
**Biểu đồ 68: MDHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



MĐHL của người dân ở nông thôn đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn cao hơn 6,25% so với MĐHL của người dân ở đô thị (82,57% so với 76,58%); MĐHL của người dân ở nông thôn đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn cao hơn 5,52% so với MĐHL của người dân ở đô thị (82,49% so với 76,97%).

MĐHL của người dân ở nông thôn đối với kết quả, tác động của chính sách của địa phương nói chung cao hơn 5,99% so với MĐHL của người dân ở đô thị (82,57% so với 76,58%).

**Biểu đồ 69: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**

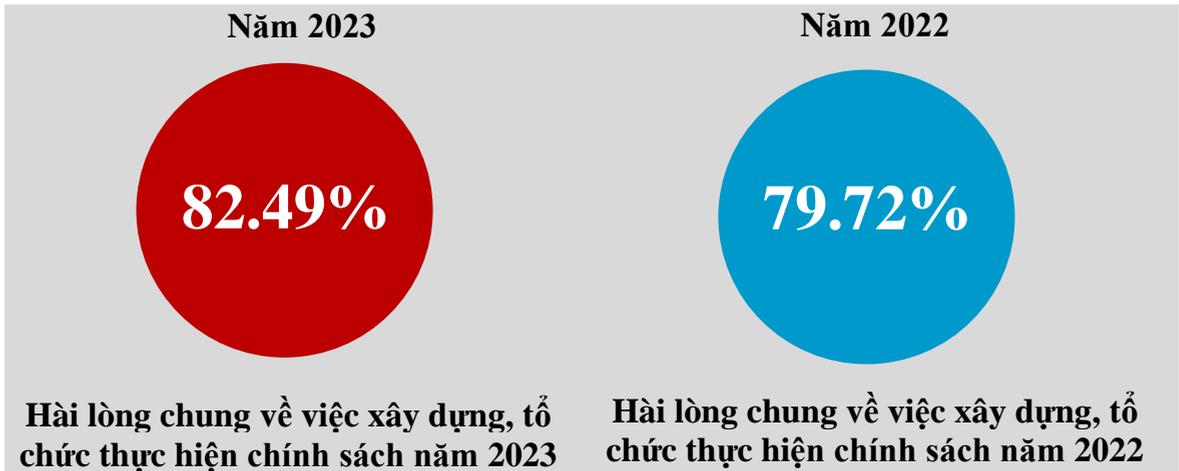


### 1.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung

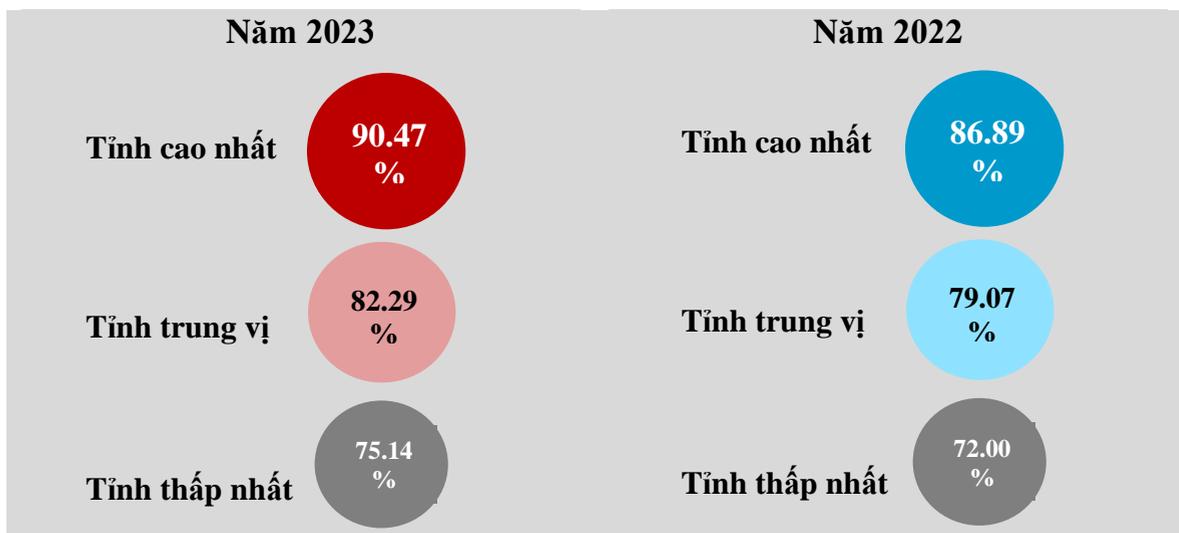
MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 23 tiêu chí của 04 yếu tố của nội dung này (ở Khoản 1.1 - 1.4). Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 82,49% (Biểu đồ 70); MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của 63 tỉnh nằm trong khoảng 75,14% - 90,47% (Biểu đồ 70, 71, 72).

MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước và của 63 tỉnh năm 2023 tăng so với năm 2022 (Biểu đồ 70 - 71, Bảng 1 - 3)

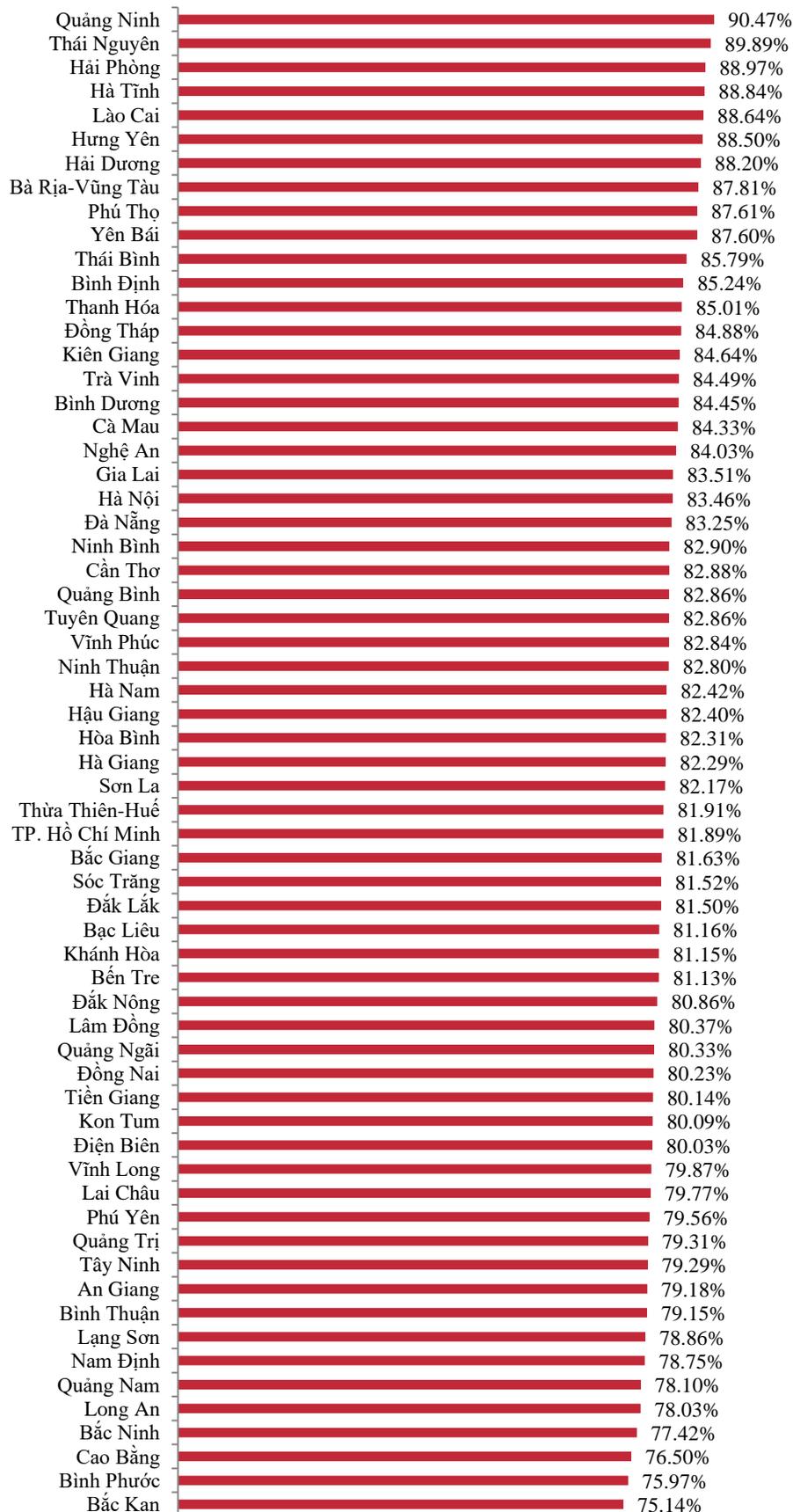
**Biểu đồ 70: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước**



**Biểu đồ 71: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung giữa 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 72: MDHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Bảng 1: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước của năm 2023 với năm 2022**

Tiêu chí	Chung cả nước		Tỉnh cao nhất		Tỉnh trung vị		Tỉnh thấp nhất	
	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>82.49%</b>	<b>79.72%</b>	<b>90.47%</b>	<b>86.89%</b>	<b>82.29%</b>	<b>79.07%</b>	<b>75.14%</b>	<b>72.00%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</b>	<b>81.93%</b>	<b>79.74%</b>	<b>90.08%</b>	<b>88.36%</b>	<b>81.49%</b>	<b>79.69%</b>	<b>74.77%</b>	<b>70.40%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	81.57%	79.29%	90.02%	87.33%	81.18%	79.12%	73.91%	67.88%
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	82.29%	80.19%	90.14%	89.39%	81.76%	80.54%	75.44%	72.48%
<b>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>81.83%</b>	<b>79.65%</b>	<b>90.13%</b>	<b>87.43%</b>	<b>81.48%</b>	<b>79.00%</b>	<b>74.65%</b>	<b>71.92%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách.	81.82%	79.62%	90.10%	86.50%	81.47%	78.63%	74.52%	71.55%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	81.84%	79.67%	90.16%	88.36%	81.43%	78.40%	74.77%	71.65%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>82.49%</b>	<b>79.68%</b>	<b>90.61%</b>	<b>87.31%</b>	<b>82.30%</b>	<b>78.73%</b>	<b>75.41%</b>	<b>71.10%</b>
<b>C. Chất lượng chính sách</b>								
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế.	81.83%		90.54%		81.54%		73.41%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh.	82.63%		90.96%		82.30%		75.63%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông.	82.91%		91.05%		82.59%		76.09%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội.	83.32%		91.08%		83.03%		76.16%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ.	81.90%		90.13%		81.72%		74.77%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt.	82.53%		90.45%		82.26%		75.27%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt.	82.20%		89.94%		82.00%		74.52%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội.	83.02%		91.37%		82.44%		75.73%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính.	82.10%		90.65%		81.60%		74.04%	
<b>D. Kết quả, tác động của chính sách</b>	<b>82.74%</b>	<b>79.83%</b>	<b>90.49%</b>	<b>87.75%</b>	<b>82.44%</b>	<b>78.90%</b>	<b>74.96%</b>	<b>71.09%</b>
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	81.97%	79.64%	90.13%	88.76%	81.76%	78.60%	73.76%	69.30%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.19%		90.16%		81.88%		74.41%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	82.16%		90.03%		81.93%		73.41%	

Tiêu chí	Trung cả nước		Tỉnh cao nhất		Tỉnh trung vị		Tỉnh thấp nhất	
	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.94%		90.89%		82.80%		75.37%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.23%		90.94%		82.91%		75.56%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.91%		90.45%		82.48%		75.95%	
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	83.32%		90.64%		83.35%		76.70%	
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	82.78%		90.32%		82.60%		74.94%	
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	83.10%		91.62%		82.72%		75.23%	
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.83%		91.26%		82.26%		73.91%	
<i>Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua</i>		80.01%		87.91%		79.31%		72.39%

**Bảng 2: MDHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố của năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm chỉ số**

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/Giảm chỉ số
1.	An Giang	79.18%	76.61%	2.57% ↑
2.	Bà Rịa - Vũng Tàu	87.81%	82.38%	5.42% ↑
3.	Bắc Giang	81.63%	75.87%	5.76% ↑
4.	Bắc Kạn	75.14%	75.03%	0.12% ↑
5.	Bạc Liêu	81.16%	80.02%	1.14% ↑
6.	Bắc Ninh	77.42%	77.48%	-0.06% ↓
7.	Bến Tre	81.13%	77.11%	4.02% ↑
8.	Bình Định	85.24%	80.08%	5.17% ↑
9.	Bình Dương	84.45%	84.34%	0.11% ↑
10.	Bình Phước	75.97%	75.43%	0.55% ↑
11.	Bình Thuận	79.15%	72.00%	7.15% ↑
12.	Cà Mau	84.33%	85.04%	-0.71% ↓
13.	Cần Thơ	82.88%	77.76%	5.12% ↑
14.	Cao Bằng	76.50%	75.10%	1.39% ↑
15.	Đà Nẵng	83.25%	77.37%	5.88% ↑
16.	Đắk Lắk	81.50%	79.35%	2.15% ↑
17.	Đắk Nông	80.86%	80.12%	0.75% ↑
18.	Điện Biên	80.03%	78.31%	1.72% ↑
19.	Đồng Nai	80.23%	74.41%	5.82% ↑
20.	Đồng Tháp	84.88%	77.68%	7.20% ↑
21.	Gia Lai	83.51%	82.60%	0.91% ↑
22.	Hà Giang	82.29%	80.23%	2.07% ↑
23.	Hà Nam	82.42%	80.23%	2.19% ↑
24.	Hà Nội	83.46%	79.07%	4.40% ↑
25.	Hà Tĩnh	88.84%	83.96%	4.89% ↑
26.	Hải Dương	88.20%	83.02%	5.17% ↑
27.	Hải Phòng	88.97%	83.12%	5.85% ↑
28.	Hậu Giang	82.40%	80.38%	2.02% ↑
29.	TP. Hồ Chí Minh	81.89%	77.07%	4.81% ↑
30.	Hòa Bình	82.31%	78.65%	3.66% ↑
31.	Hung Yên	88.50%	84.33%	4.17% ↑
32.	Khánh Hòa	81.15%	75.82%	5.32% ↑
33.	Kiên Giang	84.64%	79.13%	5.51% ↑
34.	Kon Tum	80.09%	78.98%	1.11% ↑
35.	Lai Châu	79.77%	78.12%	1.64% ↑
36.	Lâm Đồng	80.37%	77.63%	2.74% ↑
37.	Lạng Sơn	78.86%	74.25%	4.61% ↑
38.	Lào Cai	88.64%	83.07%	5.57% ↑
39.	Long An	78.03%	73.67%	4.36% ↑

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/Giảm chỉ số	
40.	Nam Định	78.75%	76.87%	1.88%	
41.	Nghệ An	84.03%	80.98%	3.05%	
42.	Ninh Bình	82.90%	80.04%	2.86%	
43.	Ninh Thuận	82.80%	81.46%	1.34%	
44.	Phú Thọ	87.61%	82.43%	5.18%	
45.	Phú Yên	79.56%	77.17%	2.39%	
46.	Quảng Bình	82.86%	80.52%	2.34%	
47.	Quảng Nam	78.10%	73.87%	4.22%	
48.	Quảng Ngãi	80.33%	77.27%	3.07%	
49.	Quảng Ninh	90.47%	86.89%	3.59%	
50.	Quảng Trị	79.31%	75.04%	4.27%	
51.	Sóc Trăng	81.52%	76.53%	4.99%	
52.	Sơn La	82.17%	81.00%	1.17%	
53.	Tây Ninh	79.29%	74.36%	4.93%	
54.	Thái Bình	85.79%	81.78%	4.02%	
55.	Thái Nguyên	89.89%	85.72%	4.17%	
56.	Thanh Hóa	85.01%	84.85%	0.16%	
57.	Thừa Thiên-Huế	81.91%	77.54%	4.37%	
58.	Tiền Giang	80.14%	74.87%	5.27%	
59.	Trà Vinh	84.49%	81.34%	3.15%	
60.	Tuyên Quang	82.86%	81.20%	1.66%	
61.	Vĩnh Long	79.87%	74.57%	5.30%	
62.	Vĩnh Phúc	82.84%	86.78%	-3.94%	
63.	Yên Bái	87.60%	81.10%	6.49%	



**Bảng 3: MDHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố của năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm vị trí**

Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
1.	Quảng Ninh	90.47%		1.	Quảng Ninh	86.89%
2.	Thái Nguyên	89.89%		2.	Vĩnh Phúc	86.78%
3.	Hải Phòng	88.97%		3.	Thái Nguyên	85.72%
4.	Hà Tĩnh	88.84%		4.	Cà Mau	85.04%
5.	Lào Cai	88.64%		5.	Thanh Hóa	84.85%
6.	Hưng Yên	88.50%		6.	Bình Dương	84.34%
7.	Hải Dương	88.20%		7.	Hưng Yên	84.33%
8.	Bà Rịa - Vũng Tàu	87.81%		8.	Hà Tĩnh	83.96%
9.	Phú Thọ	87.61%		9.	Hải Phòng	83.12%
10.	Yên Bái	87.60%		10.	Lào Cai	83.07%
11.	Thái Bình	85.79%		11.	Hải Dương	83.02%
12.	Bình Định	85.24%		12.	Gia Lai	82.60%
13.	Thanh Hóa	85.01%		13.	Phú Thọ	82.43%
14.	Đồng Tháp	84.88%		14.	Bà Rịa - Vũng Tàu	82.38%
15.	Kiên Giang	84.64%		15.	Thái Bình	81.78%
16.	Trà Vinh	84.49%		16.	Ninh Thuận	81.46%
17.	Bình Dương	84.45%		17.	Trà Vinh	81.34%
18.	Cà Mau	84.33%		18.	Tuyên Quang	81.20%
19.	Nghệ An	84.03%		19.	Yên Bái	81.10%
20.	Gia Lai	83.51%		20.	Sơn La	81.00%
21.	Hà Nội	83.46%		21.	Nghệ An	80.98%
22.	Đà Nẵng	83.25%		22.	Quảng Bình	80.52%
23.	Ninh Bình	82.90%		23.	Hậu Giang	80.38%
24.	Cần Thơ	82.88%		24.	Hà Nam	80.23%
25.	Quảng Bình	82.86%		25.	Hà Giang	80.23%
26.	Tuyên Quang	82.86%		26.	Đắk Nông	80.12%
27.	Vĩnh Phúc	82.84%		27.	Bình Định	80.08%
28.	Ninh Thuận	82.80%		28.	Ninh Bình	80.04%
29.	Hà Nam	82.42%		29.	Bạc Liêu	80.02%
30.	Hậu Giang	82.40%		30.	Đắk Lắk	79.35%
31.	Hòa Bình	82.31%		31.	Kiên Giang	79.13%
32.	Hà Giang	82.29%		32.	Hà Nội	79.07%
33.	Sơn La	82.17%		33.	Kon Tum	78.98%
34.	Thừa Thiên-Huế	81.91%		34.	Hòa Bình	78.65%
35.	TP. Hồ Chí Minh	81.89%		35.	Điện Biên	78.31%
36.	Bắc Giang	81.63%		36.	Lai Châu	78.12%
37.	Sóc Trăng	81.52%		37.	Cần Thơ	77.76%

Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
38.	Đắk Lắk	81.50%	↓	38.	Đồng Tháp	77.68%
39.	Bạc Liêu	81.16%	↓	39.	Lâm Đồng	77.63%
40.	Khánh Hòa	81.15%	↑	40.	Thừa Thiên-Huế	77.54%
41.	Bến Tre	81.13%	↑	41.	Bắc Ninh	77.48%
42.	Đắk Nông	80.86%	↓	42.	Đà Nẵng	77.37%
43.	Lâm Đồng	80.37%	↓	43.	Quảng Ngãi	77.27%
44.	Quảng Ngãi	80.33%	↓	44.	Phú Yên	77.17%
45.	Đồng Nai	80.23%	↑	45.	Bến Tre	77.11%
46.	Tiền Giang	80.14%	↑	46.	TP. Hồ Chí Minh	77.07%
47.	Kon Tum	80.09%	↓	47.	Nam Định	76.87%
48.	Điện Biên	80.03%	↓	48.	An Giang	76.61%
49.	Vĩnh Long	79.87%	↑	49.	Sóc Trăng	76.53%
50.	Lai Châu	79.77%	↓	50.	Bắc Giang	75.87%
51.	Phú Yên	79.56%	↓	51.	Khánh Hòa	75.82%
52.	Quảng Trị	79.31%	↑	52.	Bình Phước	75.43%
53.	Tây Ninh	79.29%	↑	53.	Cao Bằng	75.10%
54.	An Giang	79.18%	↓	54.	Quảng Trị	75.04%
55.	Bình Thuận	79.15%	↑	55.	Bắc Kạn	75.03%
56.	Lạng Sơn	78.86%	↑	56.	Tiền Giang	74.87%
57.	Nam Định	78.75%	↓	57.	Vĩnh Long	74.57%
58.	Quảng Nam	78.10%	↑	58.	Đồng Nai	74.41%
59.	Long An	78.03%	↑	59.	Tây Ninh	74.36%
60.	Bắc Ninh	77.42%	↓	60.	Lạng Sơn	74.25%
61.	Cao Bằng	76.50%	↓	61.	Quảng Nam	73.87%
62.	Bình Phước	75.97%	↓	62.	Long An	73.67%
63.	Bắc Kạn	75.14%	↓	63.	Bình Thuận	72.00%

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

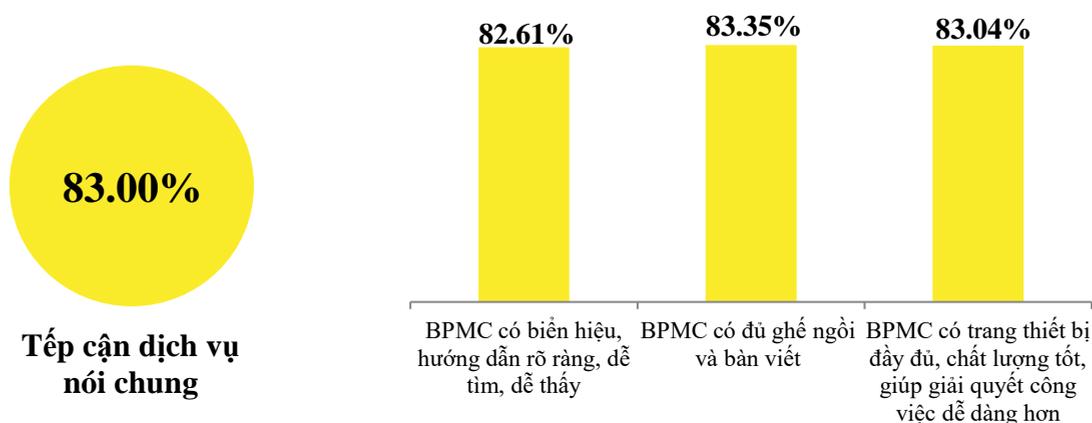
### 2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

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

Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy là 82,61%; MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngòì giải quyết công việc và bàn viết cho người dân là 83,35% và MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn là 83,04% (Biểu đồ 73).

MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung nói chung trong cả nước năm 2023 là 83,00%.

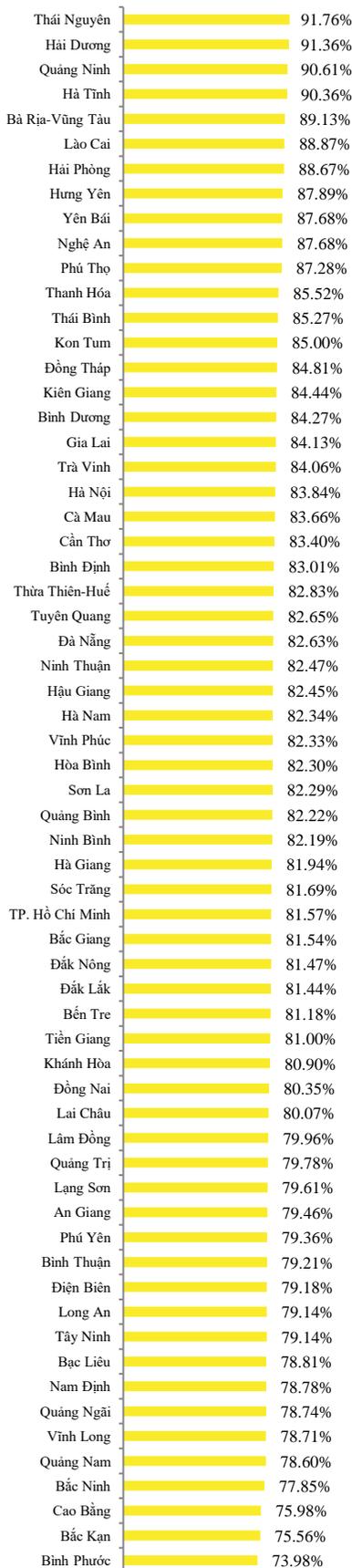
**Biểu đồ 73: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2023 trong cả nước**



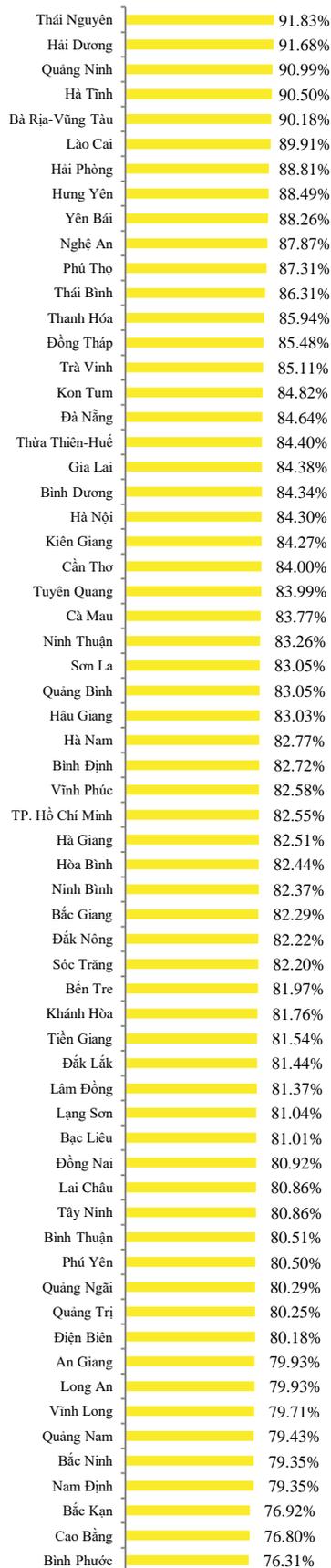
MĐHL của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,59% - 91,82%, trong đó MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy nằm trong khoảng 73,98% - 91,76%; MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngòì giải quyết công việc và bàn viết cho người dân nằm trong khoảng 76,31% - 91,83% và MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn nằm trong khoảng 74,97% - 92,40% (Biểu đồ 74 - 78).

Chỉ số hài lòng đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 1,70% - 2,39% (Biểu đồ 79)

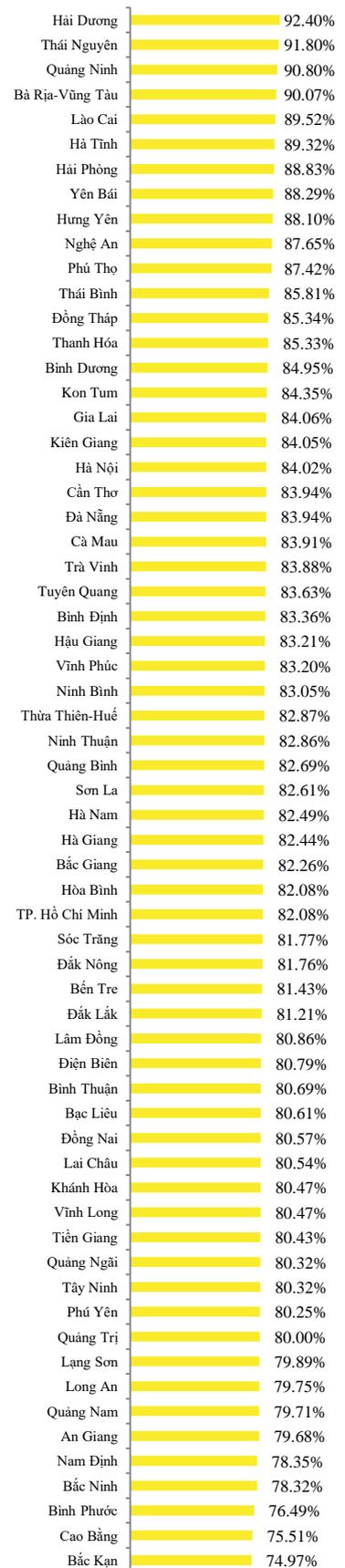
**Biểu đồ 74: MDHL về việc PBMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

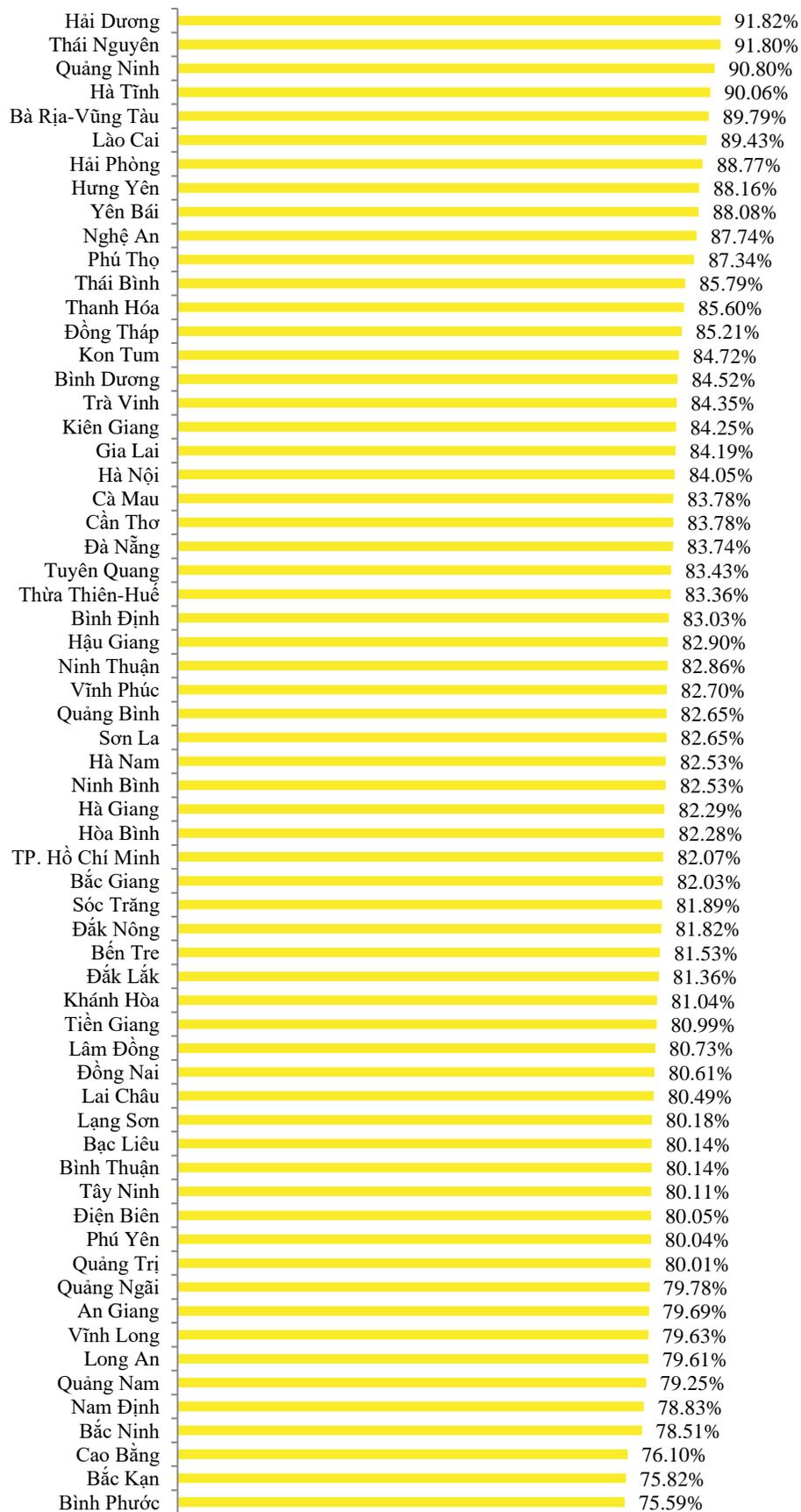


**Biểu đồ 75: MDHL về việc BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

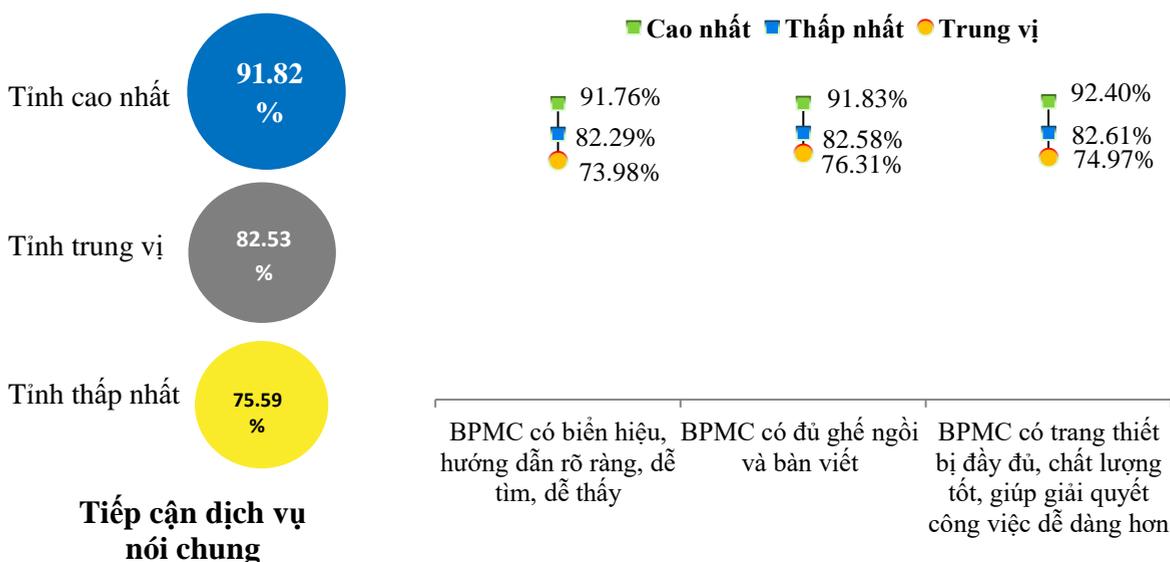


**Biểu đồ 76: MDHL về việc BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

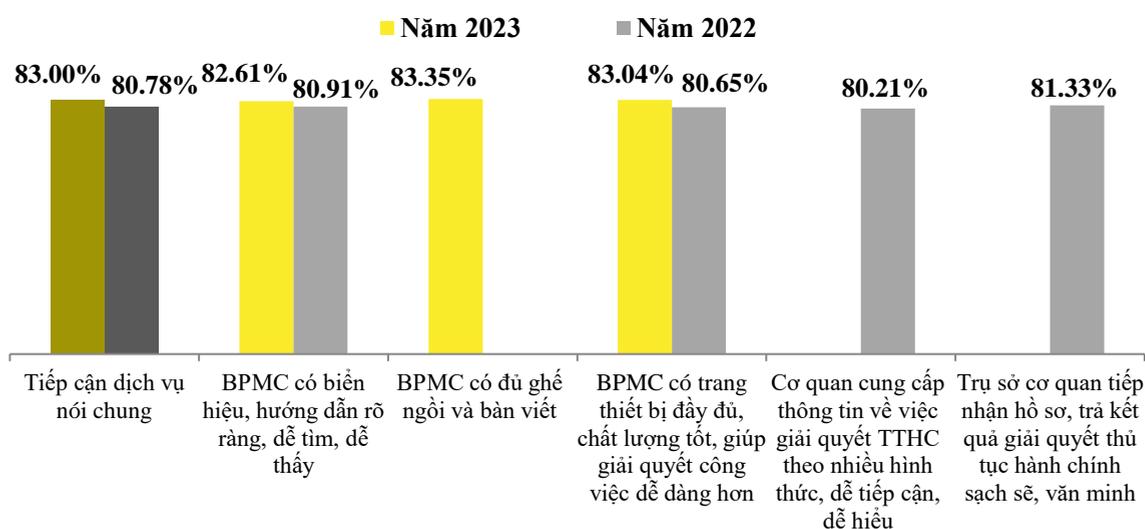


**Biểu đồ 77: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

**Biểu đồ 78 MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2023:  
Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



**Biểu đồ 79: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**



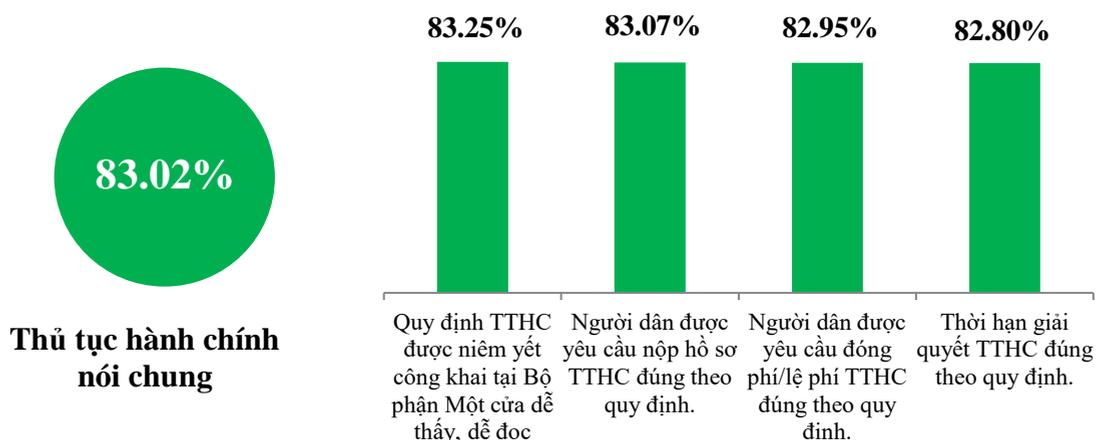
## 2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính

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

Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu là 83,25%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định là 83,07%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định là 82,95%; và MĐHL về việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định là 82,80% (Biểu đồ 80).

MĐHL đối với TTHC nói chung nói chung trong cả nước năm 2023 là 83,02%.

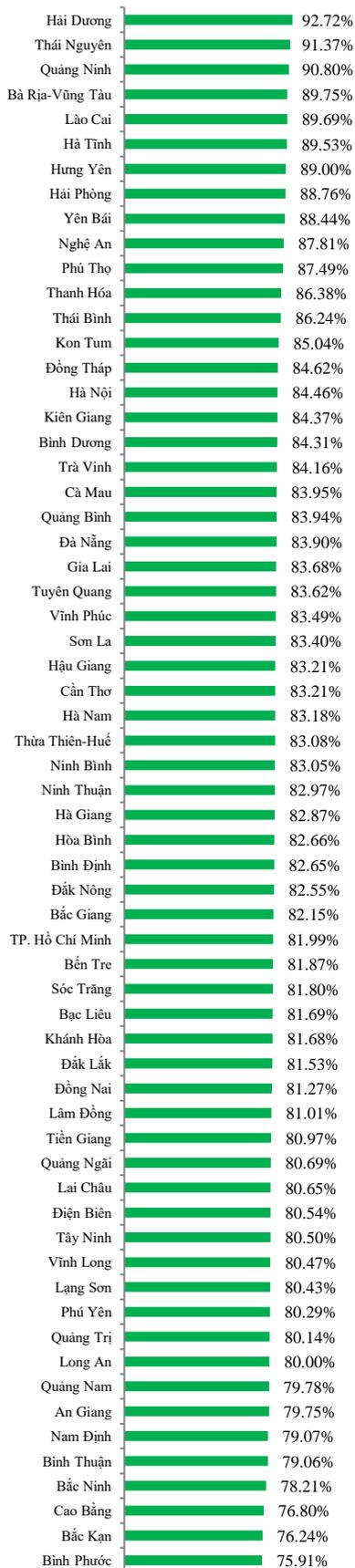
**Biểu đồ 80: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2023 trong cả nước**



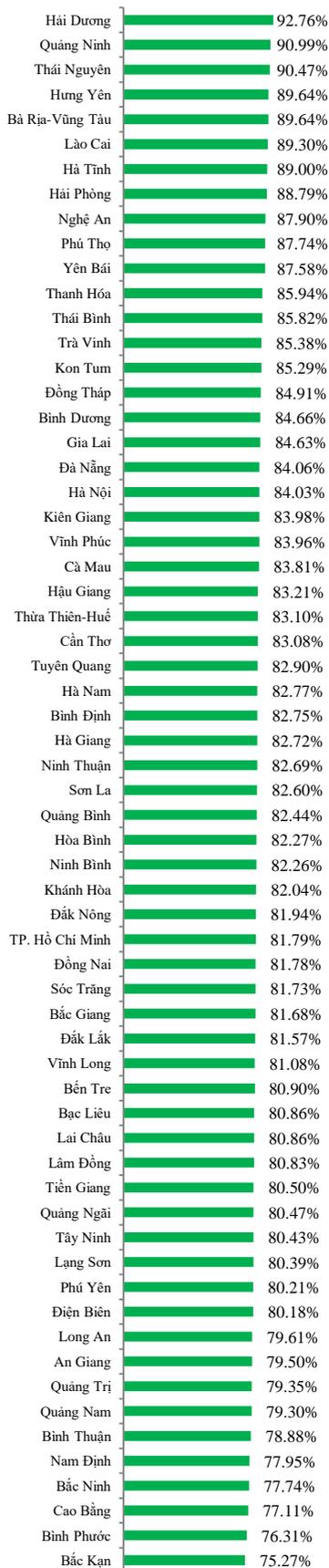
MĐHL của người dân đối với TTHC nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,90% - 92,86%, trong đó MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu nằm trong khoảng 75,91% - 92,72%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định nằm trong khoảng 75,27% - 92,76%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định nằm trong khoảng 74,42% - 92,76%; và MĐHL về việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định nằm trong khoảng 73,66% - 93,19% (Biểu đồ 81 - 86).

Chỉ số hài lòng đối với TTHC nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,29% - 2,41% (Biểu đồ 87).

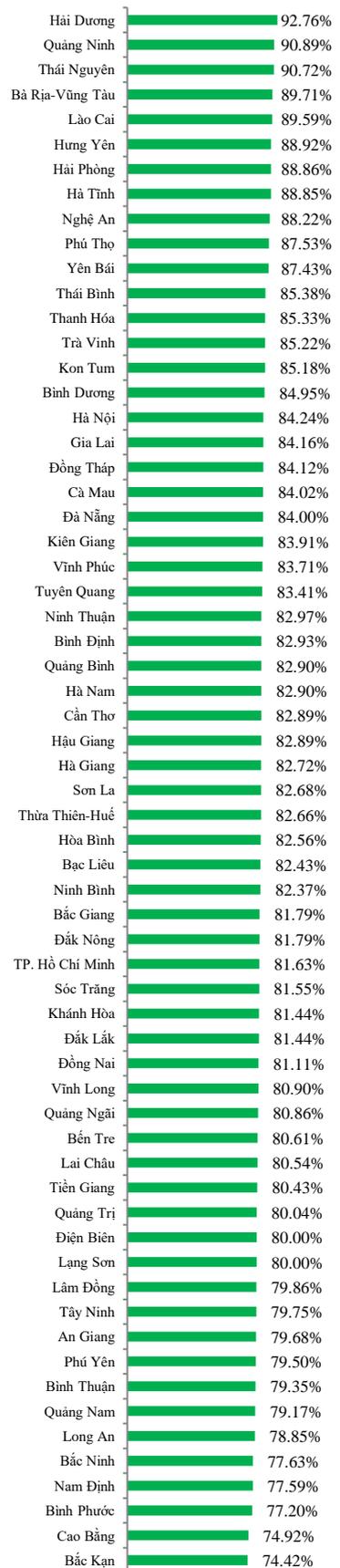
**Biểu đồ 81: MDHL về việc quy định TTCH được niêm yết tại BPMC dễ thấy, dễ đọc năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 82: MDHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

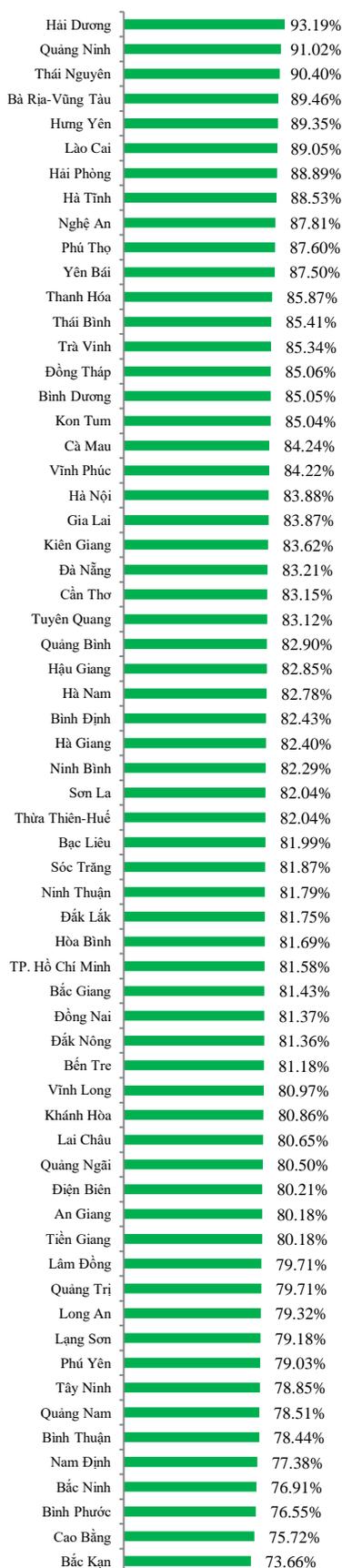


**Biểu đồ 83: MDHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

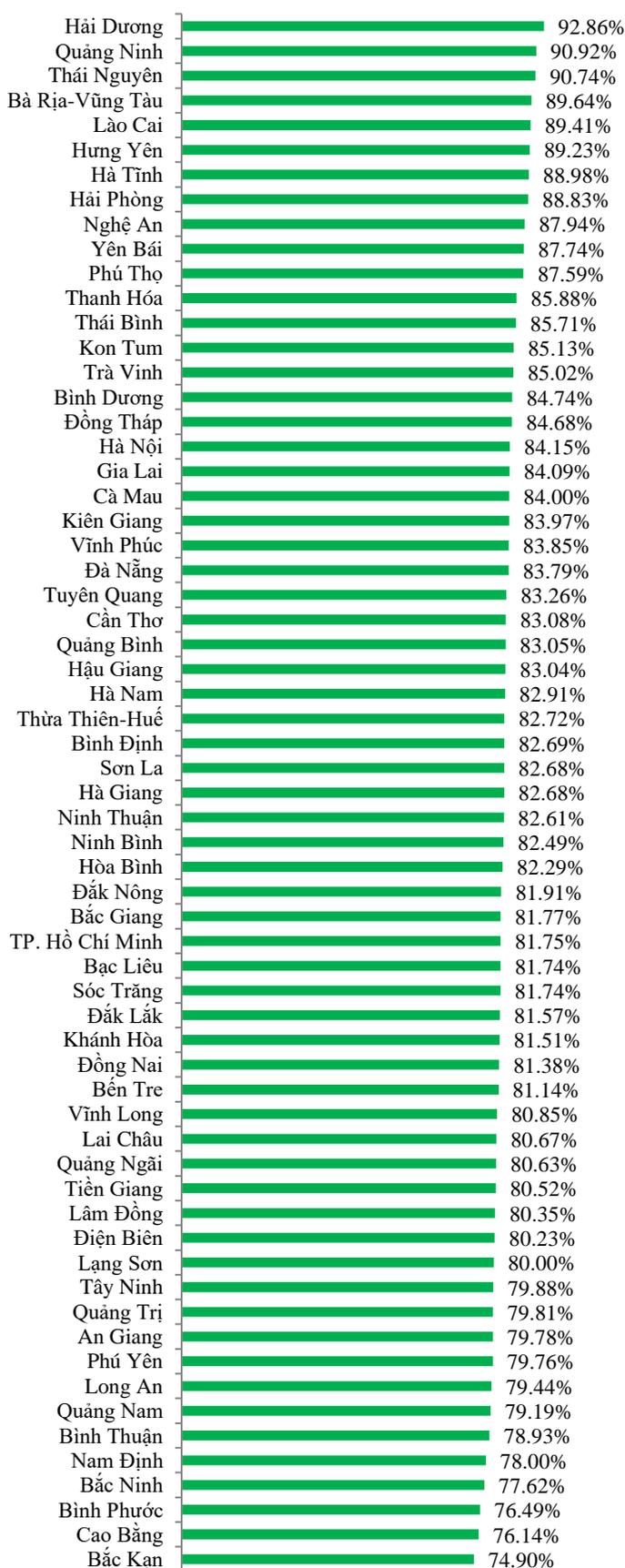




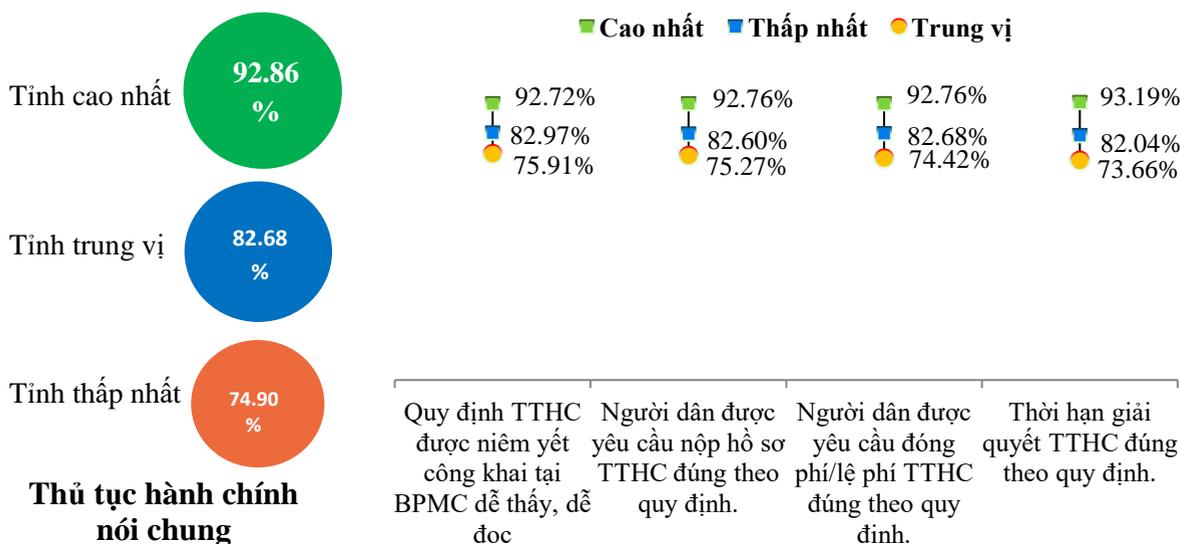
**Biểu đồ 84: MDHL đối với thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



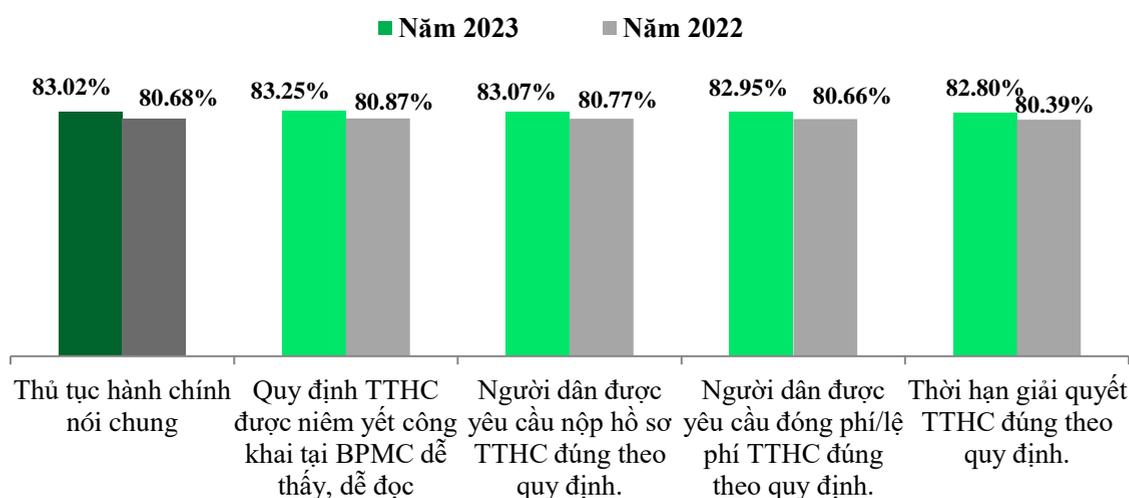
**Biểu đồ 85: MDHL đối với TTHC nói chung năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 86: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2023: Tình cao nhất, trung vị, thấp nhất**



**Biểu đồ 87: MĐHL đối với thủ tục hành chính trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**



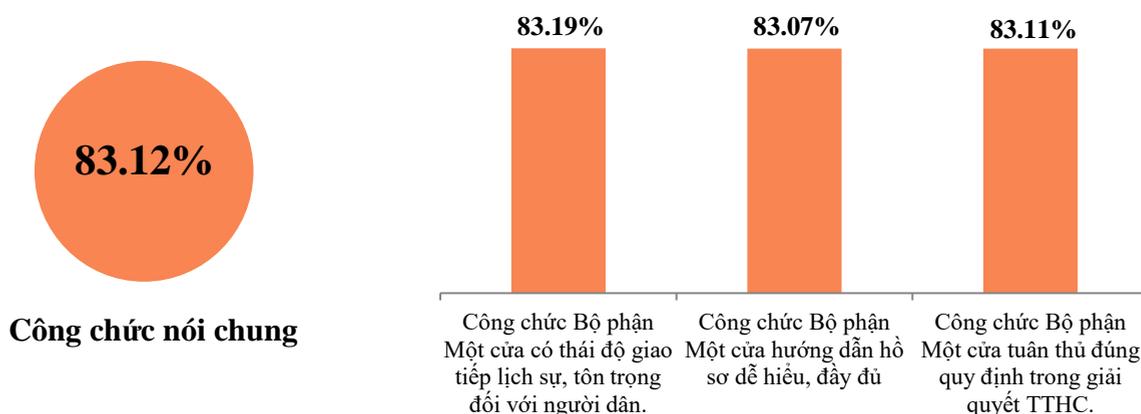
### 2.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức

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

Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân là 83,19%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn là 83,07%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân là 83,11% (Biểu đồ 88).

MĐHL đối với công chức Bộ phận Một cửa nói chung nói chung trong cả nước năm 2023 là 83,12%.

**Biểu đồ 88: MĐHL đối với công chức năm 2023 trong cả nước**



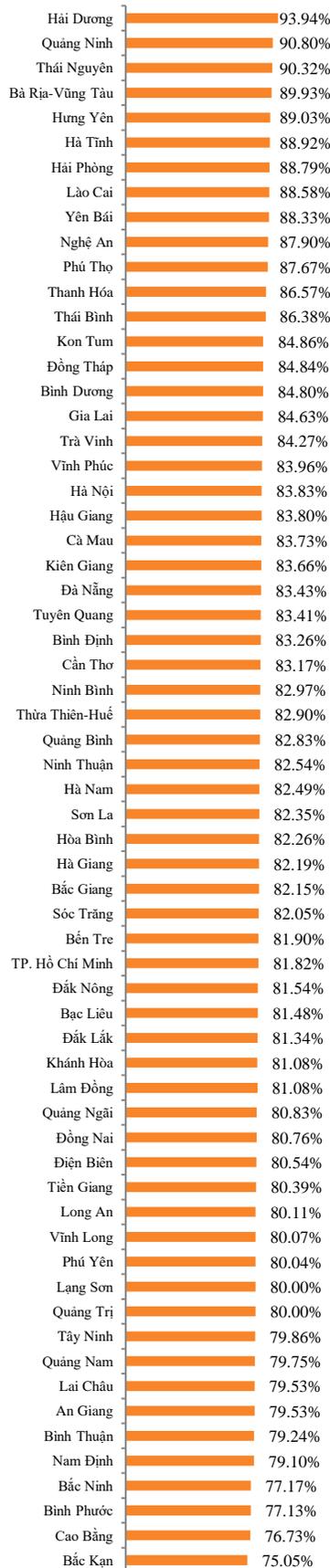
MĐHL của người dân đối với công chức Bộ phận Một cửa nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,30% - 94,06%, trong đó MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân nằm trong khoảng 75,99% - 94,01%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn nằm trong khoảng 75,05% - 93,94%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân nằm trong khoảng 74,87% - 94,23% (Biểu đồ 89 - 93).

Chỉ số hài lòng đối với công chức Bộ phận Một cửa nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,60% - 2,80% (Biểu đồ 94).

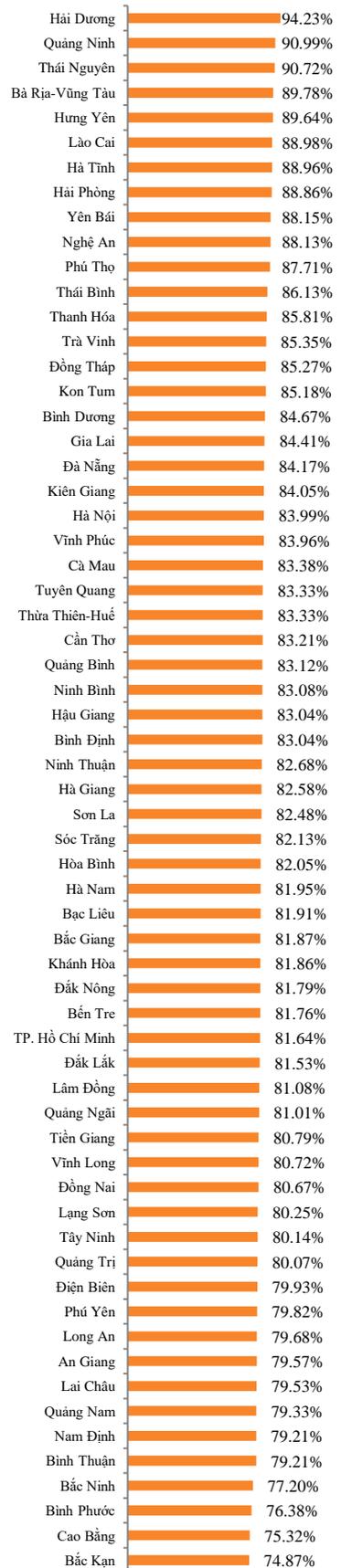
**Biểu đồ 89: MDHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

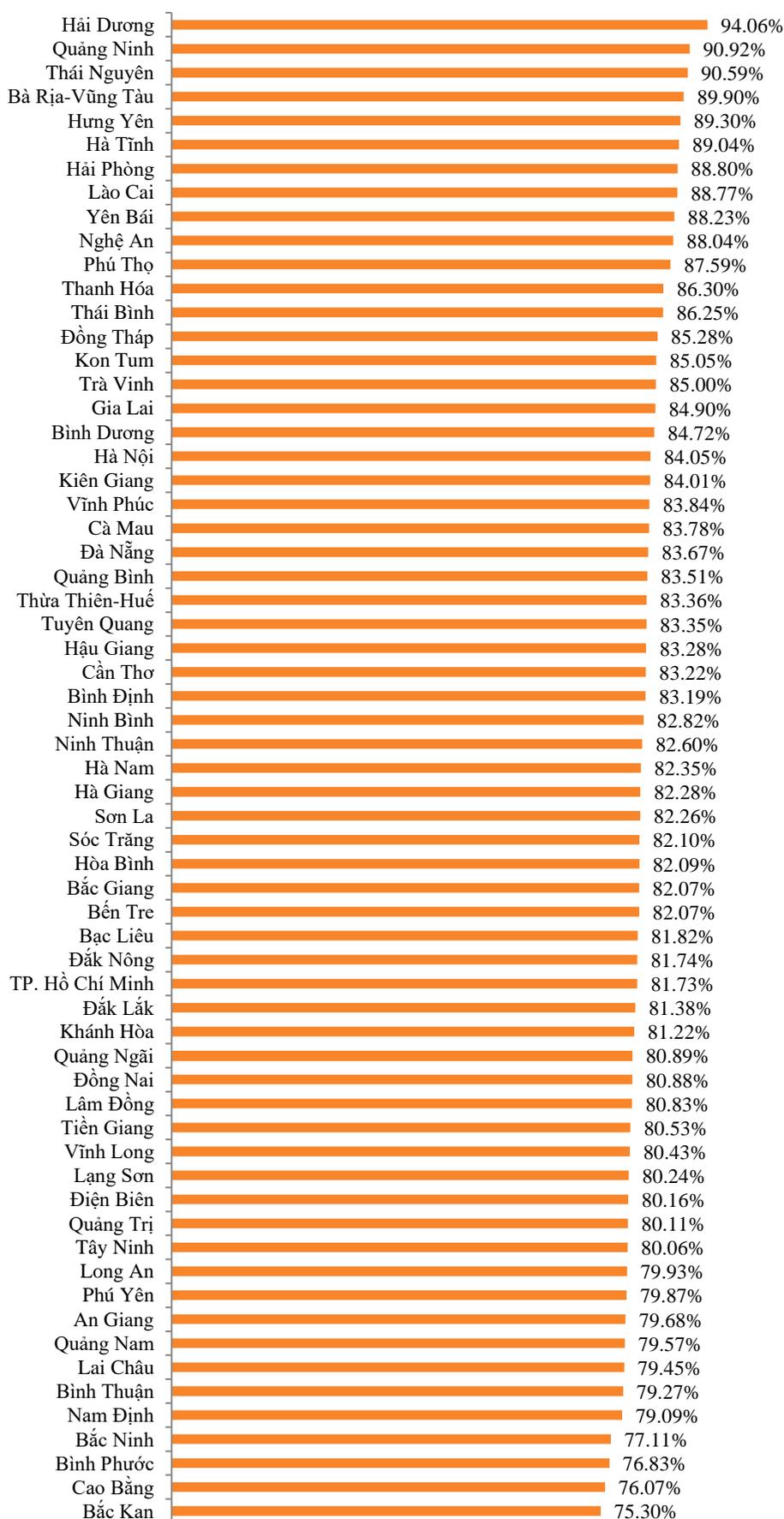


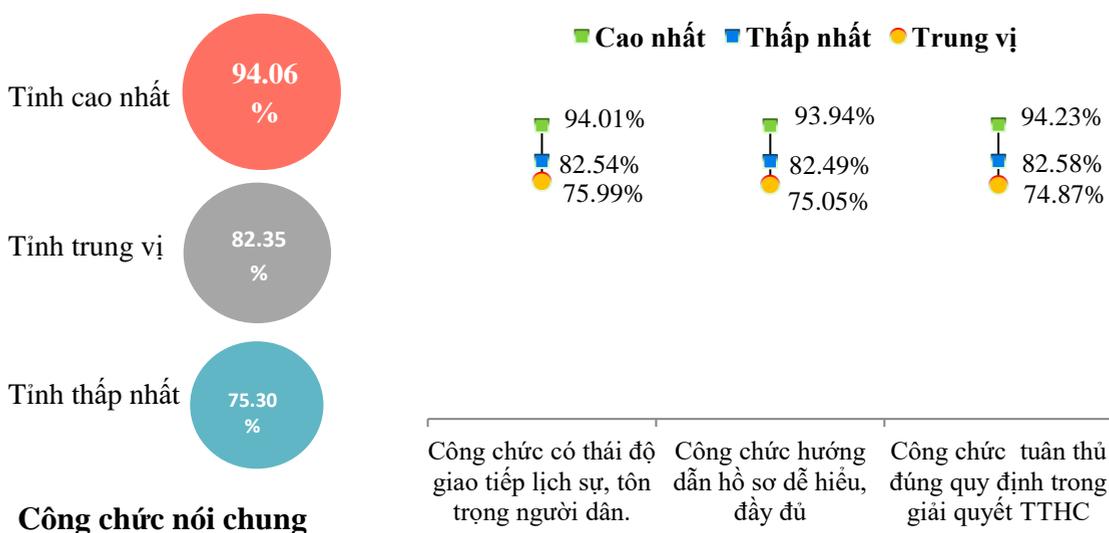
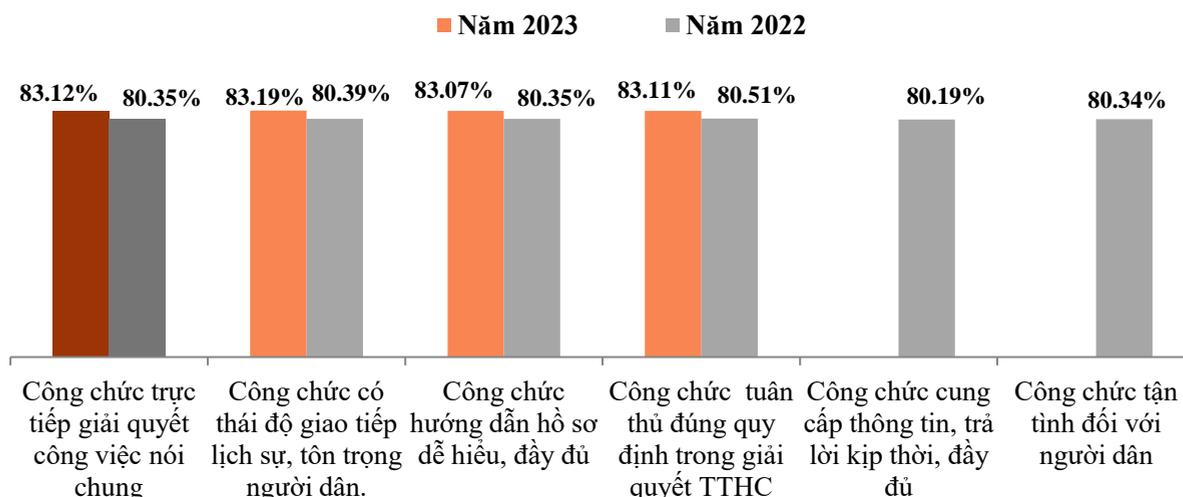
**Biểu đồ 90: MDHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 91: MDHL về việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 92: MĐHL đối với công chức năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

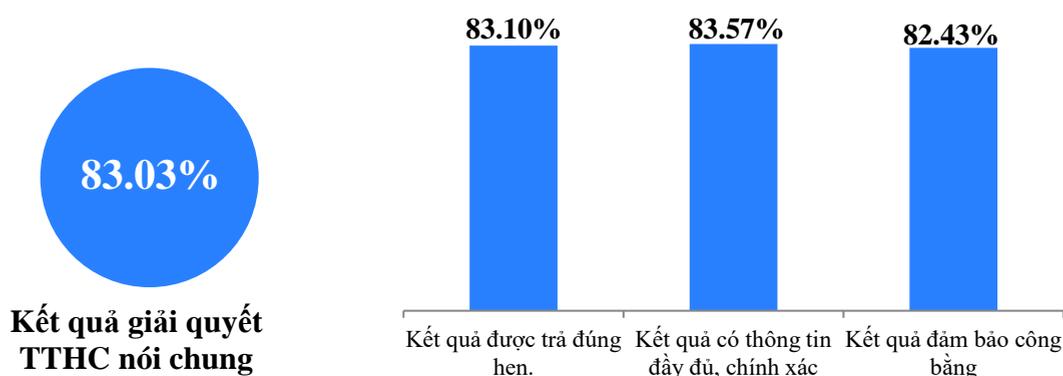
**Biểu đồ 93: MĐHL đối với công chức năm 2023 giữa 63 tỉnh****Biểu đồ 94: MĐHL đối với công chức trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**

#### 2.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC

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

Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn là 83,10%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác là 83,57%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng là 82,43% (Biểu đồ 95).

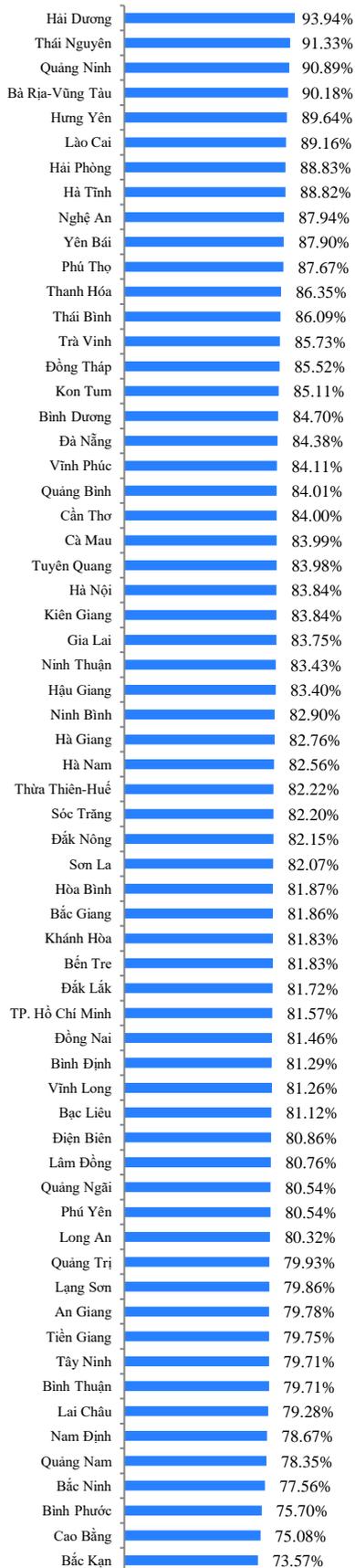
MĐHL của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC nói chung nói chung trong cả nước năm 2023 là 83,03%.

**Biểu đồ 95: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2023 trong cả nước**

MĐHL của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,48% - 93,93%, trong đó MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn nằm trong khoảng 73,57% - 93,94%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác nằm trong khoảng 75,70% - 93,19%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng nằm trong khoảng 74,17% - 93,66%, (Biểu đồ 96 - 100).

Chỉ số hài lòng đối với kết quả giải quyết TTHC nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 1,93% - 2,72% (Biểu đồ 101).

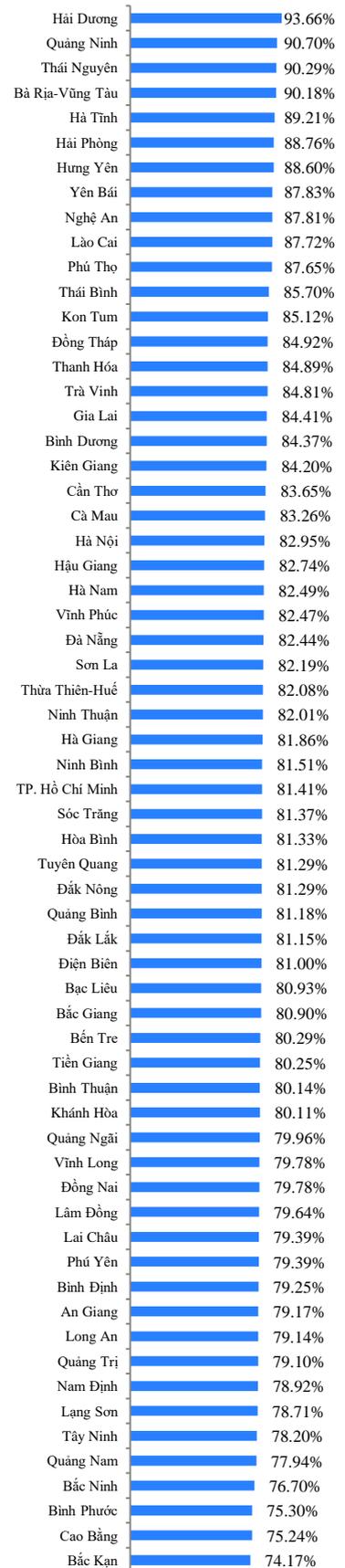
**Biểu đồ 96: MDHL về việc  
kết quả được trả đúng hạn  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



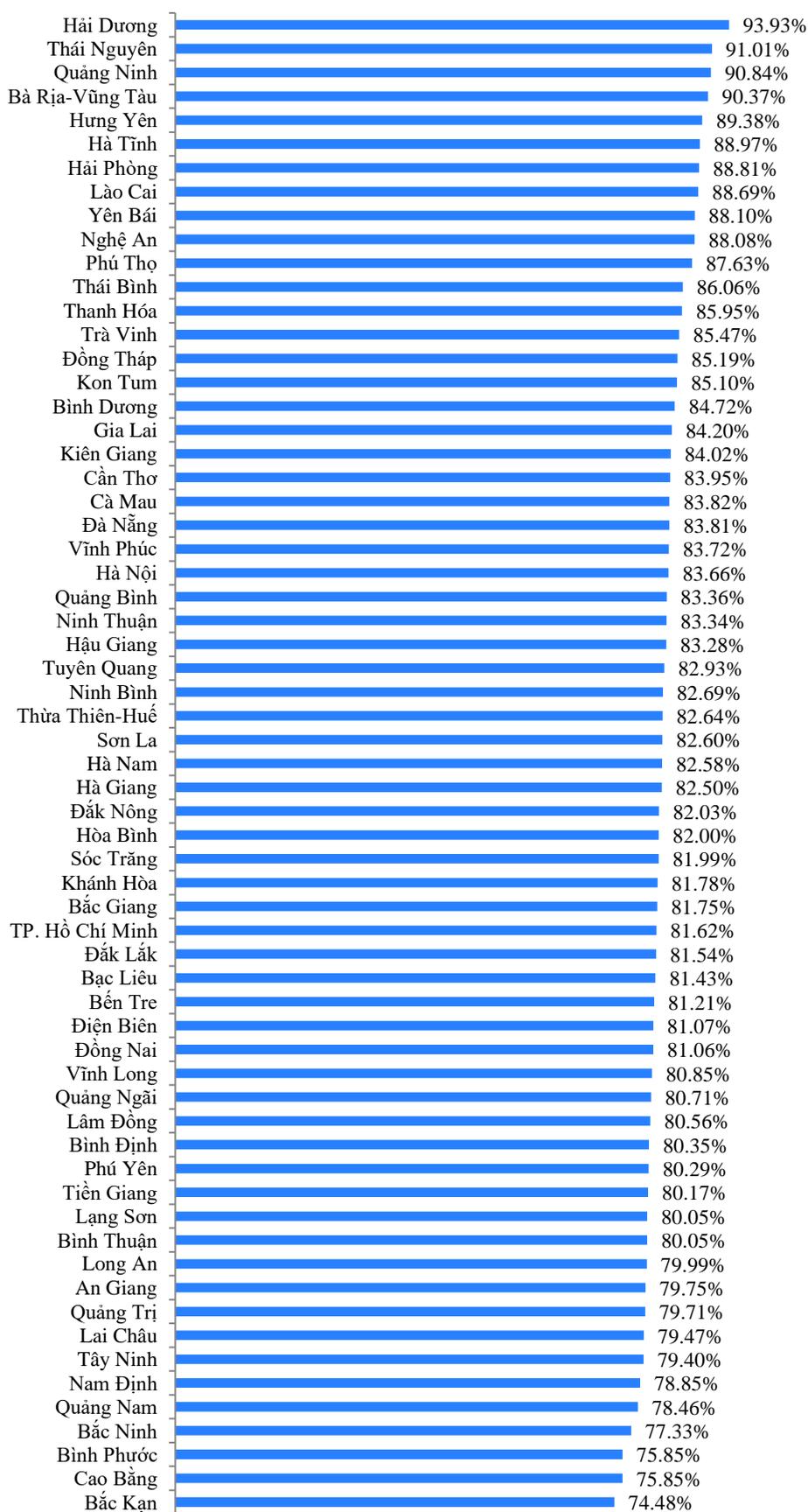
**Biểu đồ 97: MDHL về việc kết quả  
có thông tin đầy đủ, chính xác  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

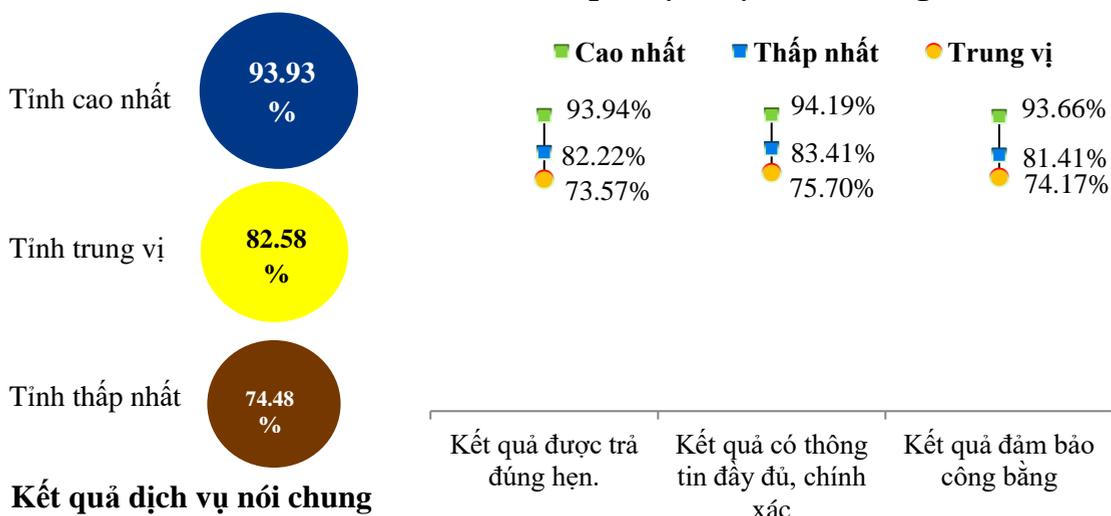
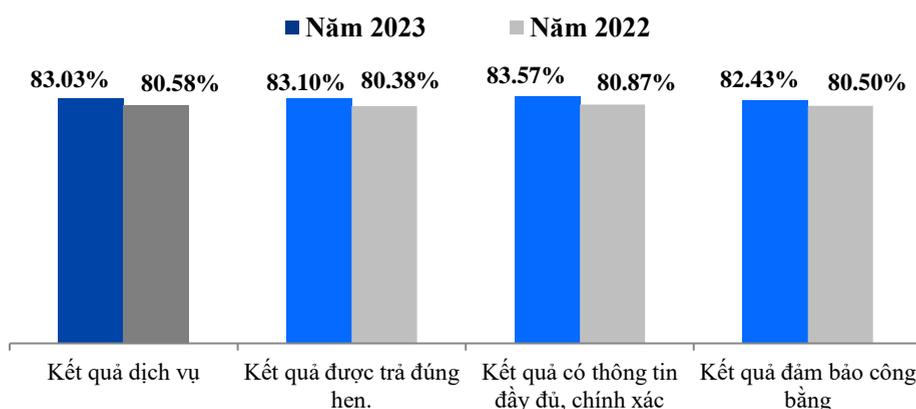


**Biểu đồ 98: MDHL về việc  
kết quả đảm bảo công bằng  
năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**





**Biểu đồ 99: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

**Biểu đồ 100: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2023 giữa 63 tỉnh****Biểu đồ 101: MĐHL đối với kết quả dịch vụ trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**

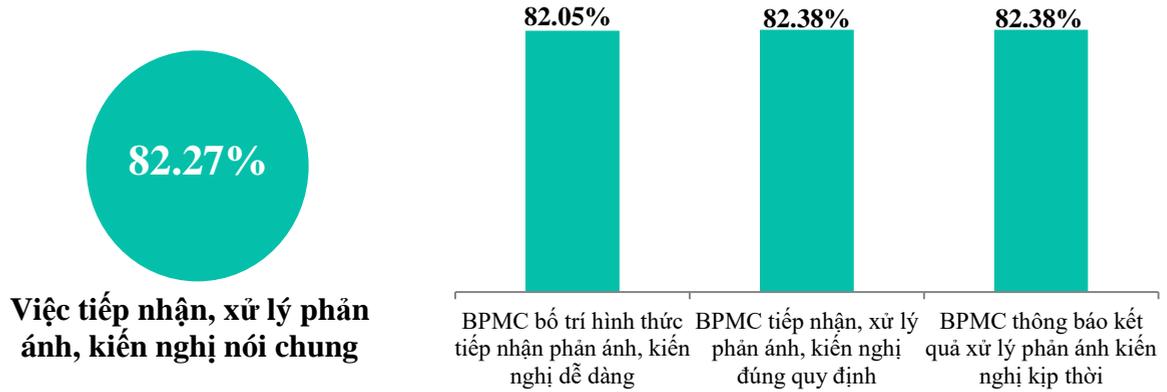
### 2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

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

Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng là 82,05%; MĐHL về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định là 82,38%; MĐHL về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời là 82,38% (Biểu đồ 102).

MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung trong cả nước năm 2023 là 82,27%.

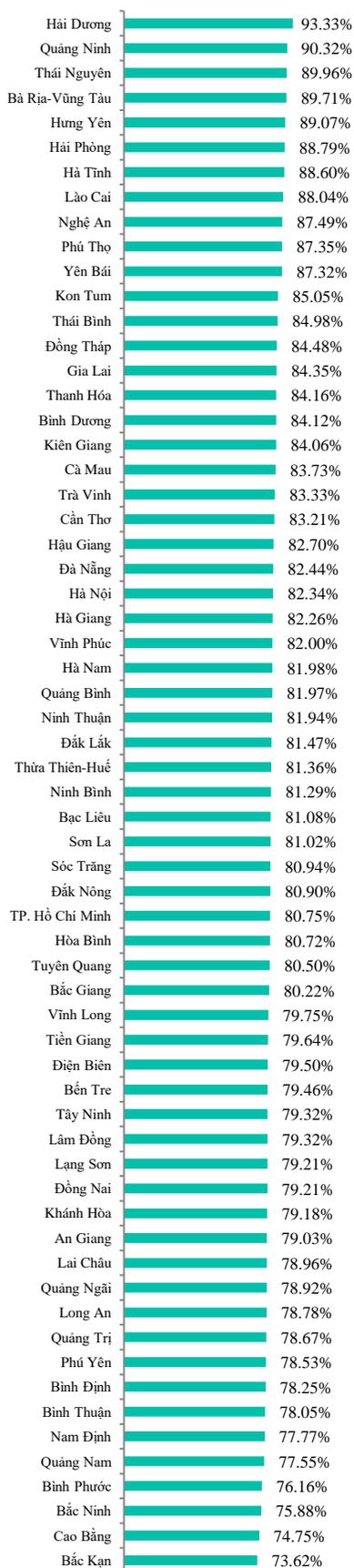
**Biểu đồ 102: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2023 trong cả nước**



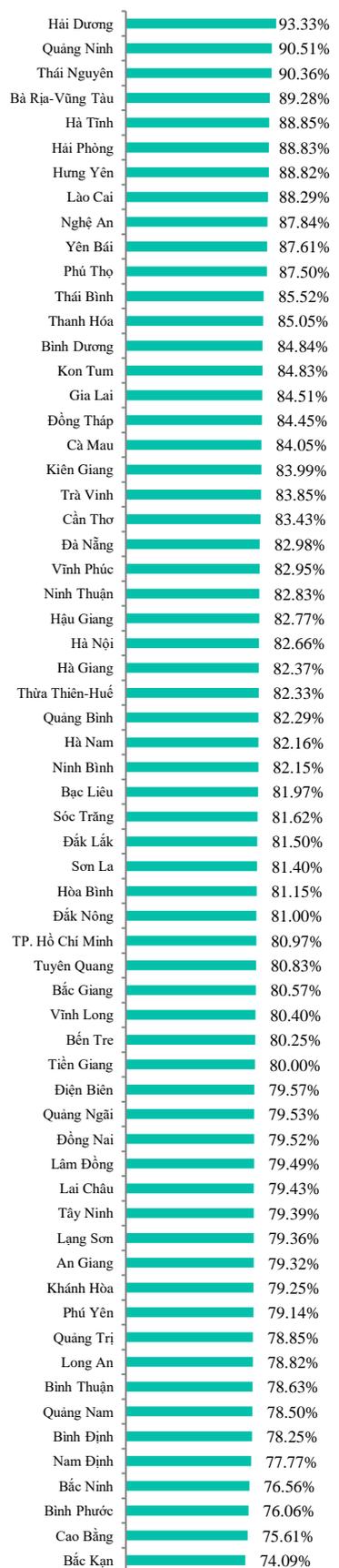
MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 73,86% - 93,25%, trong đó MĐHL về việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng nằm trong khoảng 73,62% - 93,33%; MĐHL về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định nằm trong khoảng 74,49% - 93,33%; MĐHL về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời nằm trong khoảng 73,87% - 93,08%, (Biểu đồ 103 - 107).

Chỉ số hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,38% - 2,76% (Biểu đồ 108).

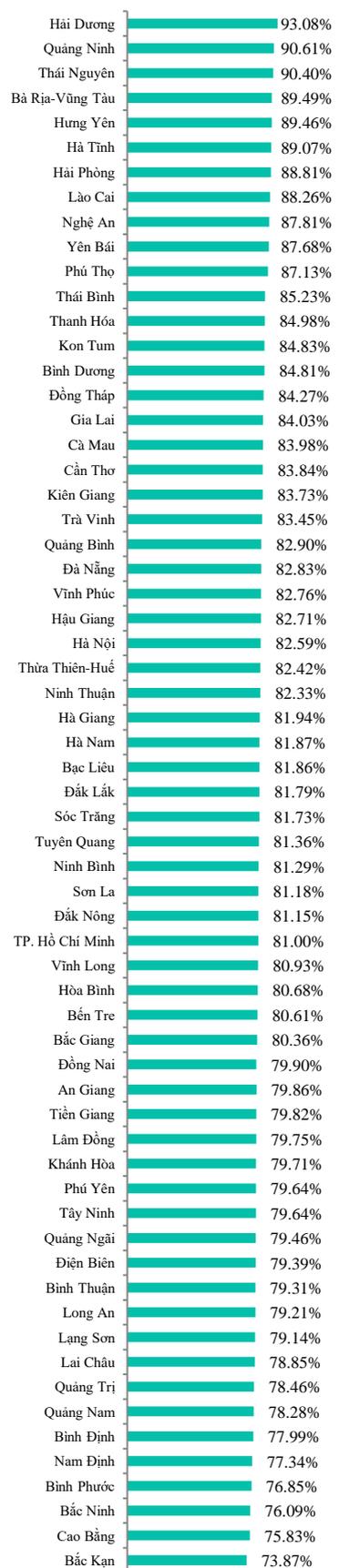
**Biểu đồ 103: MDHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



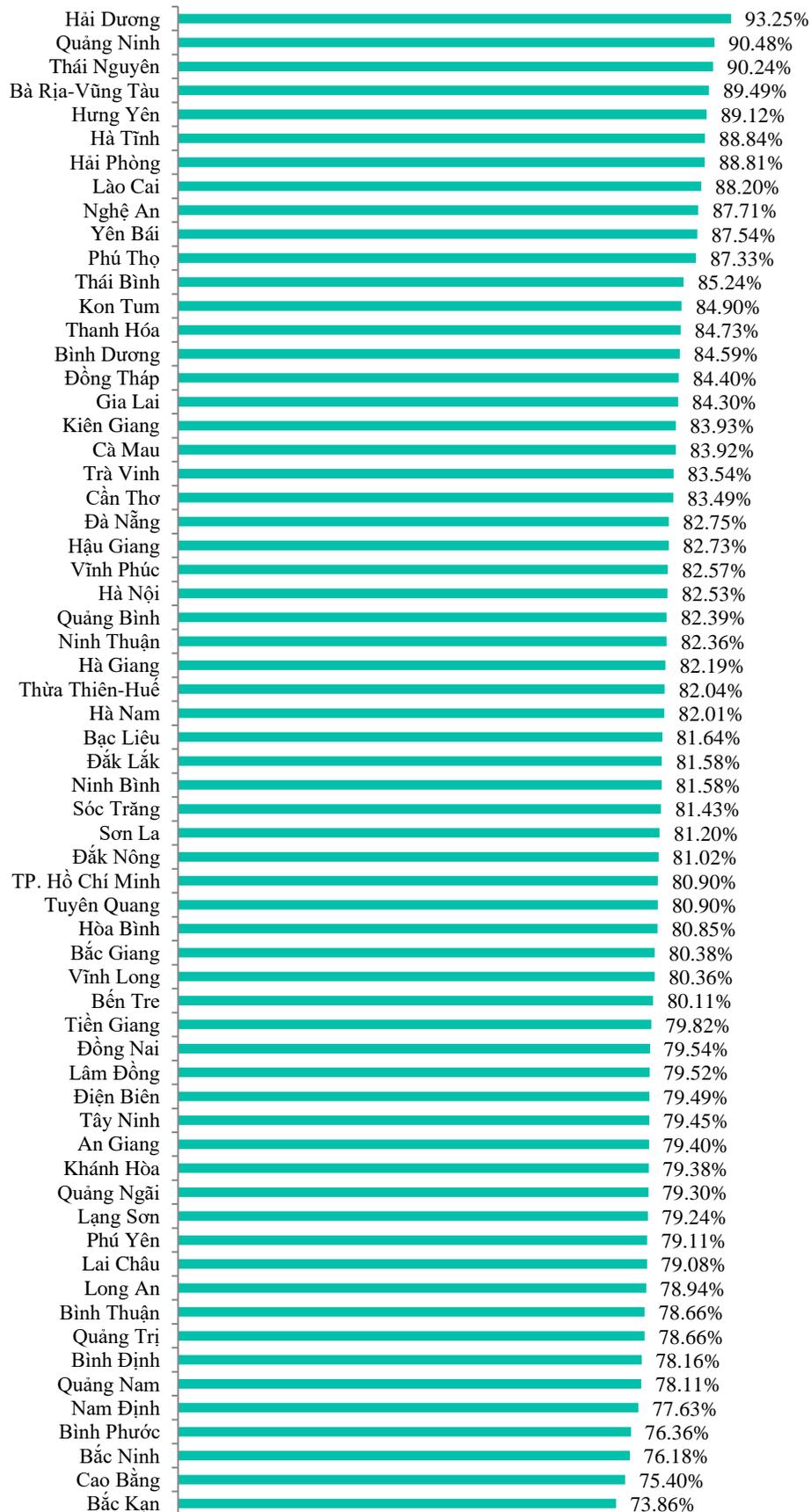
**Biểu đồ 104: MDHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



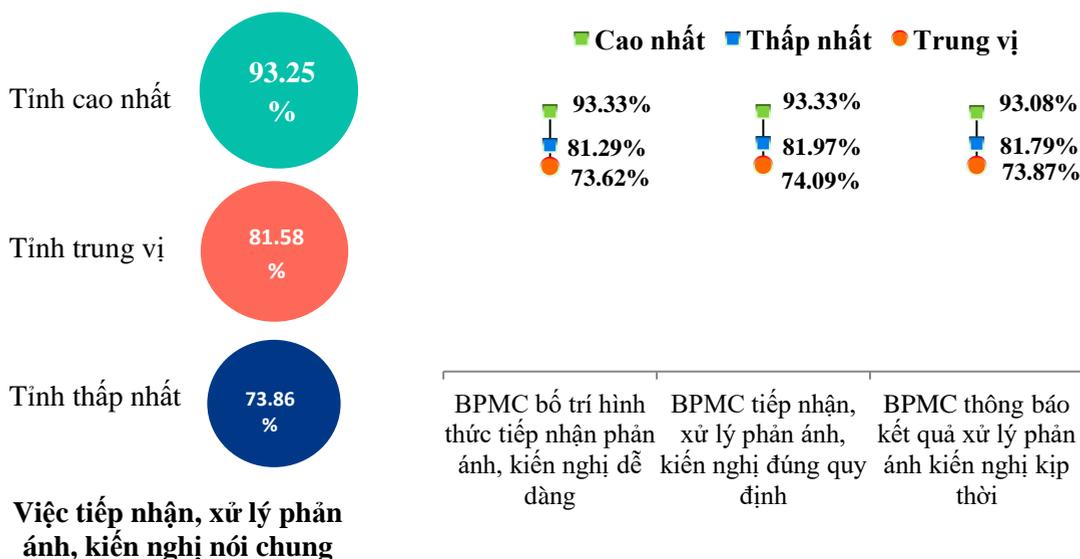
**Biểu đồ 105: MDHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



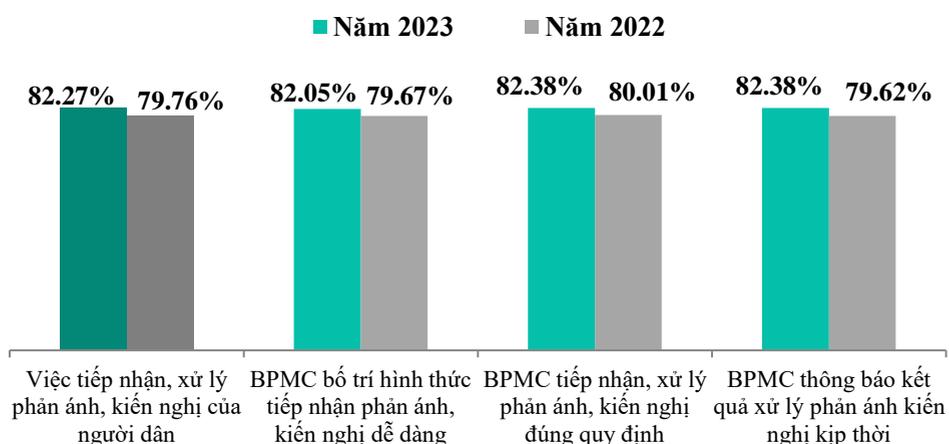
**Biểu đồ 106: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 107: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2023 giữa 63 tỉnh**



**Biểu đồ 108: MĐHL đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**

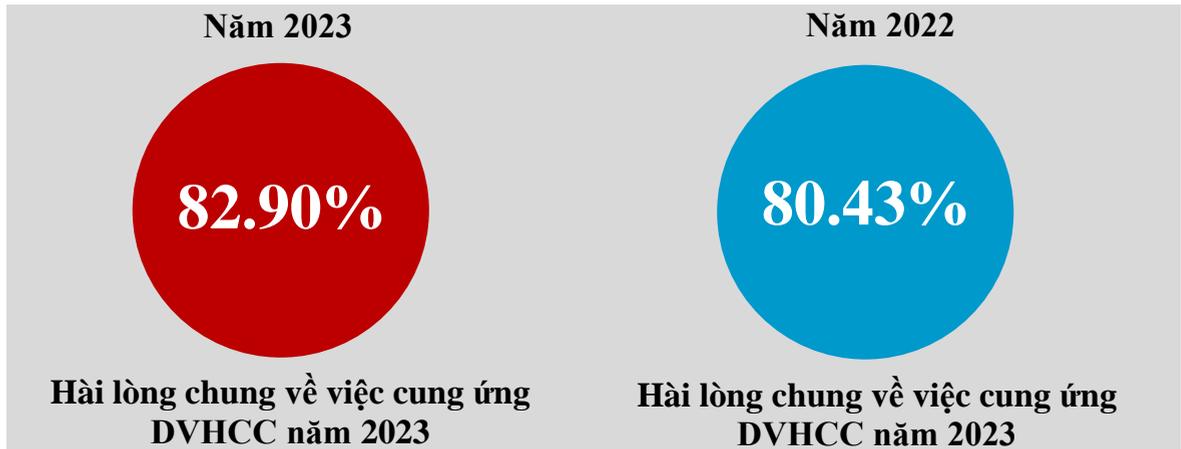


## 2.6. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung

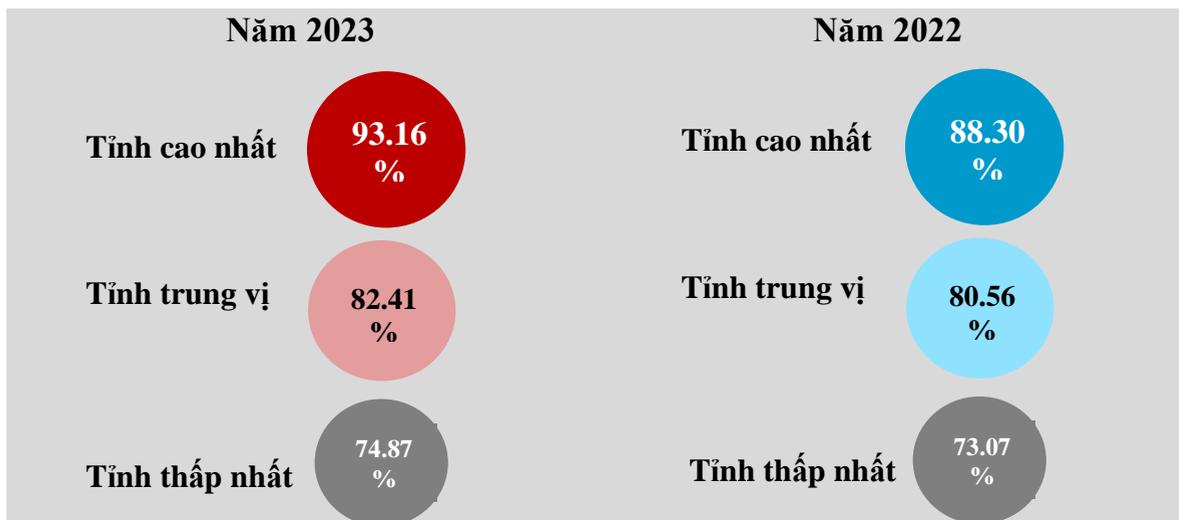
MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 16 tiêu chí của 05 yếu tố của nội dung này (ở Khoản 2.1 - 2.5). Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước là 82,90% (Biểu đồ 109); MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC của 63 tỉnh nằm trong khoảng 74,87 - 93,16% (Biểu đồ 110 - 111).

MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước và của 63 tỉnh năm 2023 tăng so với năm 2022 (Biểu đồ 109 - 110, Bảng 4 - 6).

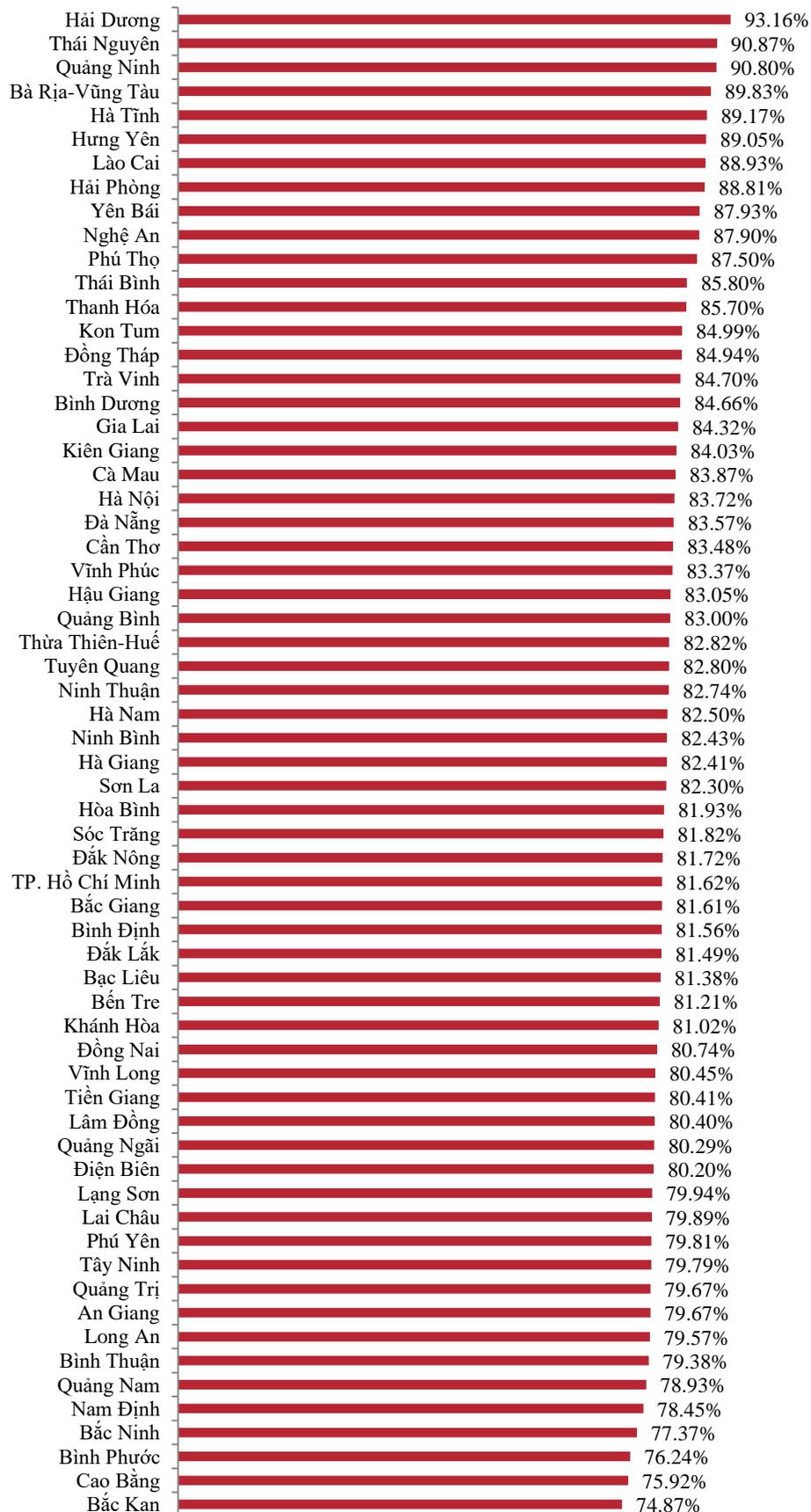
**Biểu đồ 109: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước**



**Biểu đồ 110: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung giữa 63 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 111: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**





**Bảng 4: MDHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**

Tiêu chí	Chung cả nước		Tỉnh cao nhất		Tỉnh trung vị		Tỉnh thấp nhất	
	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.90</b>	<b>80.43</b>	<b>93.16</b>	<b>88.30</b>	<b>82.41</b>	<b>80.56</b>	<b>74.87</b>	<b>73.07</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.00</b>	<b>80.78</b>	<b>91.82</b>	<b>88.42</b>	<b>82.53</b>	<b>81.97</b>	<b>75.59</b>	<b>71.87</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy	82.61	80.91	91.76	88.60	82.29	82.61	73.98	71.66
	%	%	%	%	%	%	%	%
BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết	83.35		91.83		82.58		76.31	
	%		%		%		%	
BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn	83.04	80.65	92.40	88.70	82.61	80.81	74.97	69.99
	%	%	%	%	%	%	%	%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu		80.21		88.22		80.02		71.97
		%		%		%		%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh		81.33		90.04		84.08		71.86
		%		%		%		%
<b>Thủ tục hành chính</b>	<b>83.02</b>	<b>80.68</b>	<b>92.86</b>	<b>88.54</b>	<b>82.68</b>	<b>81.43</b>	<b>74.90</b>	<b>73.46</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc	83.25	80.87	92.72	88.54	82.97	82.37	75.91	74.75
	%	%	%	%	%	%	%	%
Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng theo quy định.	83.07	80.77	92.76	88.44	82.60	81.97	75.27	74.34
	%	%	%	%	%	%	%	%
Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.95	80.66	92.76	88.70	82.68	81.04	74.42	73.72
	%	%	%	%	%	%	%	%
Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.80	80.39	93.19	88.70	82.04	80.60	73.66	71.04
	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.12</b>	<b>80.35</b>	<b>94.06</b>	<b>88.41</b>	<b>82.35</b>	<b>80.90</b>	<b>75.30</b>	<b>71.91</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân.	83.19	80.39	94.01	88.38	82.54	80.57	75.99	70.93
	%	%	%	%	%	%	%	%
Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ	83.07	80.35	93.94	88.06	82.49	80.28	75.05	71.45
	%	%	%	%	%	%	%	%

Tiêu chí	Chung cả nước		Tỉnh cao nhất		Tỉnh trung vị		Tỉnh thấp nhất	
	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC	83.11 %	80.51 %	94.23 %	88.70 %	82.58 %	80.99 %	74.87 %	72.90 %
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ		80.19 %		88.54 %		79.82 %		70.62 %
Công chức tận tình đối với người dân		80.34 %		88.38 %		80.50 %		70.01 %
<b>Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.03 %</b>	<b>80.58 %</b>	<b>93.93 %</b>	<b>88.53 %</b>	<b>82.58 %</b>	<b>81.25 %</b>	<b>74.48 %</b>	<b>73.89 %</b>
Kết quả được trả đúng hạn.	83.10 %	80.38 %	93.94 %	88.54 %	82.22 %	81.46 %	73.57 %	70.72 %
Kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác	83.57 %	80.87 %	94.19 %	90.66 %	83.41 %	82.07 %	75.70 %	74.70 %
Kết quả đảm bảo công bằng	82.43 %	80.50 %	93.66 %	88.38 %	81.41 %	80.75 %	74.17 %	71.97 %
<b>Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>	<b>82.27 %</b>	<b>79.76 %</b>	<b>93.25 %</b>	<b>87.69 %</b>	<b>81.58 %</b>	<b>78.23 %</b>	<b>73.86 %</b>	<b>68.51 %</b>
BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82.05 %	79.67 %	93.33 %	88.06 %	81.29 %	78.19 %	73.62 %	69.35 %
BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định	82.38 %	80.01 %	93.33 %	87.59 %	81.97 %	79.14 %	74.09 %	68.62 %
BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời	82.38 %	79.62 %	93.08 %	87.43 %	81.79 %	78.12 %	73.87 %	67.57 %

**Bảng 5: MDHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm chỉ số**

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/Giảm chỉ số	
1.	An Giang	79.67%	79.56%	0.11%	
2.	Bà Rịa - Vũng Tàu	89.83%	81.67%	8.15%	
3.	Bắc Giang	81.61%	80.66%	0.95%	
4.	Bắc Kạn	74.87%	75.41%	-0.53%	
5.	Bạc Liêu	81.38%	82.36%	-0.98%	
6.	Bắc Ninh	77.37%	78.51%	-1.14%	
7.	Bến Tre	81.21%	79.72%	1.49%	
8.	Bình Định	81.56%	83.49%	-1.93%	
9.	Bình Dương	84.66%	86.71%	-2.04%	
10.	Bình Phước	76.24%	76.68%	-0.43%	
11.	Bình Thuận	79.38%	73.07%	6.31%	
12.	Cà Mau	83.87%	86.31%	-2.44%	
13.	Cần Thơ	83.48%	80.45%	3.03%	
14.	Cao Bằng	75.92%	74.51%	1.41%	
15.	Đà Nẵng	83.57%	81.95%	1.61%	
16.	Đắk Lắk	81.49%	81.59%	-0.10%	
17.	Đắk Nông	81.72%	80.06%	1.66%	
18.	Điện Biên	80.20%	78.96%	1.24%	
19.	Đồng Nai	80.74%	80.21%	0.53%	
20.	Đồng Tháp	84.94%	83.38%	1.56%	
21.	Gia Lai	84.32%	82.44%	1.88%	
22.	Hà Giang	82.41%	77.89%	4.52%	
23.	Hà Nam	82.50%	85.23%	-2.73%	
24.	Hà Nội	83.72%	81.26%	2.46%	
25.	Hà Tĩnh	89.17%	84.79%	4.38%	
26.	Hải Dương	93.16%	84.44%	8.72%	
27.	Hải Phòng	88.81%	84.64%	4.17%	
28.	Hậu Giang	83.05%	79.18%	3.87%	
29.	TP. Hồ Chí Minh	81.62%	79.68%	1.94%	
30.	Hòa Bình	81.93%	79.01%	2.92%	
31.	Hưng Yên	89.05%	85.47%	3.58%	
32.	Khánh Hòa	81.02%	77.61%	3.41%	
33.	Kiên Giang	84.03%	83.07%	0.96%	
34.	Kon Tum	84.99%	77.80%	7.19%	
35.	Lai Châu	79.89%	80.56%	-0.68%	
36.	Lâm Đồng	80.40%	78.72%	1.68%	
37.	Lạng Sơn	79.94%	76.63%	3.32%	
38.	Lào Cai	88.93%	84.86%	4.07%	
39.	Long An	79.57%	77.58%	1.99%	
40.	Nam Định	78.45%	77.03%	1.42%	

<b>TT</b>	<b>Tỉnh/Thành phố</b>	<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Tăng/Giảm chỉ số</b>	
41.	Nghệ An	87.90%	84.65%	3.25%	
42.	Ninh Bình	82.43%	82.07%	0.35%	
43.	Ninh Thuận	82.74%	82.21%	0.54%	
44.	Phú Thọ	87.50%	85.67%	1.83%	
45.	Phú Yên	79.81%	78.73%	1.07%	
46.	Quảng Bình	83.00%	80.35%	2.65%	
47.	Quảng Nam	78.93%	76.12%	2.81%	
48.	Quảng Ngãi	80.29%	78.23%	2.06%	
49.	Quảng Ninh	90.80%	88.30%	2.51%	
50.	Quảng Trị	79.67%	77.82%	1.85%	
51.	Sóc Trăng	81.82%	83.31%	-1.49%	
52.	Son La	82.30%	83.36%	-1.06%	
53.	Tây Ninh	79.79%	77.38%	2.40%	
54.	Thái Bình	85.80%	84.49%	1.32%	
55.	Thái Nguyên	90.87%	86.80%	4.07%	
56.	Thanh Hóa	85.70%	85.78%	-0.07%	
57.	Thừa Thiên-Huế	82.82%	79.56%	3.26%	
58.	Tiền Giang	80.41%	78.26%	2.16%	
59.	Trà Vinh	84.70%	82.53%	2.17%	
60.	Tuyên Quang	82.80%	82.24%	0.56%	
61.	Vĩnh Long	80.45%	79.77%	0.69%	
62.	Vĩnh Phúc	83.37%	73.67%	9.70%	
63.	Yên Bái	87.93%	86.64%	1.28%	

**Bảng 6: MDHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm vị trí**

Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
1.	Hải Dương	93.16%	↑	1.	Quảng Ninh	88.30%
2.	Thái Nguyên	90.87%	○	2.	Thái Nguyên	86.80%
3.	Quảng Ninh	90.80%	↓	3.	Bình Dương	86.71%
4.	Bà Rịa-Vũng Tàu	89.83%	↑	4.	Yên Bái	86.64%
5.	Hà Tĩnh	89.17%	↑	5.	Cà Mau	86.31%
6.	Hưng Yên	89.05%	↑	6.	Thanh Hóa	85.78%
7.	Lào Cai	88.93%	↑	7.	Phú Thọ	85.67%
8.	Hải Phòng	88.81%	↑	8.	Hưng Yên	85.47%
9.	Yên Bái	87.93%	↓	9.	Hà Nam	85.23%
10.	Nghệ An	87.90%	↑	10.	Lào Cai	84.86%
11.	Phú Thọ	87.50%	↓	11.	Hà Tĩnh	84.79%
12.	Thái Bình	85.80%	↑	12.	Nghệ An	84.65%
13.	Thanh Hóa	85.70%	↓	13.	Hải Phòng	84.64%
14.	Kon Tum	84.99%	↑	14.	Thái Bình	84.49%
15.	Đồng Tháp	84.94%	↑	15.	Hải Dương	84.44%
16.	Trà Vinh	84.70%	↑	16.	Bình Định	83.49%
17.	Bình Dương	84.66%	↓	17.	Đồng Tháp	83.38%
18.	Gia Lai	84.32%	↑	18.	Sơn La	83.36%
19.	Kiên Giang	84.03%	↑	19.	Sóc Trăng	83.31%
20.	Cà Mau	83.87%	↓	20.	Kiên Giang	83.07%
21.	Hà Nội	83.72%	↑	21.	Trà Vinh	82.53%
22.	Đà Nẵng	83.57%	↑	22.	Gia Lai	82.44%
23.	Cần Thơ	83.48%	↑	23.	Bạc Liêu	82.36%
24.	Vĩnh Phúc	83.37%	↑	24.	Tuyên Quang	82.24%
25.	Hậu Giang	83.05%	↑	25.	Ninh Thuận	82.21%
26.	Quảng Bình	83.00%	↑	26.	Ninh Bình	82.07%
27.	Thừa Thiên-Huế	82.82%	↑	27.	Đà Nẵng	81.95%
28.	Tuyên Quang	82.80%	↓	28.	Bà Rịa-Vũng Tàu	81.67%
29.	Ninh Thuận	82.74%	↓	29.	Đắk Lắk	81.59%
30.	Hà Nam	82.50%	↓	30.	Hà Nội	81.26%
31.	Ninh Bình	82.43%	↓	31.	Bắc Giang	80.66%
32.	Hà Giang	82.41%	↑	32.	Lai Châu	80.56%
33.	Sơn La	82.30%	↓	33.	Cần Thơ	80.45%
34.	Hòa Bình	81.93%	↑	34.	Quảng Bình	80.35%
35.	Sóc Trăng	81.82%	↓	35.	Đồng Nai	80.21%
36.	Đắk Nông	81.72%	○	36.	Đắk Nông	80.06%
37.	TP. Hồ Chí Minh	81.62%	↑	37.	Vĩnh Long	79.77%
38.	Bắc Giang	81.61%	↓	38.	Bến Tre	79.72%

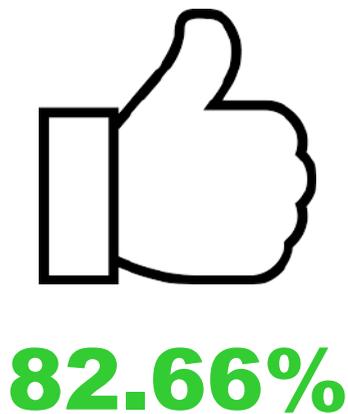
Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
39.	Bình Định	81.56%	↓	39.	TP. Hồ Chí Minh	79.68%
40.	Đắk Lắk	81.49%	↓	40.	An Giang	79.56%
41.	Bạc Liêu	81.38%	↑	41.	Thừa Thiên-Huế	79.56%
42.	Bến Tre	81.21%	↓	42.	Hậu Giang	79.18%
43.	Khánh Hòa	81.02%	↑	43.	Hòa Bình	79.01%
44.	Đồng Nai	80.74%	↓	44.	Điện Biên	78.96%
45.	Vĩnh Long	80.45%	↓	45.	Phú Yên	78.73%
46.	Tiền Giang	80.41%	↑	46.	Lâm Đồng	78.72%
47.	Lâm Đồng	80.40%	↓	47.	Bắc Ninh	78.51%
48.	Quảng Ngãi	80.29%	↑	48.	Tiền Giang	78.26%
49.	Điện Biên	80.20%	↓	49.	Quảng Ngãi	78.23%
50.	Lạng Sơn	79.94%	↑	50.	Hà Giang	77.89%
51.	Lai Châu	79.89%	↓	51.	Quảng Trị	77.82%
52.	Phú Yên	79.81%	↓	52.	Kon Tum	77.80%
53.	Tây Ninh	79.79%	↑	53.	Khánh Hòa	77.61%
54.	Quảng Trị	79.67%	↓	54.	Long An	77.58%
55.	An Giang	79.67%	↓	55.	Tây Ninh	77.38%
56.	Long An	79.57%	↓	56.	Nam Định	77.03%
57.	Bình Thuận	79.38%	↑	57.	Bình Phước	76.68%
58.	Quảng Nam	78.93%	↑	58.	Lạng Sơn	76.63%
59.	Nam Định	78.45%	↓	59.	Quảng Nam	76.12%
60.	Bắc Ninh	77.37%	↓	60.	Bắc Kạn	75.41%
61.	Bình Phước	76.24%	↓	61.	Cao Bằng	74.51%
62.	Cao Bằng	75.92%	↓	62.	Vĩnh Phúc	73.67%
63.	Bắc Kạn	74.87%	↓	63.	Bình Thuận	73.07%

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

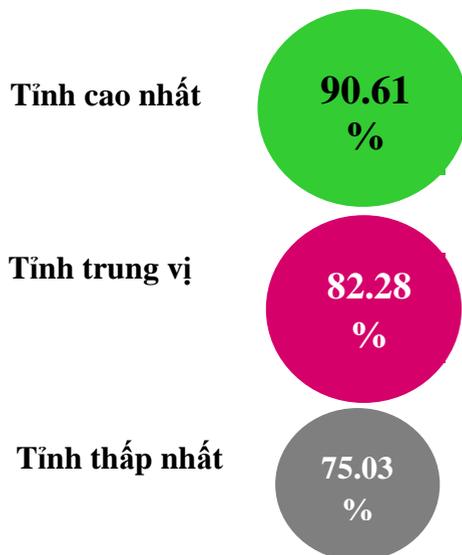
MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC trên 39 tiêu chí (tại Khoản 1.1 - 1.4 và 2.1 - 2.5). Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN nói chung trong cả nước năm 2023 là 82,66% (Biểu đồ 111).

MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,03% - 90,61% (Biểu đồ 113 - 114). 05 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN cao nhất là Quảng Ninh, Thái Nguyên, Hải Dương, Hà Tĩnh và Hải Phòng; 05 tỉnh có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCNN thấp nhất là Bắc Kạn, Bình Phước, Cao Bằng, Bắc Ninh, Quảng Nam.

**Biểu đồ 112: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCNN năm 2023 trong cả nước**

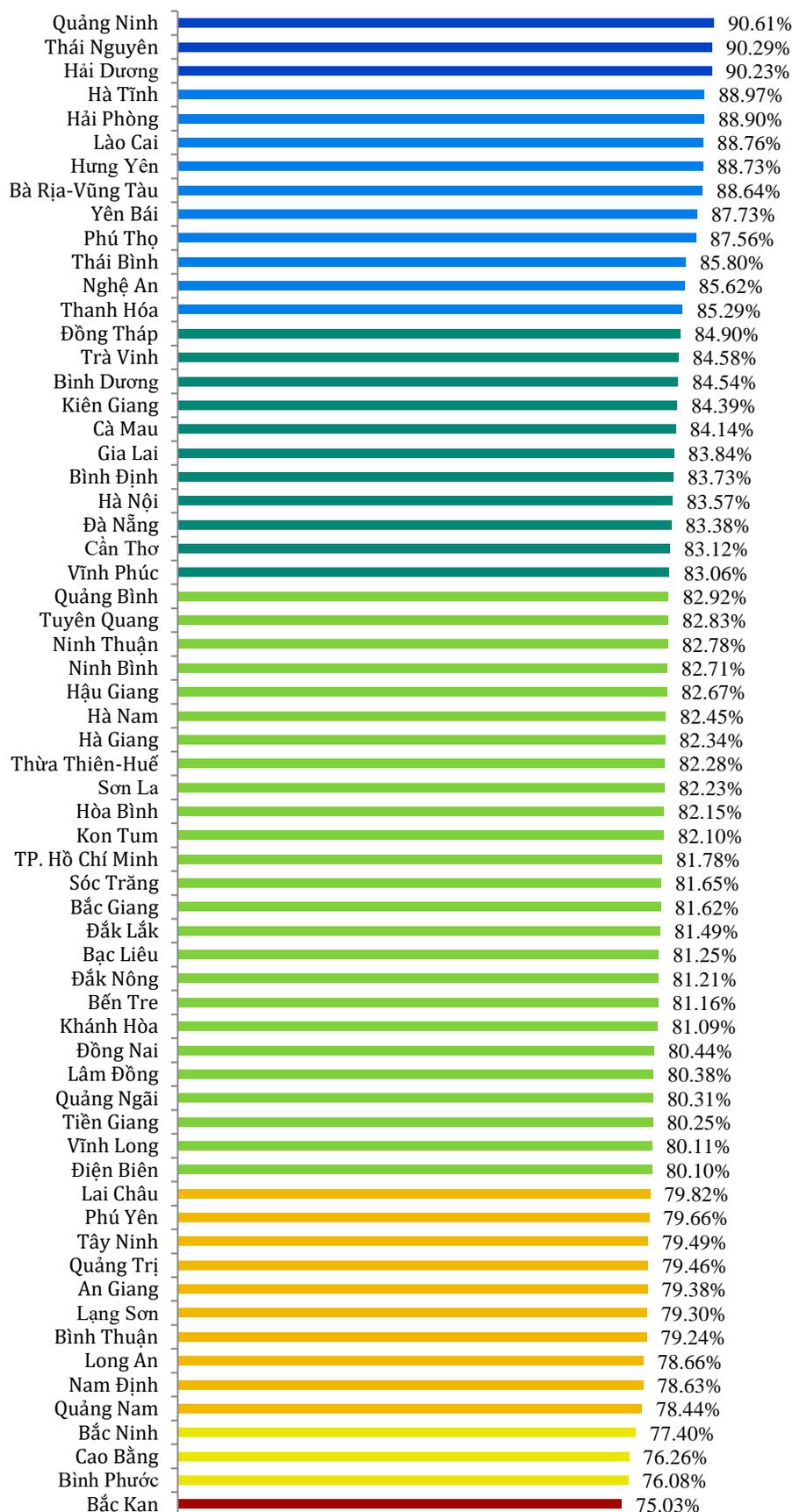


**Biểu đồ 113: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCNN năm 2023: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**

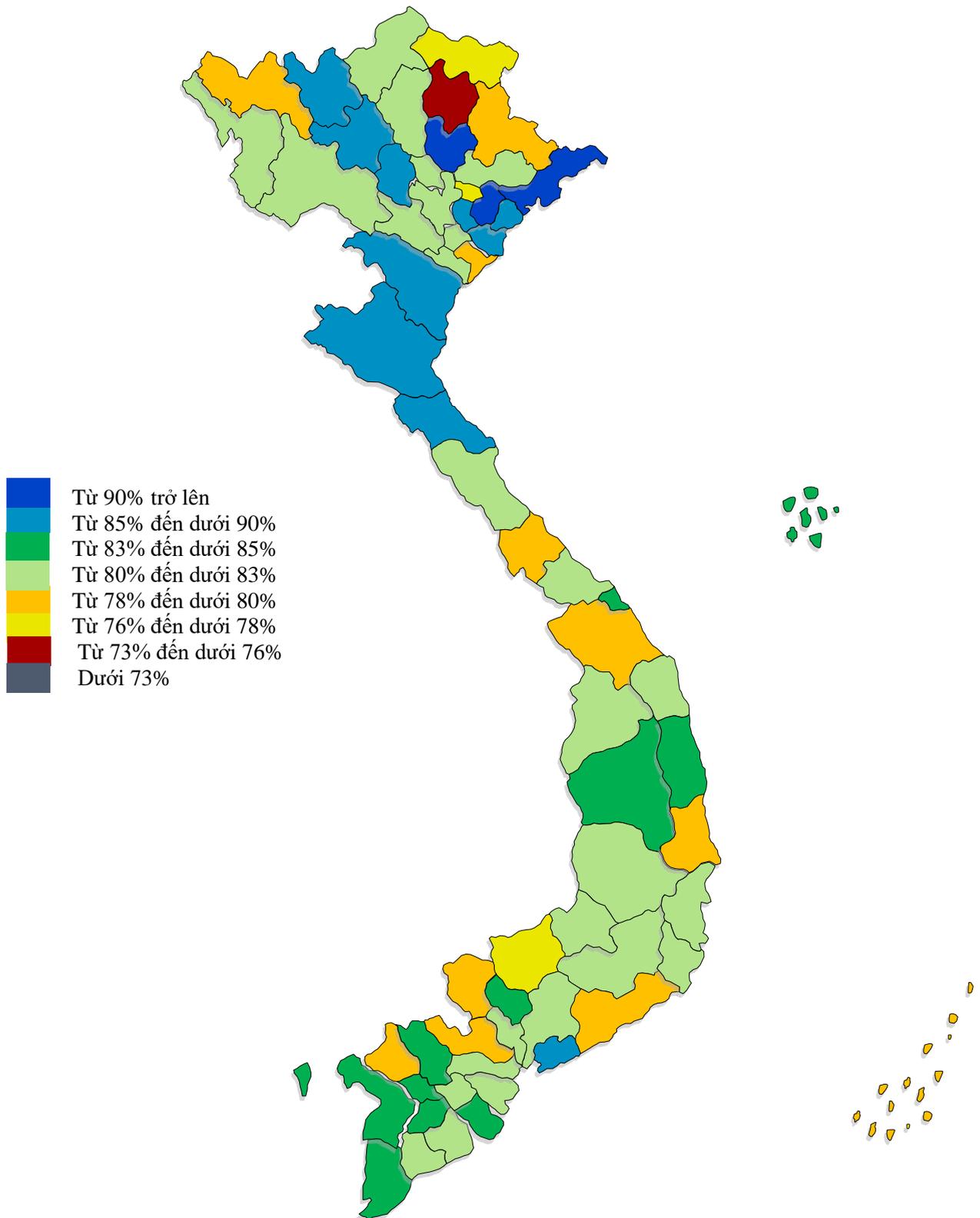


So sánh MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN của các tỉnh, thành phố theo nhóm đơn vị hành chính cấp tỉnh và nhóm vùng miền (Biểu đồ 115 - 117); kết quả cho thấy MĐHL của người dân của các tỉnh, thành phố trong hầu hết các nhóm đều có các mức từ cao đến thấp. Riêng nhóm các tỉnh Tây Nguyên, nhóm các tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long và nhóm 02 thành phố Trung ương đặc biệt là không có thành phố nào có MĐHL của người dân ở mức cao của cả nước (từ 85% trở lên).

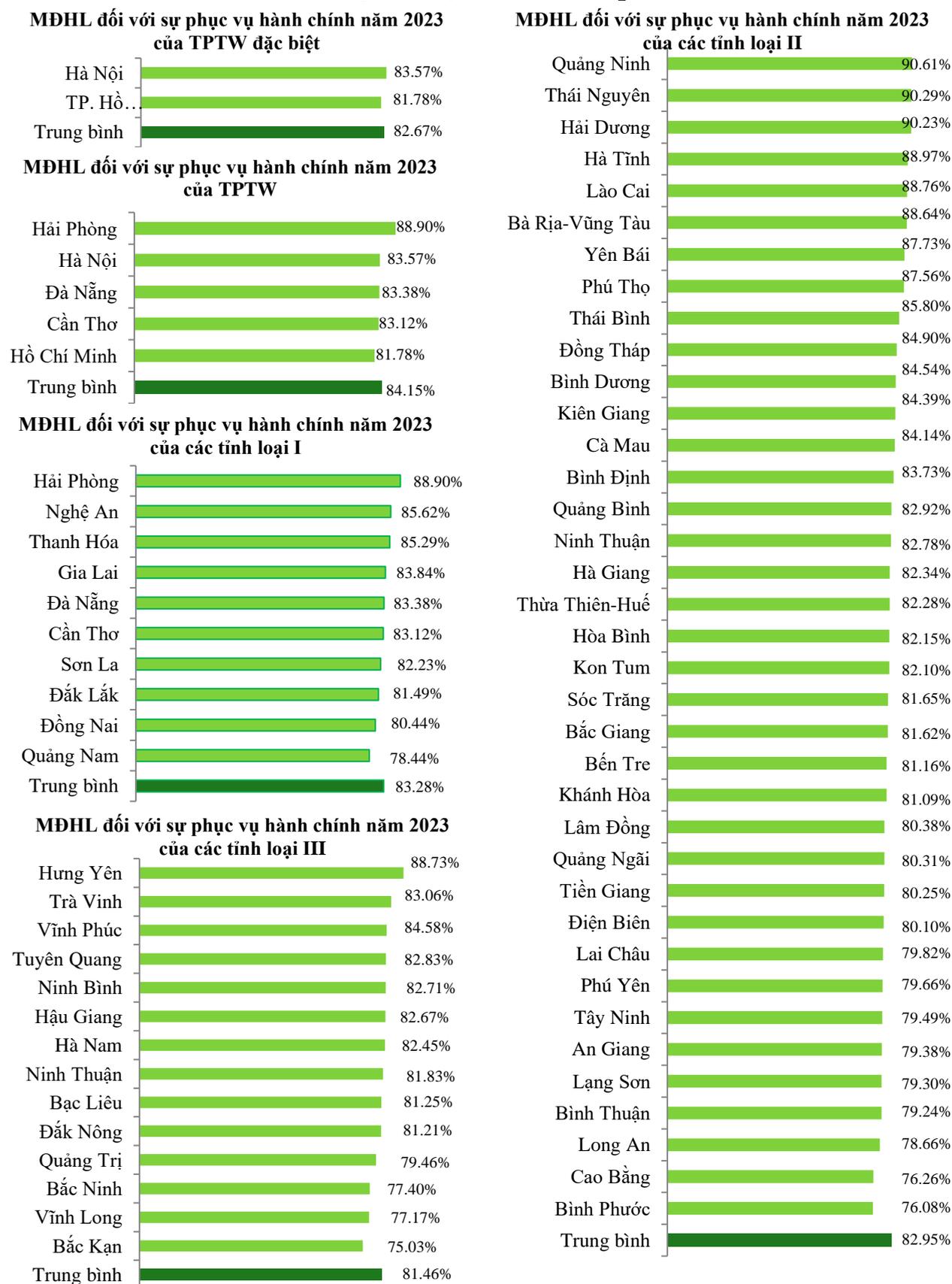
**Biểu đồ 114: MDHL đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**



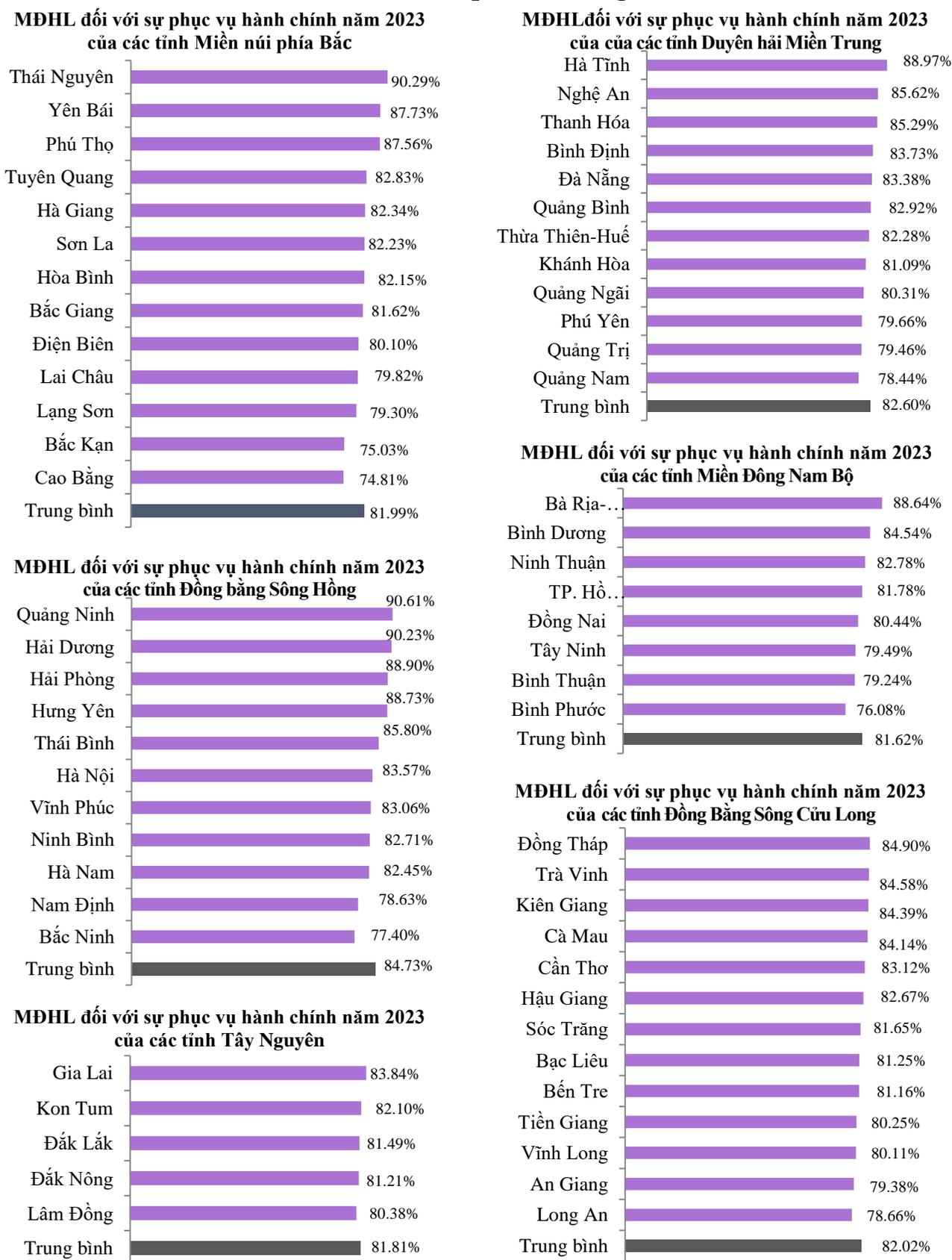


**Biểu đồ 115: MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố**

**Biểu đồ 116: MDHL về sự phục vụ hành chính năm 2023 của các tỉnh, thành phố theo loại đơn vị hành chính cấp tỉnh**



**Biểu đồ 117: MĐHL về sự phục vụ hành chính năm 2023 của các tỉnh, thành phố theo vùng, miền**



Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của cả nước nói chung và của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 tăng so với năm 2022 (Biểu đồ 118 - 119, Bảng 7 - 8), trong đó Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của cả nước tăng 2,58%, từ 80,08% năm 2022 lên 82,66% năm 2023; chỉ số hài lòng của tỉnh, thành phố cao nhất tăng 3,02%, từ 87,59% năm 2022 lên 90,61% năm 2023 và chỉ số hài lòng của tỉnh thấp nhất tăng 2,49%, từ 72,54% năm 2022 lên 75,03% năm 2023. Mặc dù chỉ số hài lòng trung bình của cả nước tăng, nhưng vẫn có một số tỉnh có chỉ số giảm và nhiều tỉnh tăng về chỉ số nhưng giữ nguyên vị trí so với năm 2022 hoặc thậm chí bị xuống vị trí thấp hơn.

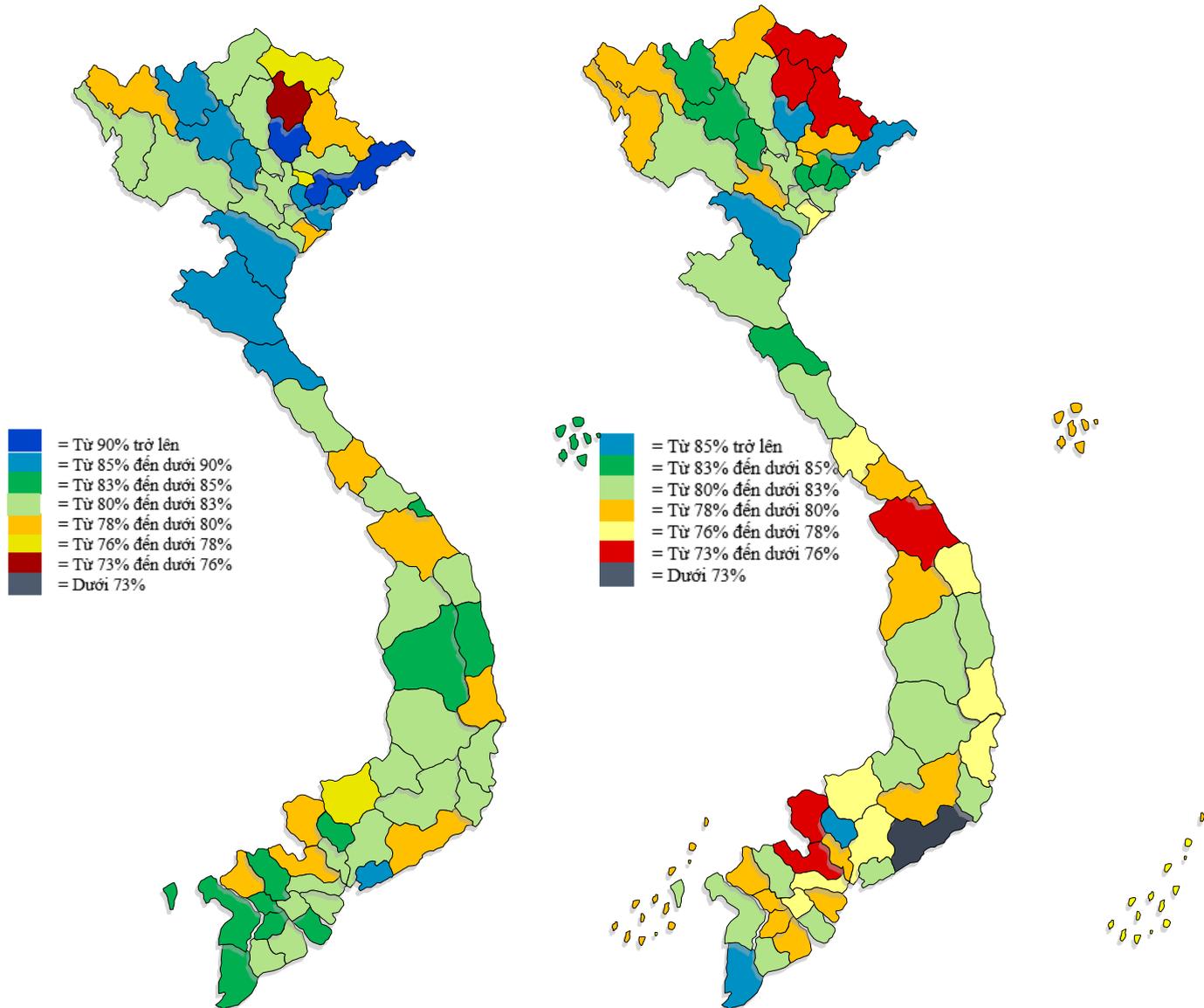
**Biểu đồ 118: MĐHL đối với sự phục vụ hành chính nói chung trong cả nước năm 2023 so với năm 2022 (SIPAS 2023 so với SIPAS 2022)**



**Biểu đồ 119: MDHL đối với sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022**

Năm 2023

Năm 2022



**Bảng 7: MDHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm chỉ số**

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

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

**Bảng 8: MDHL đối với sự phục vụ của CQHCCN của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 so với năm 2022: Tăng/giảm vị trí**

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

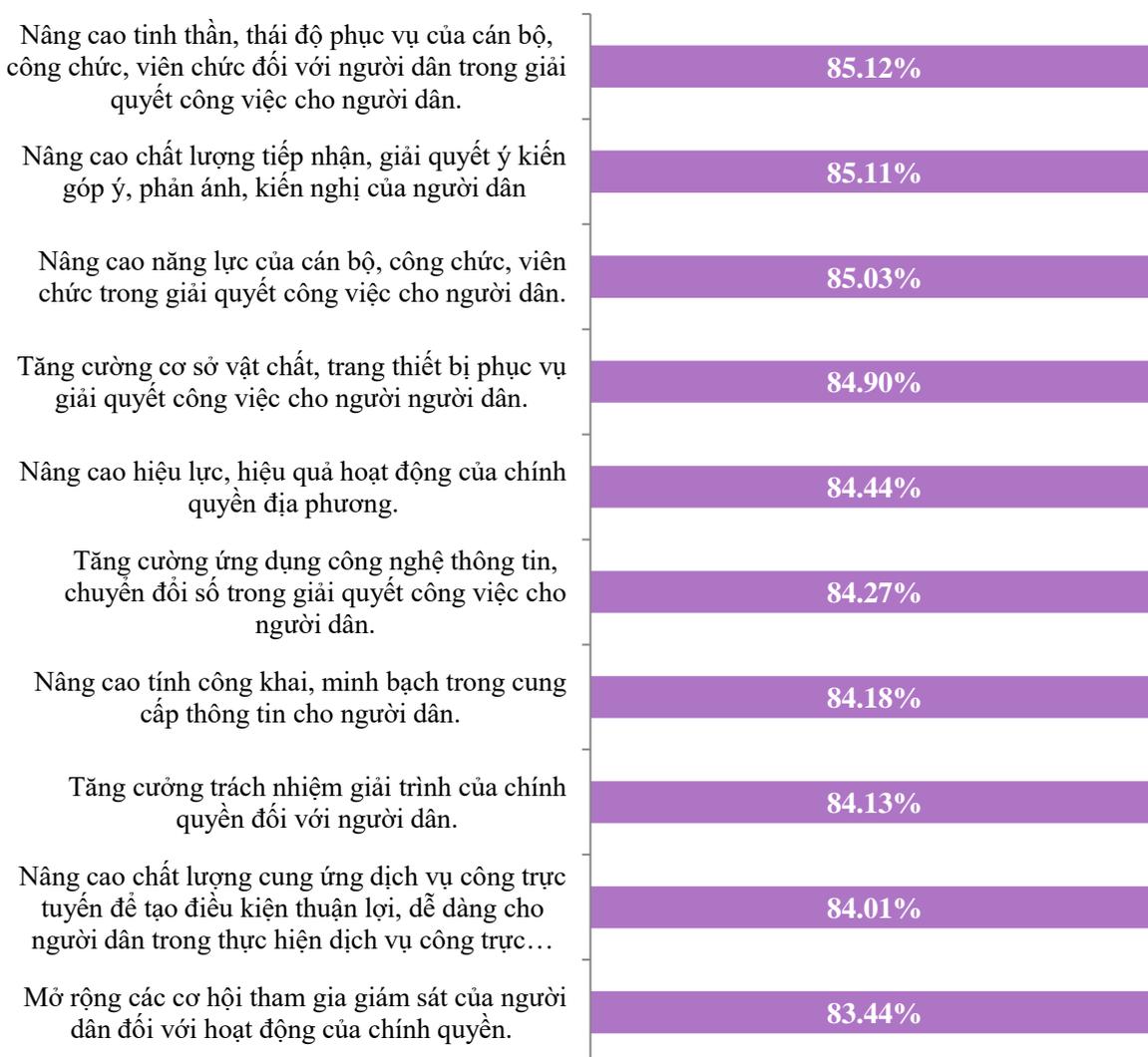


Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
39.	Đắk Lắk	81.49%	↓	39.	Điện Biên	78.63%
40.	Bạc Liêu	81.25%	↓	40.	Thừa Thiên-Huế	78.55%
41.	Đắk Nông	81.21%	↓	41.	Bến Tre	78.41%
42.	Bến Tre	81.16%	↓	42.	Kon Tum	78.39%
43.	Khánh Hòa	81.09%	↑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

### III. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN

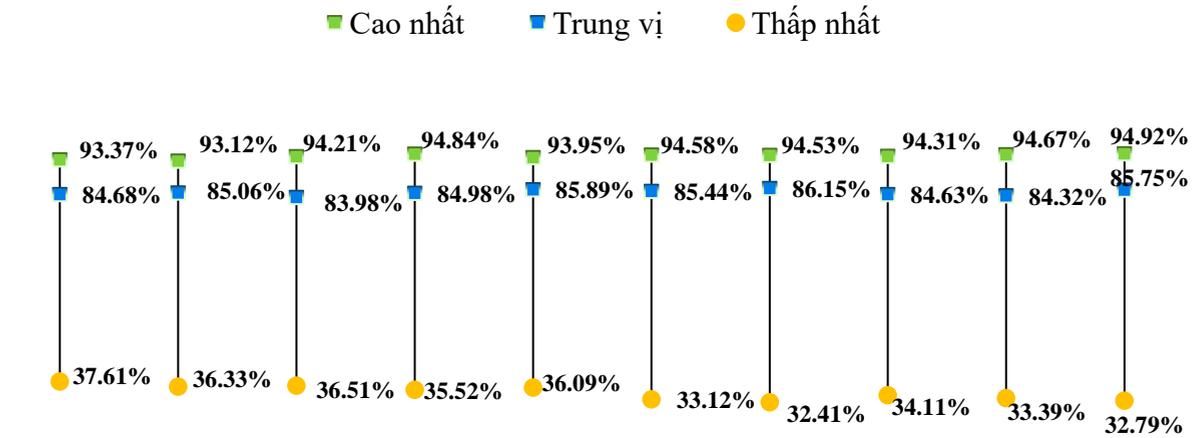
Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền trong phạm vi cả nước trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung quan trọng liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC không có sự chênh lệch lớn. 10 nội dung nhận được mức độ mong muốn cải thiện của người dân nằm trong khoảng từ 83,44% - 85,12% (Biểu đồ 120). 03 nội dung mà người dân mong muốn chính quyền cải thiện nhiều nhất là nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân; nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân (lần lượt là 85,12%, 85,11 % và 85,03%).

**Biểu đồ 120: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trong cả nước**



Mức độ mong muốn của người dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung trên có sự chênh lệch lớn giữa 63 tỉnh, thành phố, với các mức chênh lệch nằm trong khoảng từ 56% - 61% (Biểu đồ 121).

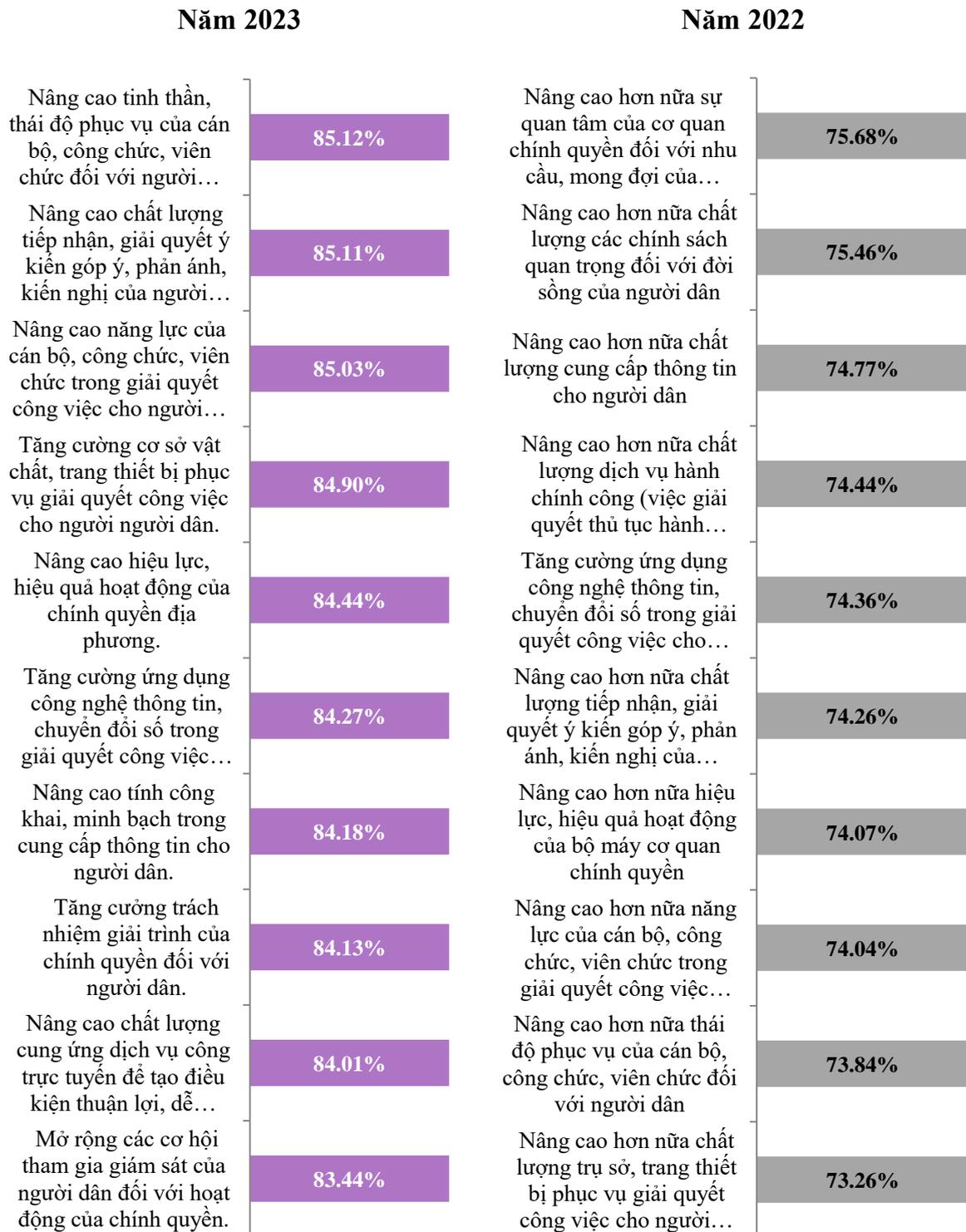
**Biểu đồ 121: Mức độ mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 giữa 63 tỉnh**



Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	Nâng cao năng lực của cán bộ, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
--	--	---	---	---	---	---	--	---	---

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ người dân mong muốn chính quyền cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân năm 2023 tăng lên nhiều so với năm 2022, với các mức tăng nằm trong khoảng 10% - 11% (Biểu đồ 122)

**Biểu đồ 122: Mức độ mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong cả nước năm 2023 so với năm 2022**



# PHẦN III

## KẾT LUẬN

## PHẦN III KẾT LUẬN

### I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 mang lại nhiều thông tin quan trọng và ý nghĩa, trong đó phải kể đến như:

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 được thực hiện thành công là nhờ sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ và sự chủ trì tổ chức thực hiện hiệu quả, sự phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ tích cực từ các cơ quan, tổ chức: Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, các bộ, ngành, địa phương, Tổng công ty Bru điện Việt Nam, các cơ quan truyền thông, báo chí... Việc khảo sát, lắng nghe ý kiến của gần 40.000 người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học trên mọi vùng, miền trong cả nước không thể thực hiện được nếu không có sự quan tâm, chỉ đạo, thực hiện của cả hệ thống các cơ quan, tổ chức từ Trung ương đến địa phương. Ngoài ra, vai trò không kém phần quan trọng đối với sự thành công của việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 là sự tin tưởng, ủng hộ và tham gia của người dân trong quá trình khảo sát.

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy cảm nhận và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN tích cực hơn so với năm 2022. Tỷ lệ người dân quan tâm đến chính sách, sẵn sàng tham gia góp ý chính sách, đánh giá chính sách cao hơn; tỷ lệ người dân cho rằng công chức có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu khi giải quyết công việc giảm đi; mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng DVHCC tăng lên...

Tuy nhiên, kết quả khảo năm 2023 cũng cho thấy một số điểm đáng lưu tâm trong thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cụ thể:

- Một bộ phận người dân tham gia khảo sát trả lời rằng họ không quan tâm đến các chính sách công (chiếm từ 1% - 4% số người khảo sát) và người dân thuộc nhóm thành phần nhân khẩu học “Không đi làm” quan tâm đến chính sách công ít hơn so với người dân thuộc các nhóm thành phần nhân khẩu khác. Điều này cho thấy cần quan tâm hơn đến việc thông tin, tuyên truyền chính sách cho người dân thuộc các nhóm trên, để đảm bảo người dân nắm bắt được các chính sách quan trọng đối với đời sống hàng ngày, từ đó nhận thức đầy đủ quyền lợi và trách nhiệm công dân của mình và tích cực tham gia giám sát, phản hồi ý kiến với chính quyền để nâng cao chất lượng chính sách, phục vụ người dân tốt hơn.

- Kênh thông tin mà người dân sử dụng nhiều nhất để tiếp cận chính sách năm 2023 là qua đài, ti vi, báo chí và hội họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư, với gần 50% người dân tham gia khảo sát sử dụng. Kênh thông tin qua mạng internet được sử dụng ở mức trung bình, với hơn 30% người dân tham gia khảo sát sử dụng. Trong khi đó, gần 80% người dân tham gia khảo sát trả lời kênh thông tin qua mạng internet là phù hợp đối với họ để tiếp cận thông tin chính sách (là kênh có mức độ phù hợp cao thứ 2 trong số 6 kênh được đánh giá). Qua đó có thể thấy chất lượng cung cấp thông tin chính sách qua mạng internet hiện nay chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân, cần phải được kiểm tra, đánh giá và có các giải pháp để đảm bảo việc cung cấp thông tin chính sách qua mạng internet hiệu quả, chất lượng, phù hợp với người dân thuộc mọi thành

phần nhân khẩu học, chẳng hạn như đường truyền mạng thông suốt, nhanh, giao diện trang thông tin dễ xem, dễ đọc, dễ thao tác, từ khóa tìm kiếm dễ dàng, nhanh chóng ...

- Chỉ có gần 6% người dân tham gia khảo sát trong cả nước khẳng định sẽ tham gia góp ý chính sách qua kênh mạng internet. Trong 63 tỉnh, thành phố trong cả nước, tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương có số người chọn phương án này cao nhất cũng chỉ là 16%, còn tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương có số người chọn phương án này thấp nhất là 1%. Các con số này phản ánh một tình trạng đáng báo động về hiệu quả của việc xin ý kiến chính sách qua mạng internet hiện nay. Để mọi người dân có cơ hội và điều kiện dễ dàng tham gia góp ý đối với chính quyền về các chính sách thì cần phải có giải pháp thiết thực, phù hợp để người dân tham gia góp ý chính sách qua mạng internet nhiều hơn.

- Một nửa số tỉnh, thành phố trong cả nước có tỷ lệ người dân tham gia khảo sát đánh giá có một số công chức tiêu cực ở mức đáng quan tâm, với tỷ lệ từ 8% - 29% người tham gia khảo sát của các tỉnh, thành phố này cho rằng có hiện tượng một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 7% - 23% người tham gia khảo sát cho rằng có hiện tượng một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức. Khi so sánh nhận định của người dân giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học, có thể thấy tỷ lệ người dân thuộc nhóm trình độ đại học/trên đại học và nhóm làm việc trong lĩnh vực công cho rằng có tình trạng một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cao hơn so với tỷ lệ người dân thuộc các nhóm thành phần nhân khẩu học khác (chiếm xấp xỉ 20% người được khảo sát trong nhóm này). Biểu hiện, hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân cần phải được chính quyền các cấp quan tâm, có giải pháp xử lý nghiêm khắc, dứt điểm. Cần thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để khắc phục triệt để biểu hiện, hành vi tiêu cực của công chức từ cả bên trong và bên ngoài, như đồng thời với việc xây dựng văn hóa trong cơ quan, tổ chức về việc lắng nghe, trả lời, xử lý phản ánh của người dân về tiêu cực của công chức là việc tạo điều kiện dễ dàng, tăng cường nâng cao nhận thức và khích lệ hành động đối với người dân về việc kiên quyết không “tiếp tay” và kịp thời phản ánh, tố cáo biểu hiện, hành vi tiêu cực của công chức.

- Người dân đã trải nghiệm DVHCC ở cấp tỉnh, huyện, xã hài lòng về DVHCC cao hơn so với người dân chưa trải nghiệm, ở trong khoảng 1% - 2%. Như vậy, việc cung ứng DVHCC đang ngày càng tốt hơn nhưng phải chăng kết quả này chưa được biết đến rộng rãi trong người dân, xã hội, đặc biệt là trong những người chưa trải nghiệm DVHCC do công tác thông tin, tuyên truyền. Cũng như đối với chính sách, chính quyền các cấp cần quan tâm, đảm bảo thông tin, tuyên truyền về việc cung ứng DVHCC một cách phù hợp, hiệu quả, giúp mọi người dân có cơ hội tiếp cận thông tin như nhau, được cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ như nhau, từ đó giúp họ có trải nghiệm DVHCC tốt hơn trong thời gian tới.

- Kể từ năm 2017 đến nay, năm 2023 là năm đầu tiên mà 2 trong 3 mong đợi lớn nhất của người dân liên quan đến công chức, đó là nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân và nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân. Trong các năm trước đây, hai nội dung này thường được mong đợi ở mức thấp. Kết quả khảo sát năm 2023 cũng cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân ở 63 tỉnh, thành phố đối với sự phục vụ của CQHCCNN có sự chênh lệch rất lớn, thậm chí có nội dung có sự chênh lệch đến 60%. Để xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm thì việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và

cung ứng DVHCC không chỉ cần phải có chất lượng tốt mà còn cần phải đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân. Khi xác định, thực hiện các giải pháp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, ngoài việc quan tâm đến những nội dung nhận được MĐHL thấp của người dân, chính quyền các cấp cũng cần quan tâm đến những nội dung nhận được mức độ mong đợi cao của người dân.

- 05 tỉnh có chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2023 thấp nhất, đồng thời cũng là 05 tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất đối với cả nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và nội dung cung ứng dịch vụ công, gồm: Quảng Nam, Bắc Ninh, Cao Bằng, Bình Phước, Bắc Kạn. Trong số đó, các tỉnh Quảng Nam, Cao Bằng, Bắc Kạn cũng nằm trong nhóm 05 tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất năm 2022. 05 tỉnh này cần đánh giá nguyên nhân chủ quan, khách quan của địa phương để xác định, thực hiện các giải pháp khắc phục một cách đồng bộ, phù hợp, giúp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, mang lại sự hài lòng cao hơn cho người dân.

## **II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ**

1.1. Quan tâm, chỉ đạo, tạo điều kiện thuận lợi cho các bộ, ngành, địa phương trong triển khai cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của CQHCCN đối với người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân;

1.2. Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương hàng năm xây dựng, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ của CQHCCN, nâng cao sự hài lòng của người dân và báo cáo kết quả thực hiện; triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm;

1.3. Chỉ đạo các cơ quan truyền thông đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của CQHCCN đối với người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

1.4. Chỉ đạo, kiểm tra các bộ, ngành, địa phương nhận được MĐHL của người dân thấp đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng DVHCC của cả hai năm 2022 và năm 2023 nhằm đảm bảo các bộ, ngành, địa phương này nỗ lực cải thiện chất lượng chính sách, chất lượng DVHCC, phục vụ người dân ngày càng tốt hơn;

1.5. Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân nói riêng để nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước;

1.6. Chỉ đạo các cơ quan có liên quan tham mưu sửa đổi khoản 7 Điều 1 Quyết định số 321/QĐ-TTg ngày 08 tháng 3 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định tính, thành phố hoàn thành nhiệm vụ xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021 - 2025 (về chỉ tiêu Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, thành phố quản lý đạt từ 90% trở lên) theo hướng quy định giảm chỉ tiêu này để phù hợp với kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 và năm 2023 đã được Bộ Nội vụ công bố.



## **2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố**

2.1. Sử dụng hiệu quả 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; đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại và xác định các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC, từ đó nâng cao MĐHL của người dân đối với sự phục vụ hành chính;

2.2. Hàng năm, xây dựng, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN và báo cáo kết quả thực hiện;

2.3. Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc xây dựng văn hóa công vụ lấy người dân làm trung tâm trong toàn ngành, lĩnh vực, địa phương;

2.4. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những thiếu sót 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;

2.5. 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;

2.6. Các bộ, ngành, địa phương nhận được các chỉ số nhận định, đánh giá chưa tích cực, chỉ số hài lòng thấp, chỉ số mong đợi cao đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng DVHCC cần phải quan tâm, nỗ lực và hành động quyết liệt hơn trong việc xác định nguyên nhân khách quan, chủ quan và triển khai các giải pháp đồng bộ, phù hợp, hiệu quả để cải thiện chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, cải thiện chất lượng cung ứng DVHCC, phục vụ người dân tốt hơn.

## **3. Đối với các cơ quan thông tin, truyền thông**

3.1. Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm và Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2023 tới người dân;

3.2. 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 Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương 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;

3.3. 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 CQHCCN.

#### **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**

4.1. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam:

- Tiếp tục phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai hiệu quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 theo Chương trình phối hợp số 01/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 17 tháng 4 năm 2023 giữa Bộ Nội vụ và Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam về Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026.

- Tổ chức tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến đối với chính quyền về việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách, chất lượng cung ứng DVHCC, chất lượng phục vụ của các CQHCNN ở địa phương.

4.2. Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam:

- Phối hợp với Bộ Nội vụ đánh giá, rút kinh nghiệm về việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2023;

- Tiếp tục phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai hiệu quả, chất lượng khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2024./.

# PHỤ LỤC

CHỈ SỐ CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG  
NĂM 2023;  
PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

**PHỤC LỤC I: CHỈ SỐ CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ  
CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH AN GIANG**

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.60%	90.72%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.19%	96.08%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.14%	95.27%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.09%	96.49%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.44%	96.49%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.32%	95.67%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.46%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.90%	96.70%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.57%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	53.33%	49.69%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	47.93%	19.79%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.87%	19.59%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.86%	9.07%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	20.72%	48.04%
	6. Qua mạng internet.	16.76%	24.12%
	7. Qua hình thức khác.	0.72%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	77.74%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.87%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	77.78%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.36%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.83%	
	6. Qua mạng internet.	76.26%	6.79%
	7. Qua hình thức khác.	75.31%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50.81%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.21%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	29.80%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.62%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	93.18%	83.75%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.28%	15.00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.54%	1.25%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	95.69%	86.71%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.13%	11.81%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.18%	1.48%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.38%	70.60%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.49%	4.97%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.01%	24.43%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	67.32%	73.46%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	82.23%	81.07%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	55.12%	63.09%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	64.03%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	85.82%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	61.22%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	38.06%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	31.60%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH AN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.18%</b>	<b>76.61%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>78.48%</b>	<b>76.98%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	77.88%	73.17%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.07%	80.78%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>78.98%</b>	<b>73.69%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.42%	75.64%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.53%	71.73%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>78.99%</b>	<b>78.49%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.31%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.09%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.74%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.93%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.41%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.68%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.25%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.93%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.61%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.52%</b>	<b>77.28%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	77.81%	76.66%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.42%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.99%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.61%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.06%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.49%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.75%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.96%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.79%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.36%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.90%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.67%</b>	<b>79.56%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.69%</b>	<b>82.32%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.46%	83.45%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.93%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.68%	83.25%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		79.34%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.25%
<b>G. TTHC</b>	<b>79.78%</b>	<b>82.89%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.75%	84.28%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.50%	83.66%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.68%	81.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.18%	82.01%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.68%</b>	<b>77.28%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.93%	74.81%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.53%	77.49%

33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.57%	78.72%
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		77.08%
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		78.31%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.75%</b>	<b>79.82%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.78%	78.10%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.29%	81.60%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.17%	79.75%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.40%</b>	<b>75.50%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.03%	74.19%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.32%	76.46%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.86%	75.84%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.38%</b>	<b>78.09%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH AN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	54.76%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	46.91%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	49.46%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC/	46.19%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	49.28%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	46.09%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	48.83%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	45.88%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	48.29%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	45.68%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	48.29%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	45.06%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho ND.	48.11%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	43.83%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	47.76%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	43.83%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	45.78%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	42.80%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	45.14%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	41.77%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.59%	95.76%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.53%	97.47%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.76%	97.47%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.76%	98.74%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.31%	98.53%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.48%	98.52%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.66%	97.68%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.71%	96.41%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.85%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	41.12%	21.89%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	52.52%	57.05%
	3. Qua chính quyền, công chức.	30.47%	27.37%
	4. Qua người thân, bạn bè.	26.17%	19.16%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	42.62%	32.63%
	6. Qua mạng internet.	44.67%	35.16%
	7. Qua hình thức khác.	0.19%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.68%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.36%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.95%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	76.45%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.72%	
	6. Qua mạng internet.	81.13%	4.20%
	7. Qua hình thức khác.	76.63%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	42.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	26.55%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35.64%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.00%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	95.64%	85.89%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.36%	13.47%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%	0.63%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	97.10%	86.17%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.90%	13.19%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.00%	0.64%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.54%	62.82%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	73.64%	1.89%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.58%	35.29%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	70.65%	91.10%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	82.43%	96.42%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	53.26%	72.69%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	57.07%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	82.25%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	71.74%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	46.20%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	40.22%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>87.81%</b>	<b>82.38%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>87.42%</b>	<b>79.00%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	87.36%	80.36%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.48%	77.63%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>87.70%</b>	<b>79.00%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	87.90%	79.73%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	87.50%	78.26%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>87.58%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>84.15%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	87.43%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.03%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.50%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.19%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.50%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.28%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.30%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.75%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>88.11%</b>	<b>87.37%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	87.46%	88.76%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	87.83%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	87.21%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.68%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.26%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.84%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.70%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.30%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	88.55%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	88.30%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		85.97%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>89.83%</b>	<b>81.67%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>89.79%</b>	<b>83.07%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	89.13%	82.04%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	90.18%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	90.07%	81.97%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		81.41%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		86.87%
<b>G. TTHC</b>	<b>89.64%</b>	<b>80.78%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	89.75%	82.67%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	89.64%	80.57%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	89.71%	79.31%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	89.46%	80.57%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>89.90%</b>	<b>81.31%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	90.00%	80.57%



32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	89.93%	81.41%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	89.78%	80.78%
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		80.57%
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		83.23%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>90.37%</b>	<b>81.34%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	90.18%	79.94%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.74%	80.36%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.18%	83.72%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>89.49%</b>	<b>81.87%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89.71%	79.99%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	89.28%	84.39%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.49%	81.22%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>88.64%</b>	<b>82.03%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	45.83%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	23.84%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	43.30%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	22.62%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	43.12%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	21.31%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	42.93%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	20.04%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	40.04%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	19.62%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	38.22%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	18.78%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	38.04%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	18.14%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	37.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	18.14%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	35.03%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	17.72%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	32.07%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	17.38%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BẮC GIANG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.11%	92.43%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.89%	96.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.89%	98.16%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.36%	97.55%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.13%	98.77%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.29%	98.36%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.15%	97.55%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.51%	96.93%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.62%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	63.20%	44.35%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	40.39%	28.95%
	3. Qua chính quyền, công chức.	21.36%	11.50%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.44%	3.90%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	62.84%	36.34%
	6. Qua mạng internet.	47.40%	28.54%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	80.94%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	81.94%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	79.02%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.77%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	84.22%	
	6. Qua mạng internet.	82.01%	16.19%
	7. Qua hình thức khác.	76.59%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	58.63%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	17.63%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	22.66%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.42%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.94%	87.12%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.52%	12.27%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.54%	0.61%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	97.66%	93.20%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.80%	5.36%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.54%	1.44%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	81.55%	52.87%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	76.71%	13.93%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	78.15%	33.20%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	68.88%	88.89%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	86.02%	83.40%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	39.68%	61.55%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	57.19%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.62%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	58.33%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	37.48%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	28.70%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẮC GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.63%</b>	<b>75.87%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.06%</b>	<b>79.24%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.86%	80.90%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.26%	77.57%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.68%</b>	<b>75.49%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.75%	76.61%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.61%	74.36%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.67%</b>	<b>75.40%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.29%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.30%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.44%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.94%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.93%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.51%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.79%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.76%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.08%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.89%</b>	<b>73.34%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.93%	73.34%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.08%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.29%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.65%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.91%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.08%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.48%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.79%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.72%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.97%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		73.34%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.61%</b>	<b>80.66%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.03%</b>	<b>80.04%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.54%	79.06%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.29%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.26%	78.25%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		79.27%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.56%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.77%</b>	<b>80.25%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.15%	79.97%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.68%	80.85%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.79%	80.70%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.43%	79.47%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.07%</b>	<b>82.50%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.19%	82.34%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.15%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.87%	82.34%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		82.13%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		82.95%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.75%</b>	<b>82.34%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.86%	81.93%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.48%	83.77%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.90%	81.31%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.38%</b>	<b>78.18%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.22%	78.04%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.57%	79.68%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.36%	76.81%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.62%</b>	<b>78.26%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẮC GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	63.80%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	40.70%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	62.19%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	38.45%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	61.65%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.94%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	60.57%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	37.42%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	60.39%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	35.79%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	59.68%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	34.50%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	58.71%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	33.33%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	58.53%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	33.13%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	56.63%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	32.79%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	55.56%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	31.70%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BẮC KẠN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.31%	96.69%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.23%	97.33%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.65%	98.35%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.42%	98.15%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.92%	98.77%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.75%	98.56%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.18%	98.36%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.84%	98.77%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.09%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	23.83%	10.27%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	56.32%	45.38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	19.68%	28.54%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.29%	9.45%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	51.44%	54.41%
	6. Qua mạng internet.	37.36%	33.88%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	68.67%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.33%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.36%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	65.84%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.87%	
	6. Qua mạng internet.	75.09%	5.77%
	7. Qua hình thức khác.	64.54%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	34.65%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	20.83%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	47.04%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.13%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	76.52%	81.03%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	22.76%	18.35%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.72%	0.62%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	76.70%	82.05%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	20.25%	16.49%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.05%	1.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.52%	58.02%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	65.48%	5.35%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	67.30%	36.63%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	52.07%	90.02%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.05%	88.64%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	35.91%	68.25%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	45.13%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	59.35%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	47.66%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	27.83%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	19.75%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẮC KẠN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>75.14%</b>	<b>75.03%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>75.36%</b>	<b>76.15%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	75.27%	75.59%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	75.44%	76.71%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>74.65%</b>	<b>73.85%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	74.52%	74.57%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	74.77%	73.13%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>75.41%</b>	<b>75.68%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	73.41%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	75.95%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.92%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.17%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.77%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.20%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.52%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	75.73%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.04%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>74.96%</b>	<b>74.44%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	73.76%	73.45%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	74.41%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	73.41%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	75.37%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	75.56%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	75.95%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	76.99%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	75.02%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	75.23%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	73.91%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		75.43%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>74.87%</b>	<b>75.41%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>75.82%</b>	<b>76.21%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	75.56%	78.26%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	76.92%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	74.97%	72.92%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		74.98%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78.67%
<b>G. TTHC</b>	<b>74.90%</b>	<b>78.74%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	76.24%	79.70%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	75.27%	81.89%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	74.42%	79.21%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	73.66%	74.16%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>75.30%</b>	<b>75.69%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	75.99%	76.41%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	75.05%	76.25%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	74.87%	78.18%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		73.95%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		73.66%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>74.48%</b>	<b>74.47%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	73.57%	73.74%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	75.70%	75.80%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	74.17%	73.86%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>73.86%</b>	<b>71.94%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	73.62%	72.42%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	74.09%	73.45%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	73.87%	69.95%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>75.03%</b>	<b>75.22%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẮC KẠN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.34%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	64.81%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	44.70%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	61.93%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	44.52%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	61.93%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	42.47%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	61.86%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	42.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	61.65%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.86%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	61.32%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	39.61%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	61.24%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.61%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	60.91%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	39.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	60.91%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	36.62%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	59.26%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BẠC LIÊU

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.49%	94.86%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.88%	98.56%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.11%	97.94%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.13%	98.56%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.03%	98.56%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.19%	97.74%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.91%	91.56%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.17%	98.15%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.40%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	39.02%	40.41%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	21.02%	12.78%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17.05%	11.75%
	4. Qua người thân, bạn bè.	12.12%	21.03%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	39.77%	67.63%
	6. Qua mạng internet.	21.97%	28.25%
	7. Qua hình thức khác.	0.19%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.41%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.21%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.88%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.04%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.89%	
	6. Qua mạng internet.	77.99%	3.50%
	7. Qua hình thức khác.	70.39%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50.19%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	26.22%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	24.34%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.12%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	93.64%	90.93%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.79%	7.84%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.56%	1.24%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	95.33%	95.66%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.11%	3.51%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.56%	0.83%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.03%	69.34%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.05%	3.70%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.89%	26.95%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	51.71%	78.81%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	77.92%	93.83%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	35.66%	60.70%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	53.68%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	69.66%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	60.14%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	41.91%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	39.93%	



### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẠC LIÊU

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.16%</b>	<b>80.02%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.23%</b>	<b>79.21%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.38%	79.82%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.07%	78.59%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.75%</b>	<b>79.00%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.68%	79.41%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.82%	78.59%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.97%</b>	<b>81.03%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.76%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.44%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.15%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.90%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.43%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.62%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.32%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.97%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.11%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.00%</b>	<b>80.84%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.94%	81.06%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.22%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.69%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.33%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.19%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.63%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.73%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.97%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.23%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.12%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		80.62%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.38%</b>	<b>82.36%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.14%</b>	<b>83.01%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.81%	83.52%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.01%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.61%	82.50%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.50%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		82.50%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.74%</b>	<b>82.75%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.69%	83.32%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.86%	82.91%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.43%	82.70%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.99%	82.08%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>81.82%</b>	<b>81.29%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.06%	81.26%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.48%	81.06%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.91%	83.11%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		81.47%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		79.55%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.43%</b>	<b>82.88%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.12%	81.85%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.24%	83.50%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.93%	83.30%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.64%</b>	<b>81.87%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.08%	81.85%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.97%	81.06%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.86%	82.70%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.25%</b>	<b>81.19%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH AN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.34%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	64.81%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	44.70%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	61.93%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	44.52%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	61.93%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	42.47%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	61.86%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	42.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	61.65%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.86%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	61.32%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	39.61%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	61.24%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.61%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	60.91%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	39.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	60.91%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	36.62%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	59.26%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BẮC NINH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.91%	94.85%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.46%	97.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.79%	96.68%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.71%	97.31%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.83%	98.14%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.70%	98.34%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.55%	97.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.09%	98.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.63%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	58.95%	54.24%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28.57%	20.70%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10.31%	11.18%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11.03%	11.80%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.48%	54.87%
	6. Qua mạng internet.	41.41%	41.61%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	2.07%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.34%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.71%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	69.01%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	64.97%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.33%	
	6. Qua mạng internet.	74.95%	8.70%
	7. Qua hình thức khác.	66.85%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	53.69%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.00%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	26.38%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.98%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	73.37%	76.45%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	23.55%	22.11%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.08%	1.45%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	74.55%	81.33%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	19.86%	15.98%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.60%	2.70%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.57%	51.97%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.14%	5.80%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.86%	42.24%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	69.01%	93.58%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	90.66%	92.32%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	53.97%	69.50%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	61.44%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	69.73%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	48.10%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	35.52%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	27.54%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẮC NINH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>77.42%</b>	<b>77.48%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>76.38%</b>	<b>79.72%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	75.58%	79.12%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	77.17%	80.32%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>75.47%</b>	<b>75.79%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	75.70%	74.96%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	75.23%	76.61%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>77.56%</b>	<b>78.73%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	76.13%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	77.10%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.31%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.99%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.99%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.28%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.42%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.32%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.48%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>77.90%</b>	<b>75.68%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	76.81%	75.37%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	77.34%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	76.20%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	78.53%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	78.35%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.35%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.99%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.67%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	78.53%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	77.20%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		75.99%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>77.37%</b>	<b>78.51%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>78.51%</b>	<b>79.96%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	77.85%	81.15%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.35%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78.32%	78.26%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76.61%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.83%
<b>G. TTHC</b>	<b>77.62%</b>	<b>78.42%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	78.21%	79.91%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	77.74%	79.29%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	77.63%	77.02%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	76.91%	77.44%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>77.11%</b>	<b>78.19%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	76.95%	78.97%

32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77.17%	78.76%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	77.20%	77.85%
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		78.56%
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		76.82%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>77.33%</b>	<b>79.36%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	77.56%	80.61%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	77.73%	79.62%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	76.70%	77.85%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>76.18%</b>	<b>76.61%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	75.88%	76.41%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	76.56%	76.82%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	76.09%	76.61%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>77.40%</b>	<b>78.00%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẮC NINH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	61.18%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	56.31%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	59.57%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	55.28%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	57.35%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	54.34%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.53%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	54.04%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	56.17%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	53.93%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	55.81%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	53.83%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	53.94%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	51.97%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	52.59%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	51.86%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	52.51%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	48.69%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	52.15%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	46.07%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BẾN TRE

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.33%	95.27%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.24%	98.35%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.64%	96.09%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.85%	97.94%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.79%	97.94%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.29%	97.94%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.45%	97.53%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.58%	97.74%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.96%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	40.18%	50.62%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	45.41%	49.17%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.58%	20.87%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.45%	24.38%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	31.35%	51.03%
	6. Qua mạng internet.	25.41%	36.57%
	7. Qua hình thức khác.	1.62%	0.83%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.28%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.60%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.46%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	64.83%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	74.96%	
	6. Qua mạng internet.	74.28%	9.50%
	7. Qua hình thức khác.	63.81%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	41.19%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.82%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	39.93%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	7.37%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.97%	85.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.77%	11.46%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.26%	3.13%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	91.38%	92.08%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.54%	7.71%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.08%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.99%	63.92%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	63.35%	8.45%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.33%	27.63%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	46.06%	81.28%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	75.09%	86.63%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	36.38%	55.76%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	49.82%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	70.61%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	48.39%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	30.88%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	26.16%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẾN TRE

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.13%</b>	<b>77.11%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.02%</b>	<b>80.46%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.79%	77.06%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.25%	83.86%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.66%</b>	<b>75.62%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.43%	76.65%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.89%	74.59%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.15%</b>	<b>76.13%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.82%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.90%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.68%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.76%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.72%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.33%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.83%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.94%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.39%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.43%</b>	<b>76.24%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.61%	76.24%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.75%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.00%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.43%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.76%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.59%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.76%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.48%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.12%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.76%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		76.24%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.21%</b>	<b>79.72%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.53%</b>	<b>80.72%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.18%	81.80%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.97%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.43%	78.30%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		79.95%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		82.83%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.14%</b>	<b>78.80%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.87%	80.57%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.90%	77.89%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.61%	76.65%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.18%	80.10%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.07%</b>	<b>80.72%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.54%	81.18%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.90%	79.74%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.76%	82.01%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		81.75%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		78.92%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.21%</b>	<b>81.25%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.83%	82.22%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.51%	81.39%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.29%	80.15%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.11%</b>	<b>77.13%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.46%	76.03%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.25%	78.09%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.61%	77.27%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.16%</b>	<b>78.41%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÈN TRE

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	49.10%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	47%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	46.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	46.38%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	43.73%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	45.25%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	42.91%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	44.01%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	42.29%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	43.27%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.83%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	41.94%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	41.76%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.61%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	41.76%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	41.41%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	41.04%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	40.91%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	38.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	40.50%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH ĐỊNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	68.46%	78.56%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.96%	97.53%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.63%	96.30%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.05%	97.75%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.40%	97.95%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.57%	97.95%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.58%	90.98%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.07%	97.54%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.93%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	57.61%	44.88%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.82%	40.98%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.49%	22.34%
	4. Qua người thân, bạn bè.	35.33%	18.03%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	48.37%	62.70%
	6. Qua mạng internet.	31.34%	21.93%
	7. Qua hình thức khác.	0.91%	1.43%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	81.27%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.94%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	83.92%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	81.84%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.16%	
	6. Qua mạng internet.	84.30%	11.07%
	7. Qua hình thức khác.	81.32%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	31.71%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.40%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	52.25%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.78%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	86.58%	71.64%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.34%	24.58%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.07%	3.78%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	90.50%	74.47%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.24%	23.21%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.25%	2.32%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	81.54%	60.04%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.48%	9.43%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	80.40%	30.53%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	71.10%	95.29%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	79.07%	94.67%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	65.17%	71.52%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	73.52%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	78.14%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	69.05%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	35.60%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	26.21%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>85.24%</b>	<b>80.08%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>85.18%</b>	<b>80.24%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.98%	79.42%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	85.37%	81.06%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.85%</b>	<b>74.09%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.87%	73.68%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.83%	74.50%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>85.38%</b>	<b>82.27%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	85.22%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.12%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.27%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.52%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.66%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.33%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.73%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.37%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.19%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.22%</b>	<b>83.73%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.70%	84.34%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.01%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.87%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.12%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.38%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.65%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.77%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.30%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.09%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.26%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		83.11%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.56%</b>	<b>83.49%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.03%</b>	<b>87.88%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.01%	88.23%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.72%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.36%	88.03%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		85.57%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		89.67%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.69%</b>	<b>87.10%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.65%	86.78%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.75%	88.44%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.93%	86.80%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.43%	86.39%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.19%</b>	<b>78.93%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.26%	77.78%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.26%	78.60%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.04%	80.04%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		78.81%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		79.42%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.35%</b>	<b>85.84%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.29%	85.16%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.50%	88.03%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.25%	84.34%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.16%</b>	<b>77.71%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.25%	77.17%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	78.25%	78.19%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	77.99%	77.78%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>83.73%</b>	<b>81.78%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	72.09%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	34.43%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	72.09%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	34.02%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	71.99%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	33.81%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	71.74%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	33.68%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	71.33%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	33.47%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	71.20%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	31.97%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	70.79%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	31.97%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	67.98%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	31.72%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	67.38%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	30.12%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	66.49%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	29.92%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH DƯƠNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	85.74%	96.87%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	88.80%	98.12%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.89%	98.75%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.72%	98.13%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.87%	98.54%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	89.90%	98.33%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	89.72%	98.13%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	90.36%	97.92%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	88.86%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	64.69%	36.31%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	66.11%	40.66%
	3. Qua chính quyền, công chức.	44.79%	24.27%
	4. Qua người thân, bạn bè.	47.87%	16.39%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	49.29%	49.38%
	6. Qua mạng internet.	41.47%	35.48%
	7. Qua hình thức khác.	1.42%	1.87%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	95.67%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	96.65%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	97.06%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	97.63%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	97.40%	
	6. Qua mạng internet.	97.29%	6.07%
	7. Qua hình thức khác.	96.59%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	89.51%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	20.28%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	20.98%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	11.19%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	100%	83.79%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	14.53%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	1.68%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	100%	85.63%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	13.33%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	1.04%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	96.10%	63.90%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	97.09%	3.94%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	97.44%	32.16%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	70.21%	78.45%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	81.76%	81.42%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	82.45%	71.40%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	91.20%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	88.22%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	85.22%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	65.13%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	40.65%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>84.45%</b>	<b>84.34%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>83.91%</b>	<b>82.44%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.19%	80.88%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.62%	84.00%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.64%</b>	<b>84.35%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.69%	84.24%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.58%	84.45%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>84.31%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>84.24%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.23%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.59%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.06%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.81%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.69%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.05%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.27%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.42%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.66%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.84%</b>	<b>86.32%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.13%	86.11%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.87%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.98%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.73%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.95%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.95%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.98%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.92%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.10%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.84%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		86.52%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>84.66%</b>	<b>86.71%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.52%</b>	<b>87.30%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.27%	87.77%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.34%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.95%	86.94%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		86.11%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		88.39%
<b>G. TTHC</b>	<b>84.74%</b>	<b>87.46%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.31%	87.98%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.66%	86.94%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.95%	87.35%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.05%	87.56%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>84.72%</b>	<b>86.77%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.70%	87.15%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.80%	86.32%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.67%	86.94%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		86.73%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		86.72%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.72%</b>	<b>87.01%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.70%	87.15%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.09%	87.15%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.37%	86.73%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.59%</b>	<b>85.00%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.12%	85.07%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.84%	84.86%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.81%	85.07%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>84.54%</b>	<b>85.52%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	76.85%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	42.12%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	76.85%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	41.91%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	76.62%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	41.70%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	74.07%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	41.49%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	72.92%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	41.29%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	71.00%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	40.46%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	68.98%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	40.04%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	68.29%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.42%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	65.05%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	39.21%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	64.12%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	38.80%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	68.69%	93.40%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	71.31%	97.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	72.25%	96.70%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	70.23%	95.26%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	72.79%	97.53%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	73.87%	96.70%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	72.88%	95.88%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	73.51%	97.31%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	71.03%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	42.50%	21.90%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	40.87%	30.37%
	3. Qua chính quyền, công chức.	11.57%	15.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.56%	16.74%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	26.22%	50.21%
	6. Qua mạng internet.	46.84%	44.63%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.49%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.75%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.99%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.05%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.59%	
	6. Qua mạng internet.	74.14%	10.31%
	7. Qua hình thức khác.	70.59%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	47.01%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.88%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35.57%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.90%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	80.72%	92.55%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17.84%	6.21%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.44%	1.24%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83.24%	92.92%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.69%	5.83%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.06%	1.25%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	71.58%	43.30%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.05%	6.39%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.26%	50.31%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	48.47%	84.12%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	72.02%	84.54%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	56.40%	49.90%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	78.34%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	81.26%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	68.11%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	42.70%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	37.30%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>75.97%</b>	<b>75.43%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>74.77%</b>	<b>78.42%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	73.91%	78.11%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	75.63%	78.73%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>75.95%</b>	<b>79.15%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	75.84%	78.94%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	76.06%	79.35%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>75.89%</b>	<b>71.10%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	75.52%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	75.63%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.09%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.16%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75.88%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	75.27%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.91%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	77.13%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.38%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>76.29%</b>	<b>73.06%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	75.63%	72.75%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	75.94%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	74.95%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	77.09%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	77.03%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	77.24%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	76.70%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	74.94%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	76.77%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	76.63%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		73.37%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>76.24%</b>	<b>76.68%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>75.59%</b>	<b>77.50%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	73.98%	77.91%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	76.31%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	76.49%	76.46%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76.67%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78.94%
<b>G. TTHC</b>	<b>76.49%</b>	<b>77.89%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	75.91%	78.53%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	76.31%	78.94%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	77.20%	78.25%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	76.55%	75.85%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>76.83%</b>	<b>74.73%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	76.99%	76.05%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77.13%	73.78%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	76.38%	75.23%



Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		74.61%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		73.99%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>75.85%</b>	<b>80.04%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	75.70%	78.73%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	76.56%	81.62%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	75.30%	79.76%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>76.36%</b>	<b>73.23%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	76.16%	72.75%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	76.06%	72.75%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	76.85%	74.20%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>76.08%</b>	<b>76.05%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	37.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	22.89%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	36.22%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	22.06%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	35.14%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	18.97%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	34.59%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	18.56%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	34.41%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	18.56%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	33.39%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	17.94%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	32.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	17.94%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	30.27%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	17.94%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	28.65%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	17.32%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	28.65%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	14.43%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH THUẬN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.59%	92.52%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.30%	95.84%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.48%	95.42%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.08%	92.93%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.97%	95.84%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.38%	94.61%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.47%	96.05%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.34%	95.21%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.54%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	56.83%	25.99%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	37.89%	25.99%
	3. Qua chính quyền, công chức.	25.14%	12.89%
	4. Qua người thân, bạn bè.	43.17%	27.23%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	49.54%	40.75%
	6. Qua mạng internet.	56.10%	42.00%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	0.42%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	78.08%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.77%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.22%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	76.08%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.69%	
	6. Qua mạng internet.	79.46%	4.83%
	7. Qua hình thức khác.	70.70%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50.45%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	29.48%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	22.60%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.33%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.73%	81.26%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.27%	16.63%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%	2.11%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	90.79%	81.58%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.48%	15.85%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.72%	2.57%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.83%	74.26%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	73.42%	4.64%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.89%	21.10%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	72.15%	78.77%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	88.27%	89.41%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	39.67%	70.58%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	63.45%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.60%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	53.37%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	34.42%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	20.65%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.15%</b>	<b>72.00%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.41%</b>	<b>71.94%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.21%	69.99%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.60%	73.89%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.09%</b>	<b>71.92%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.16%	71.55%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.01%	72.29%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>78.98%</b>	<b>72.47%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	77.69%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.93%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.78%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.35%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.99%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.95%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.16%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.53%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.45%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.46%</b>	<b>71.66%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.17%	70.93%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.75%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.10%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.71%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.32%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.92%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.93%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.20%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.32%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.17%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		72.39%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.38%</b>	<b>73.07%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.14%</b>	<b>75.52%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.21%	76.28%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.51%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.69%	75.44%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		71.97%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78.38%
<b>G. TTHC</b>	<b>78.93%</b>	<b>74.78%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.06%	75.54%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	78.88%	74.81%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.35%	74.29%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	78.44%	74.49%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.27%</b>	<b>72.67%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.35%	70.93%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.24%	71.45%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.21%	73.97%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		76.05%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		70.93%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.05%</b>	<b>73.89%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.71%	75.01%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.29%	74.70%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.14%	71.97%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.66%</b>	<b>68.51%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.05%	69.35%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	78.63%	68.62%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.31%	67.57%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.24%</b>	<b>72.54%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	48.87%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	36.84%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	45.45%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	32.63%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	45.35%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	31.72%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.63%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	31.24%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	44.24%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	30.74%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	43.82%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	30.46%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	42.26%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	30.19%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	40.82%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	29.68%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.92%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	28.99%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	38.61%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	26.99%

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH CÀ MAU

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	88.75%	87.04%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	87.94%	87.84%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	89.08%	87.45%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.81%	86.42%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	90.43%	86.60%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.08%	86.83%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	91.91%	86.98%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	91.78%	86.83%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	91.76%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	54.22%	38.30%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	65.94%	19.05%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.98%	21.95%
	4. Qua người thân, bạn bè.	26.43%	17.39%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.42%	75.16%
	6. Qua mạng internet.	61.85%	50.93%
	7. Qua hình thức khác.	0.54%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	86.99%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	89.26%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	89.50%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	83.74%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	89.53%	
	6. Qua mạng internet.	90.54%	11.06%
	7. Qua hình thức khác.	84.12%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	66.22%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	5.95%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	33.78%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.08%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	99.46%	90.85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.54%	7.69%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	1.46%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	99.73%	92.87%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.27%	6.70%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.43%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	86.19%	68.23%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	88.31%	5.12%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	82.97%	26.65%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	51.75%	91.84%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.91%	90.13%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	42.32%	71.43%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	53.12%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	68.38%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	56.37%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	29.65%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	20.49%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH CÀ MAU

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>84.33%</b>	<b>85.04%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>84.18%</b>	<b>84.79%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.09%	84.68%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.27%	84.89%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.43%</b>	<b>84.89%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.34%	82.63%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.52%	87.14%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>84.38%</b>	<b>84.55%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.70%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.73%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.62%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.16%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.12%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.44%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.41%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.77%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.48%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.29%</b>	<b>85.92%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.19%	86.12%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.09%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.66%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.59%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.45%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.01%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.70%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.59%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.73%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.95%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		85.71%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.87%</b>	<b>86.31%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.78%</b>	<b>86.67%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.66%	87.76%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.77%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.91%	85.67%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		87.55%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		85.71%
<b>G. TTHC</b>	<b>84.00%</b>	<b>86.37%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.95%	86.32%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.81%	86.70%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.02%	86.53%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.24%	85.91%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.78%</b>	<b>85.62%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.24%	85.74%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.73%	86.56%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.38%	85.94%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.92%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.92%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.82%</b>	<b>86.83%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.99%	87.37%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.20%	85.33%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.26%	87.78%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.92%</b>	<b>86.07%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.73%	85.74%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.05%	86.12%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.98%	86.35%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>84.14%</b>	<b>85.67%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH CÀ MAU

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	58.49%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	31.62%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	57.95%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	31.48%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	56.87%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	30.86%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	56.22%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	30.52%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	30.45%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	56.06%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	30.25%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	56.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	30.17%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	55.53%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	30.04%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	53.64%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	29.63%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	53.10%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	29.63%

**CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.06%	93.34%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.71%	97.25%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.80%	95.85%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.55%	87.56%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.70%	87.72%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.73%	96.01%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.51%	94.10%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.83%	95.85%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.36%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	23.44%	12.60%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	25.84%	16.11%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.08%	17.54%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14.19%	33.65%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	50.24%	63.16%
	6. Qua mạng internet.	40.99%	39.23%
	7. Qua hình thức khác.	0.48%	0.48%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	68.60%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.06%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.87%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.78%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.54%	
	6. Qua mạng internet.	77.30%	9.16%
	7. Qua hình thức khác.	68.51%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.17%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	25.04%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	32.42%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	8.19%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.48%	84.70%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16.08%	12.88%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.43%	2.42%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	85.06%	87.29%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.20%	9.08%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.75%	3.63%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.28%	56.02%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.68%	7.70%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.26%	36.28%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	51.43%	82.32%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	77.78%	83.55%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	44.60%	76.04%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	61.59%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	71.75%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	51.76%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	30.05%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	21.62%	



## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.88%</b>	<b>77.76%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>82.77%</b>	<b>81.18%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.39%	80.75%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.14%	81.60%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.48%</b>	<b>79.08%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.49%	80.33%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.46%	77.82%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>83.14%</b>	<b>76.66%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.33%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.24%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.98%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.49%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.35%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.87%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.22%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.19%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.54%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.95%</b>	<b>74.11%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.90%	74.29%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.16%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.71%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.05%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.46%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.83%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.68%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.23%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.40%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.05%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		73.93%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.48%</b>	<b>80.45%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.78%</b>	<b>80.24%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.40%	80.17%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.00%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.94%	80.81%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76.67%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.30%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.08%</b>	<b>80.18%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.21%	83.03%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.08%	79.16%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.89%	78.90%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.15%	79.64%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.22%</b>	<b>84.37%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.27%	87.80%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.17%	85.10%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.21%	82.87%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		82.08%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.99%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.95%</b>	<b>81.03%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.00%	82.18%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.19%	80.17%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.65%	80.75%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.49%</b>	<b>76.43%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.21%	75.91%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.43%	76.00%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.84%	77.38%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>83.12%</b>	<b>79.10%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	45.40%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	37.98%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	44.60%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	34.78%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	42.70%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	34.72%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	42.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.23%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	41.59%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	33.23%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	41.27%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	32.43%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.11%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	32.36%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	39.84%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	31.79%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	37.30%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	31.04%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	35.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	25.12%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH CAO BẰNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	71.25%	93.37%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.63%	95.66%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	74.95%	94.62%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.86%	89.86%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.89%	92.96%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.22%	96.07%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.91%	95.04%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	73.55%	94.20%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	71.74%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	6.09%	11.00%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	58.49%	64.32%
	3. Qua chính quyền, công chức.	9.59%	18.26%
	4. Qua người thân, bạn bè.	9.23%	12.24%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	32.84%	38.59%
	6. Qua mạng internet.	29.52%	24.07%
	7. Qua hình thức khác.	1.11%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	62.87%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.32%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.62%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	63.19%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	74.18%	
	6. Qua mạng internet.	72.11%	8.07%
	7. Qua hình thức khác.	61.98%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	31.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.11%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	50.65%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.64%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	67.03%	71.49%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	29.30%	23.55%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.66%	4.96%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	72.46%	82.05%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	22.00%	15.03%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.55%	2.92%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	72.00%	67.15%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	60.36%	4.57%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	63.38%	28.27%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	50.91%	77.41%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	77.34%	84.09%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	35.51%	49.59%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	41.64%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	60.00%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	55.60%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	35.21%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	29.09%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH CAO BẰNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>76.50%</b>	<b>75.10%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>77.10%</b>	<b>78.85%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	76.08%	75.68%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.13%	82.01%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>75.94%</b>	<b>73.62%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	75.90%	73.62%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	75.98%	73.62%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>76.69%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>75.15%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	75.69%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	77.77%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.24%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.32%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.12%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.66%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.76%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	76.84%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.79%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>76.31%</b>	<b>72.79%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	75.08%	72.48%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	75.21%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	74.93%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	77.36%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	77.62%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	76.76%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.59%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	76.04%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	76.61%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	75.90%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		73.10%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>75.92%</b>	<b>74.51%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>76.10%</b>	<b>74.24%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	75.98%	74.65%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	76.80%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	75.51%	69.99%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		74.44%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		77.89%
<b>G. TTHC</b>	<b>76.14%</b>	<b>76.49%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	76.80%	76.51%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	77.11%	77.75%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	74.92%	76.62%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	75.72%	75.06%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>76.07%</b>	<b>73.25%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	76.15%	73.82%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	76.73%	74.03%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	75.32%	75.38%

<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		70.62%
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		72.38%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>75.85%</b>	<b>74.03%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	75.08%	70.72%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	77.23%	78.16%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	75.24%	73.20%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>75.40%</b>	<b>74.56%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	74.75%	73.62%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	75.61%	74.65%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	75.83%	75.40%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>76.26%</b>	<b>74.81%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH CAO BẰNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	51.62%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	48.97%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.81%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	46.06%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	47.75%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	42.15%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	47.56%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.94%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	44.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	41.53%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	42.75%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	41.41%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.24%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	41.20%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	41.62%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	40.04%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	39.39%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	37.19%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	36.58%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	31.82%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.12%	96.81%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.58%	99.20%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.43%	91.40%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.19%	97.93%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.89%	97.93%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.07%	97.93%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.18%	90.75%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.96%	98.09%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.46%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	14.04%	4.13%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	57.58%	45.15%
	3. Qua chính quyền, công chức.	24.24%	12.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	19.62%	9.54%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	55.02%	49.92%
	6. Qua mạng internet.	49.76%	46.10%
	7. Qua hình thức khác.	0.48%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	58.11%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.35%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.48%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.21%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.15%	
	6. Qua mạng internet.	81.02%	12.10%
	7. Qua hình thức khác.	68.91%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	32.37%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15.06%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	46.15%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	10.74%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.46%	82.67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	14.67%	15.90%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.87%	1.43%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	84.05%	83.73%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.08%	15.15%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.87%	1.12%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.24%	48.01%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	77.20%	8.27%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.20%	43.72%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	71.93%	81.16%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	86.78%	81.72%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	63.90%	68.63%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	80.64%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	84.05%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	69.08%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	55.93%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	28.37%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>83.25%</b>	<b>77.37%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>82.75%</b>	<b>81.37%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.13%	79.48%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.37%	83.25%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.37%</b>	<b>75.83%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.29%	71.85%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.44%	79.80%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>83.26%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>77.39%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.48%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.35%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.19%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.98%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.97%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.44%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.73%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.05%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.15%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.52%</b>	<b>74.87%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.56%	70.10%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.05%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.53%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.82%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.09%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.97%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.07%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.87%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.81%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.43%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		79.64%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.57%</b>	<b>81.95%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.74%</b>	<b>84.14%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.63%	86.64%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.64%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.94%	85.69%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		82.19%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		82.03%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.79%</b>	<b>82.38%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.90%	84.25%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.06%	82.98%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.00%	81.23%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.21%	81.07%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.67%</b>	<b>80.90%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.40%	78.53%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.43%	80.28%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.17%	85.00%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		77.26%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.41%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.81%</b>	<b>84.82%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.38%	85.69%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.60%	85.21%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.44%	83.57%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.75%</b>	<b>77.53%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.44%	71.06%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.98%	80.60%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.83%	80.92%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>83.38%</b>	<b>79.66%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	58.31%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	54.69%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	56.55%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	52.08%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	56%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	51.03%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	55.27%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	50.72%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	54.88%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	50.40%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	54.63%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	50.17%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	49.92%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	48.57%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	46.81%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	47.54%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	43.93%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	47.06%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.93%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	46.02%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH ĐẮL LẮK

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	78.63%	90.81%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.95%	94.45%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.35%	92.08%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.44%	87.94%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.80%	94.45%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.68%	95.71%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.61%	93.98%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.00%	93.66%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.08%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	58.08%	38.51%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	51.36%	24.25%
	3. Qua chính quyền, công chức.	28.48%	13.79%
	4. Qua người thân, bạn bè.	27.68%	13.31%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	57.12%	51.82%
	6. Qua mạng internet.	44.48%	34.23%
	7. Qua hình thức khác.	0.32%	0.32%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	80.76%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.80%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	81.24%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	80.59%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	84.98%	
	6. Qua mạng internet.	84.38%	7.64%
	7. Qua hình thức khác.	80.60%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50.72%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	12.24%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	40.26%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.12%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	88.14%	78.29%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.42%	20.13%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.44%	1.58%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.76%	78.70%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.48%	17.97%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.76%	3.34%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	82.75%	75.04%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	80.67%	3.50%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	80.83%	21.46%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	51.12%	84.79%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	79.07%	83.04%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	46.63%	72.42%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	60.67%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	73.48%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	62.78%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	36.48%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	24.60%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐÁL LẮK

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.50%</b>	<b>79.35%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.42%</b>	<b>78.67%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.18%	78.29%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.66%	79.05%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.96%</b>	<b>78.31%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.18%	78.57%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.73%	78.05%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.45%</b>	<b>80.50%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.59%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.04%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.85%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.44%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.50%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.24%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.89%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.28%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.66%</b>	<b>79.93%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.63%	78.93%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.88%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.14%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.98%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.69%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.44%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.56%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.21%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.86%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.21%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		80.92%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.49%</b>	<b>81.59%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.36%</b>	<b>83.24%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.44%	83.49%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.44%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.21%	82.63%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		82.38%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.44%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.57%</b>	<b>83.45%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.53%	84.41%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.57%	84.25%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.44%	82.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.75%	82.54%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>81.38%</b>	<b>81.12%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.28%	80.99%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.34%	82.06%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.53%	80.99%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		81.27%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.28%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.54%</b>	<b>80.95%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.72%	81.46%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.75%	81.46%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.15%	79.92%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.58%</b>	<b>79.18%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.47%	78.29%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.50%	79.72%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.79%	79.52%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.49%</b>	<b>80.47%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐẮK LẮK

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	62.14%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	48.49%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	61.66%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	46.59%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	61.02%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	45.17%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	60.86%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	45.08%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	60.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	44.76%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	60.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	44.69%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	60.16%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	43.29%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	58.95%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	42.95%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	58.63%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	41.68%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	56.87%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	40.41%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH ĐẮK NÔNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.31%	94.88%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.43%	97.34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.29%	95.91%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.43%	94.07%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.71%	97.34%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.82%	97.14%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.15%	95.71%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.60%	96.52%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.71%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	36.04%	40.57%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	34.05%	17.83%
	3. Qua chính quyền, công chức.	7.57%	4.71%
	4. Qua người thân, bạn bè.	9.55%	7.17%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	51.35%	43.24%
	6. Qua mạng internet.	48.65%	22.34%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.43%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.53%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.98%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.54%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.60%	
	6. Qua mạng internet.	79.90%	3.70%
	7. Qua hình thức khác.	70.30%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	28.68%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15.43%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	51.00%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	9.07%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	81.12%	81.28%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16.19%	17.70%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.70%	1.03%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	81.44%	83.98%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	14.59%	13.14%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.96%	2.87%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.74%	65.91%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.40%	3.49%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.71%	30.60%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	53.15%	68.58%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	82.55%	90.37%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	40.11%	63.66%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	54.86%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	70.81%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	50.18%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	31.83%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	27.93%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐẮK NÔNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.86%</b>	<b>80.12%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.78%</b>	<b>81.46%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.51%	79.56%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.05%	83.36%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.33%</b>	<b>80.91%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.47%	79.76%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.18%	82.05%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.53%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>78.38%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.68%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.40%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.86%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.51%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.57%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.89%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.53%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.04%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.32%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.88%</b>	<b>79.72%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.93%	79.06%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.54%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.96%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.08%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.15%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.29%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.90%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.47%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.22%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.25%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		80.38%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.72%</b>	<b>80.06%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.82%</b>	<b>82.91%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.47%	85.48%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.22%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.76%	79.56%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		82.42%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.17%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.91%</b>	<b>81.83%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.55%	81.80%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.94%	83.03%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.79%	83.15%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.36%	79.35%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>81.74%</b>	<b>77.58%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.90%	76.40%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.54%	78.74%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.79%	78.45%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		77.11%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		77.22%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.03%</b>	<b>80.48%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.15%	79.68%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.65%	81.19%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.29%	80.58%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.02%</b>	<b>77.52%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.90%	77.72%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.00%	77.93%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.15%	76.91%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.21%</b>	<b>80.09%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐẮK NÔNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	61.40%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.63%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	60.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	40.30%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	59.78%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	40.20%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	59.61%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	38.65%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	59.43%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	38.24%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	59.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	38.16%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	58.71%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.22%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	58.53%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	37.01%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	58.35%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	36.94%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	57.81%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	36.12%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.34%	97.53%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.87%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.76%	97.32%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.96%	97.13%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.22%	97.33%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.85%	98.97%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.57%	97.94%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.89%	96.71%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.40%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	21.62%	9.65%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	62.88%	33.68%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17.66%	18.28%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.15%	3.90%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	29.19%	28.13%
	6. Qua mạng internet.	21.62%	21.97%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.58%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.73%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.16%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.96%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	72.67%	
	6. Qua mạng internet.	71.60%	5.34%
	7. Qua hình thức khác.	69.08%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	38.24%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.70%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	48.29%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.97%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.63%	77.00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.83%	21.15%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.54%	1.85%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.11%	84.09%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.17%	13.02%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.72%	2.89%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.06%	53.80%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	68.96%	3.90%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.44%	42.30%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	71.74%	88.31%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	88.37%	89.26%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	30.88%	76.19%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	56.27%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	74.96%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	61.65%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	44.72%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	41.22%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.03%</b>	<b>78.31%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>80.29%</b>	<b>79.44%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.89%	78.99%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.68%	79.89%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.41%</b>	<b>77.93%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.50%	78.32%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.32%	77.53%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>79.87%</b>	<b>76.92%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.46%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.07%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.47%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.79%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.53%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.04%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.50%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.75%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.25%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.24%</b>	<b>78.93%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.46%	78.99%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.00%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.78%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.43%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.36%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.79%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.21%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.79%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.57%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		78.86%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>80.20%</b>	<b>78.96%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.05%</b>	<b>79.76%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.18%	80.51%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.18%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.79%	78.28%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.51%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		81.74%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.23%</b>	<b>82.30%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.54%	81.54%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.18%	85.86%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.00%	84.50%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.21%	77.29%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.16%</b>	<b>75.11%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.00%	74.13%



32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.54%	73.63%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.93%	80.85%
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		73.71%
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		73.22%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.07%</b>	<b>79.94%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.86%	78.32%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.36%	81.06%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.00%	80.44%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.49%</b>	<b>77.68%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.50%	79.27%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.57%	79.14%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.39%	74.62%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>80.10%</b>	<b>78.63%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	35.78%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	38.27%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	36.67%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	38.19%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	35.13%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	36.55%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	37.70%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	36.42%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	39.96%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	36.34%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	40.97%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	35.60%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	39.00%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	34.23%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	29.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	32.72%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	30.95%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	30.45%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.63%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	29.16%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.34%	93.48%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.44%	97.78%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.80%	97.30%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.44%	97.30%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.61%	97.94%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.65%	95.87%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.42%	94.13%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.06%	98.41%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.95%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	38.25%	29.37%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	27.30%	16.83%
	3. Qua chính quyền, công chức.	19.84%	15.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	22.70%	13.33%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.00%	51.59%
	6. Qua mạng internet.	33.33%	35.87%
	7. Qua hình thức khác.	0.16%	1.11%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.95%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.25%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.37%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.91%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.75%	
	6. Qua mạng internet.	79.33%	7.94%
	7. Qua hình thức khác.	74.92%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	37.42%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.59%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.58%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.57%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.19%	88.25%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.49%	10.79%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.32%	0.95%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	97.62%	88.54%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.22%	10.51%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.16%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.29%	72.06%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.87%	4.60%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.17%	23.33%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	57.14%	86.67%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	87.46%	86.67%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	35.24%	71.02%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	62.54%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	80.32%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	51.36%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	26.35%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	17.94%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.23%</b>	<b>74.41%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.21%</b>	<b>72.81%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.79%	67.88%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.62%	77.73%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.46%</b>	<b>73.04%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.27%	71.85%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.65%	74.23%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.00%</b>	<b>75.18%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.92%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.10%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.10%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.40%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.30%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.83%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.40%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.71%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.81%</b>	<b>76.62%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.56%	76.14%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.78%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.30%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.89%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.21%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.18%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.70%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.89%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.57%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.09%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>80.74%</b>	<b>80.21%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.61%</b>	<b>78.30%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.35%	79.31%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.92%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.57%	79.47%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		74.01%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		80.42%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.38%</b>	<b>81.20%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.27%	80.21%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.78%	81.22%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.11%	82.96%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.37%	80.42%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.88%</b>	<b>79.95%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.21%	77.41%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.76%	79.47%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.67%	83.44%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		79.00%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.42%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.06%</b>	<b>82.75%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.46%	81.54%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.94%	82.49%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.78%	84.23%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.54%</b>	<b>78.87%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.21%	77.03%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.52%	78.68%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.90%	80.90%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>80.44%</b>	<b>77.31%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	57.14%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	39.05%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.35%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	35.96%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	55.71%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	35.40%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	55.71%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	34.92%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	53.10%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	34.13%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	52.38%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	33.49%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	52.38%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	32.86%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	52.22%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	32.64%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	51.90%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	31.90%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	48.57%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	30.95%

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.66%	94.46%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.09%	96.71%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.78%	95.46%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.86%	96.30%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.16%	96.91%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.61%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.58%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.79%	91.36%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.57%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	58.74%	46.20%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	21.26%	14.37%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.67%	20.74%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.30%	17.66%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	43.06%	39.84%
	6. Qua mạng internet.	22.88%	19.51%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.22%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.81%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.17%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.45%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.09%	
	6. Qua mạng internet.	76.48%	2.06%
	7. Qua hình thức khác.	74.01%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	32.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15.83%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	52.52%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.78%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	94.62%	93.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.02%	6.17%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	0.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	94.80%	96.48%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.66%	3.31%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.54%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.35%	76.39%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.57%	1.03%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.25%	22.59%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	40.39%	72.52%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	69.35%	85.15%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	28.37%	74.85%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	39.07%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	74.78%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	46.58%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	25.40%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	16.28%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>84.88%</b>	<b>77.68%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>84.44%</b>	<b>79.63%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.28%	81.07%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.60%	78.19%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.86%</b>	<b>78.69%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.70%	77.95%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	85.02%	79.42%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>85.10%</b>	<b>75.11%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.12%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.41%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.62%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.27%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.09%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.73%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.88%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.91%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.87%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.77%</b>	<b>77.27%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.09%	76.14%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.19%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.48%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.34%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.02%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.96%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.31%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.09%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.48%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.70%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		78.40%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>84.94%</b>	<b>83.38%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.21%</b>	<b>84.61%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.81%	84.76%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.48%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.34%	86.41%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		81.48%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		85.79%
<b>G. TTHC</b>	<b>84.68%</b>	<b>80.81%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.62%	80.25%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.91%	80.45%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.12%	80.66%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.06%	81.89%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>85.28%</b>	<b>85.57%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.75%	87.64%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.84%	84.12%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.27%	85.38%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.97%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		85.75%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.19%</b>	<b>84.21%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	85.52%	85.79%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.13%	84.15%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.92%	82.68%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.40%</b>	<b>81.68%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.48%	82.30%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.45%	82.30%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.27%	80.45%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>84.90%</b>	<b>80.53%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	31.36%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	29.48%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	31.31%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	29.28%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	31.31%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	28.95%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	30.23%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	27.63%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	29.75%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	26.60%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	28.98%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	25.15%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	28.80%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	24.32%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	28.49%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	23.92%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	27.73%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	22.93%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	27.55%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	21.12%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH GIA LAI

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.08%	98.09%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.04%	99.20%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.32%	99.04%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.40%	98.24%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	75.68%	98.56%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.56%	99.20%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75.20%	99.04%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.17%	98.73%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.08%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	21.28%	27.14%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	53.03%	61.11%
	3. Qua chính quyền, công chức.	12.60%	29.21%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.91%	23.17%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	34.70%	64.13%
	6. Qua mạng internet.	28.81%	33.97%
	7. Qua hình thức khác.	0.16%	0.79%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.21%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.68%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.67%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.66%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.00%	
	6. Qua mạng internet.	73.85%	2.88%
	7. Qua hình thức khác.	70.97%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.81%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.84%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.51%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.99%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.34%	98.56%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.36%	0.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.30%	0.48%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	87.64%	98.55%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.57%	0.96%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.79%	0.48%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.27%	84.16%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.79%	1.28%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.51%	14.56%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	61.92%	88.24%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	89.46%	88.64%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	51.04%	70.29%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	69.82%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	80.32%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	63.06%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	47.83%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	42.86%	



## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH GIA LAI

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>83.51%</b>	<b>82.60%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>83.26%</b>	<b>82.31%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.73%	81.12%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.78%	83.50%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.95%</b>	<b>83.39%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.83%	83.79%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.08%	82.99%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>83.49%</b>	<b>82.15%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.08%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.65%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.89%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.78%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.05%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.11%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.81%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.79%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.27%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.70%</b>	<b>82.55%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.30%	82.39%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.24%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.02%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.24%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.91%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.65%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.94%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.78%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.86%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.06%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		82.70%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>84.32%</b>	<b>82.44%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.19%</b>	<b>83.99%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.13%	83.63%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.38%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.06%	83.95%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.97%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.40%
<b>G. TTHC</b>	<b>84.09%</b>	<b>84.04%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.68%	85.26%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.63%	83.76%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.16%	83.63%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.87%	83.50%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>84.90%</b>	<b>85.39%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.65%	85.72%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.63%	85.38%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.41%	85.72%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		85.54%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.61%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.20%</b>	<b>80.90%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.75%	81.12%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.44%	82.07%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.41%	79.50%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.30%</b>	<b>77.89%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.35%	79.53%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.51%	77.78%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.03%	76.35%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>83.84%</b>	<b>82.52%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH GIA LAI

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	37.94%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	38.18%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	37.62%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	37.58%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	34.78%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	35.46%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	34.30%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	34.93%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	33.01%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	34.87%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	32.20%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	34.71%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	31.83%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	34.39%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	31.83%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	33.61%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	31.03%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.44%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	27.14%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	31.85%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH HÀ GIANG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	90.53%	98.56%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	92.74%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	91.80%	98.36%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.86%	95.89%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	91.71%	99.38%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.08%	99.38%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	90.64%	97.54%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	90.99%	97.95%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	89.20%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	67.20%	29.16%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	90.14%	56.88%
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.77%	21.15%
	4. Qua người thân, bạn bè.	68.64%	23.41%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	72.76%	65.71%
	6. Qua mạng internet.	63.08%	59.55%
	7. Qua hình thức khác.	0.54%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	88.29%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	90.89%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	88.13%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	86.96%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	90.37%	
	6. Qua mạng internet.	88.66%	13.37%
	7. Qua hình thức khác.	84.66%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	45.34%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	6.40%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	47.71%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.65%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	97.66%	91.98%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.98%	7.20%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	0.82%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.02%	92.53%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.62%	7.05%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.36%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	86.09%	47.12%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	87.14%	13.79%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.57%	39.09%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	67.32%	91.99%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	88.53%	94.87%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	52.15%	80.08%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	51.08%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	76.34%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	41.58%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	22.94%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	20.14%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÀ GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.29%</b>	<b>80.23%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.00%</b>	<b>77.32%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.25%	76.70%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.76%	77.93%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.30%</b>	<b>77.52%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.51%	76.70%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.08%	78.34%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.52%</b>	<b>83.66%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.29%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.80%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.94%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.97%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.90%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.26%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.47%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.80%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.26%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.34%</b>	<b>82.43%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.19%	82.45%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.01%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.54%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.15%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.62%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.33%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.40%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.47%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.47%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.26%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		82.41%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.41%</b>	<b>77.89%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.29%</b>	<b>78.60%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.94%	79.99%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.51%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.44%	78.14%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		77.32%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78.96%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.68%</b>	<b>78.70%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.87%	78.96%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.72%	79.16%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.72%	77.93%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.40%	78.75%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.28%</b>	<b>76.36%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.08%	76.50%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.19%	76.29%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.58%	76.65%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		76.29%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		76.08%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.50%</b>	<b>79.10%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.76%	79.58%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.87%	79.99%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.86%	77.73%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.19%</b>	<b>76.70%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.26%	76.50%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.37%	77.11%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.94%	76.50%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.34%</b>	<b>79.06%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	80.94%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	41.89%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	80.29%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.78%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	80.25%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	36.76%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	79.75%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	34.70%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	79.75%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	34.50%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	78.85%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.47%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	77.56%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	33.26%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	76.70%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	33.13%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	75.09%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	32.24%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	73.56%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	30.18%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH HÀ NAM

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	72.34%	94.03%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.50%	96.91%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	73.42%	92.39%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.68%	96.91%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	75.27%	96.71%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	75.45%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.23%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	74.46%	96.30%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	73.47%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	57.76%	53.93%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	21.66%	24.38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	5.42%	11.98%
	4. Qua người thân, bạn bè.	6.50%	12.81%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	28.70%	57.02%
	6. Qua mạng internet.	15.52%	25.41%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.33%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.34%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.12%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.17%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.59%	
	6. Qua mạng internet.	74.10%	6.61%
	7. Qua hình thức khác.	70.47%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	34.59%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.22%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	43.24%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	8.29%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	92.97%	84.06%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.59%	14.70%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.44%	1.24%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.97%	87.27%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.13%	10.65%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.90%	2.09%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.87%	55.58%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.23%	4.96%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.80%	39.46%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	56.96%	89.26%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	77.98%	93.62%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	41.80%	74.02%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	52.17%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	83.42%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	65.52%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	35.38%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	29.19%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÀ NAM

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.42%</b>	<b>80.23%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.89%</b>	<b>81.19%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.91%	81.08%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.87%	81.29%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.59%</b>	<b>79.33%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.48%	80.26%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.69%	78.40%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.69%</b>	<b>79.94%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.41%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.63%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.14%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.03%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.99%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.17%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.20%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.41%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.20%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.45%</b>	<b>80.46%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.20%	79.43%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.02%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.98%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.27%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.78%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.92%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.35%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.24%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.53%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.23%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		81.49%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.50%</b>	<b>85.23%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.53%</b>	<b>85.28%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.34%	86.02%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.77%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.49%	85.19%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		81.49%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		88.43%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.91%</b>	<b>85.76%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.18%	87.66%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.77%	84.51%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.90%	86.37%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.78%	84.51%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.35%</b>	<b>85.15%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.63%	85.40%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.49%	85.19%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.95%	85.61%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.99%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.58%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.58%</b>	<b>86.50%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.56%	86.02%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.70%	87.87%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.49%	85.61%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.01%</b>	<b>83.48%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.98%	80.67%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.16%	86.02%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.87%	83.75%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.45%</b>	<b>82.73%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ NAM

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	33.75%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	39.18%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	33.03%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	36.85%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	32.61%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	40.29%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	32.61%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	40.29%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	31.35%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	39.67%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	31.23%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	44.28%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	29.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.67%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	28.70%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	38.64%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	28.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	42.56%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	26.49%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.81%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	78.96%	97.11%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.71%	99.47%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.27%	98.29%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.55%	99.16%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.48%	99.35%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.83%	98.10%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.24%	97.18%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	83.40%	98.74%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.73%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.53%	43.94%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	57.07%	38.57%
	3. Qua chính quyền, công chức.	21.74%	16.04%
	4. Qua người thân, bạn bè.	23.18%	19.25%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	61.84%	70.08%
	6. Qua mạng internet.	49.25%	41.50%
	7. Qua hình thức khác.	0.33%	8.99%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.26%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	81.42%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.36%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.12%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.22%	
	6. Qua mạng internet.	83.23%	4.69%
	7. Qua hình thức khác.	75.31%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	42.96%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.26%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	34.50%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	9.07%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	88.62%	94.55%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.27%	4.88%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.11%	0.57%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.73%	94.70%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.61%	4.61%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.67%	0.69%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.91%	42.10%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.35%	11.58%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	80.17%	46.32%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	62.69%	91.16%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.05%	91.47%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	38.67%	83.85%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	53.46%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	74.97%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	51.33%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	30.42%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	22.99%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>83.46%</b>	<b>79.07%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>83.68%</b>	<b>82.09%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.54%	81.91%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.81%	82.27%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.78%</b>	<b>78.38%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.85%	78.63%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.70%	78.12%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>83.40%</b>	<b>78.23%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.81%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.27%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.37%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.33%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.36%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.82%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.19%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.21%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.20%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.62%</b>	<b>77.56%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.04%	77.15%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.31%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.90%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.52%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.14%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.36%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.38%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.55%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.24%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.77%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.97%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.72%</b>	<b>81.26%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.05%</b>	<b>81.84%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.84%	82.61%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.30%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.02%	81.30%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		80.71%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		82.73%
<b>G. TTHC</b>	<b>84.15%</b>	<b>81.65%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.46%	81.99%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.03%	81.77%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.24%	81.32%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.88%	81.51%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>84.05%</b>	<b>81.77%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.33%	81.93%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.83%	81.81%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.99%	82.42%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		81.55%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		81.13%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.66%</b>	<b>81.44%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.84%	81.39%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.18%	82.04%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.95%	80.90%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.53%</b>	<b>79.60%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.34%	79.40%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.66%	79.97%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.59%	79.42%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>83.57%</b>	<b>80.16%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	60.69%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	30.07%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	60.24%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	29.98%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	60.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	29.29%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	59.97%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	28.85%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	59.58%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	28.80%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	59.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	28.23%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	57.70%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	28.11%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.53%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	26.57%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	56.34%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	25.04%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	54.04%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	24.92%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH HÀ TĨNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	85.07%	98.97%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.66%	98.77%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.59%	98.77%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.61%	99.18%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.39%	99.38%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.21%	98.77%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.49%	98.56%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	84.58%	98.97%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.35%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	60.00%	42.92%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	65.77%	42.09%
	3. Qua chính quyền, công chức.	37.84%	27.72%
	4. Qua người thân, bạn bè.	39.64%	23.41%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	54.05%	50.72%
	6. Qua mạng internet.	59.10%	25.46%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	85.72%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	86.83%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.85%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	84.71%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.29%	
	6. Qua mạng internet.	86.24%	4.93%
	7. Qua hình thức khác.	83.38%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	35.50%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	7.75%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	60.72%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	2.88%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	97.84%	93.02%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.80%	6.57%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	0.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.92%	95.86%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.90%	3.73%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	85.39%	63.30%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	83.27%	3.71%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	84.22%	32.99%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	67.09%	96.09%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	92.63%	97.95%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	69.78%	91.99%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	77.34%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	86.51%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	63.06%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	44.24%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	41.37%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÀ TĨNH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>88.84%</b>	<b>83.96%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>89.70%</b>	<b>84.18%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	89.87%	84.07%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	89.53%	84.28%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>88.64%</b>	<b>83.77%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	88.75%	83.87%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	88.53%	83.66%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>88.98%</b>	<b>84.95%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	88.57%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	88.67%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.71%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.92%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	90.11%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.53%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.92%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	89.07%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	88.28%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>88.59%</b>	<b>82.95%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	89.03%	81.41%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	89.28%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.89%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.89%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.39%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.46%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.60%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.39%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	88.32%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	88.64%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		84.49%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>89.17%</b>	<b>84.79%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>90.06%</b>	<b>85.00%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	90.36%	85.72%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	90.50%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	89.32%	84.69%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		85.92%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.66%
<b>G. TTHC</b>	<b>88.98%</b>	<b>84.18%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	89.53%	84.49%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	89.00%	84.69%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	88.85%	83.87%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	88.53%	83.66%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>89.04%</b>	<b>84.28%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	89.25%	83.25%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	88.92%	85.31%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	88.96%	85.10%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		83.25%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.49%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>88.97%</b>	<b>85.58%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	88.82%	85.92%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	88.89%	85.72%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	89.21%	85.10%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>88.84%</b>	<b>84.90%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	88.60%	85.10%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	88.85%	84.90%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.07%	84.69%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>88.97%</b>	<b>84.37%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ TĨNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	63.13%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	24.23%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	61.87%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	24.23%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	58.45%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	24.02%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	57.55%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	22.59%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	56.83%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	21.97%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	56.83%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	21.77%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	55.94%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	21.36%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	55.40%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	21.19%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	55.22%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	21.15%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	54.50%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	19.34%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH HẢI DƯƠNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.83%	94.46%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.72%	95.28%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	74.60%	96.10%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.69%	96.71%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.81%	97.13%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.91%	96.92%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75.63%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.97%	95.89%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.75%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	55.17%	67.76%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	43.56%	33.26%
	3. Qua chính quyền, công chức.	24.32%	17.04%
	4. Qua người thân, bạn bè.	22.50%	20.94%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	49.00%	73.92%
	6. Qua mạng internet.	27.77%	35.32%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.77%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.35%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.82%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.84%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.72%	
	6. Qua mạng internet.	75.05%	6.78%
	7. Qua hình thức khác.	71.85%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	37.16%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.60%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	36.98%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.28%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	99.10%	97.54%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.72%	2.25%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.18%	0.20%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	99.10%	97.73%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.72%	1.86%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.58%	58.32%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.72%	7.39%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.72%	34.29%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	74.73%	90.97%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	90.14%	95.88%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	56.27%	77.78%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	61.29%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.96%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	59.86%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	33.15%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	28.67%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HẢI DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>88.20%</b>	<b>83.02%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>86.85%</b>	<b>83.67%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.43%	82.75%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.27%	84.59%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>87.86%</b>	<b>83.78%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	87.94%	84.80%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	87.79%	82.75%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>88.08%</b>	<b>81.67%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	87.83%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.94%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.62%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.40%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.15%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.63%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.35%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.39%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	88.46%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>88.63%</b>	<b>82.95%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	88.42%	82.95%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.21%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.42%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.96%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.71%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.82%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.67%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.67%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	88.71%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	88.75%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		82.95%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>93.16%</b>	<b>84.44%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>91.82%</b>	<b>85.51%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	91.36%	85.62%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	91.68%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	92.40%	85.00%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		85.40%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		86.03%
<b>G. TTHC</b>	<b>92.86%</b>	<b>86.54%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	92.72%	86.64%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	92.76%	86.23%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	92.76%	86.64%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	93.19%	86.64%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>94.06%</b>	<b>82.58%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	94.01%	79.88%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	93.94%	84.80%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	94.23%	83.16%



Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		81.93%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.15%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>93.93%</b>	<b>84.45%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	93.94%	83.77%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	94.19%	85.40%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	93.66%	84.18%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>93.25%</b>	<b>83.13%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	93.33%	82.52%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	93.33%	83.75%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	93.08%	83.12%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>90.23%</b>	<b>83.73%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HẢI DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	46.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	30.12%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	45.88%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	30.04%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	45.88%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	29.51%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	45.88%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	28.89%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	44.98%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	27.05%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	44.98%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	27.05%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	44.44%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	26.84%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	44.44%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	26.02%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	43.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	25.41%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	43.17%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	25.00%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	83.78%	97.12%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.81%	98.56%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.54%	98.08%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.33%	99.20%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.93%	98.88%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.65%	99.20%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.14%	98.24%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	86.49%	99.36%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.65%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	38.20%	41.79%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	36.72%	35.73%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.82%	16.27%
	4. Qua người thân, bạn bè.	25.41%	18.18%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	62.30%	70.65%
	6. Qua mạng internet.	40.33%	38.76%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	81.20%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.93%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.61%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	83.53%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.82%	
	6. Qua mạng internet.	86.00%	7.81%
	7. Qua hình thức khác.	82.18%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	62.52%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15.19%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	25.04%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	2.58%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.87%	78.40%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.97%	20.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.16%	0.64%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.71%	80.90%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.97%	17.66%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.32%	1.44%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	82.46%	37.58%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	85.38%	5.10%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.62%	57.32%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	69.63%	90.50%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	74.24%	91.76%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	18.44%	79.94%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	41.97%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.74%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	57.55%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	23.37%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	16.53%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>88.97%</b>	<b>83.12%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>88.59%</b>	<b>82.67%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	88.30%	80.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	88.87%	85.29%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>88.93%</b>	<b>83.21%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	88.90%	83.83%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	88.97%	82.58%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>89.00%</b>	<b>82.72%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	88.84%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	89.00%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	89.06%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	89.06%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.97%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.06%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	89.06%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	89.00%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	88.97%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>89.02%</b>	<b>83.86%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	89.00%	82.42%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.93%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.97%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	89.03%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	89.09%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	89.03%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.13%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.03%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	89.00%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	89.03%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		85.29%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>88.81%</b>	<b>84.64%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>88.77%</b>	<b>86.73%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	88.67%	87.83%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.81%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	88.83%	86.08%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		84.09%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		88.92%
<b>G. TTHC</b>	<b>88.83%</b>	<b>84.96%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	88.76%	84.62%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	88.79%	85.18%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	88.86%	86.51%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	88.89%	83.51%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>88.80%</b>	<b>84.76%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.76%	85.44%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	88.79%	85.29%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	88.86%	84.41%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.65%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.99%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>88.81%</b>	<b>83.93%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	88.83%	84.14%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	88.86%	84.78%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	88.76%	82.87%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>88.81%</b>	<b>82.83%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	88.79%	82.36%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	88.83%	83.80%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	88.81%	82.33%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>88.90%</b>	<b>83.88%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	53.74%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	49.92%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	53.58%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	45.53%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	53.58%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	51.27%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	53.58%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	51.43%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	53.26%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	52.31%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	53.10%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	54.78%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	52.94%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	51.91%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	52.62%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	53.03%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	51.99%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	56.21%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	51.51%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	56.07%

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH HẬU GIANG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	72.26%	96.93%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.32%	97.74%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.36%	97.95%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.08%	97.95%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.25%	98.15%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.07%	98.16%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.04%	98.16%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.00%	98.16%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.32%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	25.41%	28.48%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	20.33%	27.03%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.61%	22.04%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8.89%	8.52%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	65.70%	47.82%
	6. Qua mạng internet.	18.15%	17.67%
	7. Qua hình thức khác.	0.73%	2.49%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.56%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.42%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.42%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.46%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.67%	
	6. Qua mạng internet.	72.88%	2.30%
	7. Qua hình thức khác.	67.39%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	46.77%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	22.18%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	34.75%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.18%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	88.09%	96.07%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.01%	3.51%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.90%	0.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	87.55%	96.86%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.47%	2.30%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.99%	0.84%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.99%	83.13%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	68.13%	0.21%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.47%	16.67%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	42.68%	75.26%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	87.18%	76.75%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	47.91%	63.02%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	66.37%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	75.59%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	53.54%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	40.94%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	35.82%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HẬU GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.40%</b>	<b>80.38%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.71%</b>	<b>78.12%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.59%	75.86%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.84%	80.38%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.81%</b>	<b>82.14%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.34%	82.43%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.27%	81.84%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.30%</b>	<b>79.92%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.77%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.09%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.09%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.85%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.02%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.03%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.44%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.92%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.45%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.75%</b>	<b>81.33%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.49%	81.43%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.92%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.81%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.00%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.82%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.70%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.36%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.99%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.99%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.46%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		81.23%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.05%</b>	<b>79.18%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.90%</b>	<b>81.58%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.45%	81.43%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.03%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.21%	81.63%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		81.61%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		81.63%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.04%</b>	<b>81.43%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.21%	81.63%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.21%	81.63%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.89%	80.82%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.85%	81.63%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.28%</b>	<b>77.58%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.00%	77.91%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.80%	79.56%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.04%	79.35%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		72.33%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		78.73%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.28%</b>	<b>77.83%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.40%	78.32%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.69%	77.67%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.74%	77.50%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.73%</b>	<b>77.48%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.70%	78.12%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.77%	77.91%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.71%	76.40%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.67%</b>	<b>79.78%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HẬU GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	46.13%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	33.81%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	43.42%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	33.40%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	42.96%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	33.06%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	42.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	32.65%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	41.98%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	31.21%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	40.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	30.33%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.18%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	29.36%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	40.07%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	28.89%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	40.00%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	27.52%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	35.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	26.86%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	69.25%	92.35%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	73.52%	96.22%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	73.16%	95.26%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.08%	96.09%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.33%	96.46%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.86%	97.04%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.60%	94.68%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.06%	95.61%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	72.66%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	15.83%	12.12%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	38.81%	26.25%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.15%	12.03%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.88%	11.63%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.86%	58.82%
	6. Qua mạng internet.	47.18%	44.61%
	7. Qua hình thức khác.	0.77%	0.80%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	59.06%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	70.37%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	68.52%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	65.01%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.57%	
	6. Qua mạng internet.	75.56%	14.23%
	7. Qua hình thức khác.	65.09%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	29.27%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.61%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35.48%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	14.29%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	73.88%	68.88%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	21.13%	27.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.99%	3.16%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	73.10%	69.06%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	19.26%	26.48%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.63%	4.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	70.11%	52.22%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.46%	9.44%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.02%	38.34%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	59.58%	86.32%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	85.68%	88.88%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	59.65%	74.42%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	68.82%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	75.90%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	60.85%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	45.65%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	40.40%	



## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.89%</b>	<b>77.07%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>80.73%</b>	<b>79.30%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.04%	78.87%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.42%	79.73%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.06%</b>	<b>76.94%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.14%	76.60%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.98%	77.27%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.88%</b>	<b>76.81%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.96%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.20%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.53%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.92%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.17%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.11%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.00%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.04%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.00%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.28%</b>	<b>75.23%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.07%	74.67%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.21%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.93%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.67%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.75%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.39%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.21%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.10%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.62%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.87%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		75.79%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.62%</b>	<b>79.68%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.07%</b>	<b>81.65%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.57%	82.59%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.55%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.08%	80.53%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.51%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.96%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.75%</b>	<b>80.46%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.99%	81.49%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.79%	80.11%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.63%	80.24%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.58%	80.01%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>81.73%</b>	<b>79.46%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.72%	80.50%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.82%	79.79%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.64%	79.30%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		79.77%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		77.94%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.62%</b>	<b>80.91%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.57%	81.00%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.87%	81.83%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.41%	79.90%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.90%</b>	<b>75.91%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.75%	75.83%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.97%	76.16%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.00%	75.75%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.78%</b>	<b>78.38%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	43.95%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	43.09%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	43.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	42.79%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	43.14%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	40.73%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	42.12%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	39.94%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	41.79%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.55%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.30%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	38.85%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	39.90%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	38.49%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	38.72%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	37.45%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.57%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	35.59%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	36.18%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	31.80%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH HÒA BÌNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	82.72%	99.18%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.32%	99.79%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.52%	99.80%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.03%	100.00%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.16%	99.80%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.09%	99.80%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.71%	99.59%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.32%	99.59%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.47%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	52.42%	78.07%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.76%	70.49%
	3. Qua chính quyền, công chức.	66.61%	40.98%
	4. Qua người thân, bạn bè.	39.86%	52.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	72.35%	70.29%
	6. Qua mạng internet.	60.68%	54.51%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	6.15%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	79.59%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.51%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	81.67%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.77%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	84.35%	
	6. Qua mạng internet.	83.41%	2.26%
	7. Qua hình thức khác.	77.40%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	48.28%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.34%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	33.63%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.06%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	95.85%	99.59%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.79%	0.00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	0.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.38%	99.18%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.44%	0.21%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.18%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	68.30%	21.60%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	77.48%	1.85%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	76.54%	76.54%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	78.64%	85.42%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	90.66%	84.77%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	57.01%	72.22%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	68.17%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	80.58%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	58.45%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	51.44%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	43.45%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÒA BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.31%</b>	<b>78.65%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>82.45%</b>	<b>78.12%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.34%	77.40%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.55%	78.83%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.15%</b>	<b>79.04%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.26%	78.83%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.04%	79.24%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.47%</b>	<b>78.70%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.22%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.55%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.48%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.67%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.83%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.51%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.96%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.19%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.79%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.17%</b>	<b>78.73%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.94%	78.83%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.37%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.87%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.84%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.80%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.48%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.56%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.79%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.34%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.76%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		78.63%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.93%</b>	<b>79.01%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.28%</b>	<b>78.78%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.30%	78.42%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.44%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.08%	78.63%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.83%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		79.24%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.29%</b>	<b>79.14%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.66%	79.04%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.27%	79.24%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.56%	79.04%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.69%	79.24%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.09%</b>	<b>79.20%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.97%	79.24%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.26%	79.24%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.05%	79.04%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		79.24%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		79.24%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.00%</b>	<b>79.24%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.87%	79.24%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.81%	79.24%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.33%	79.24%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.85%</b>	<b>78.70%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.72%	78.83%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.15%	79.04%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.68%	78.22%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.15%</b>	<b>78.83%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	54.05%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	86.27%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	53.42%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	85.25%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	52.24%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	83.20%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	52.06%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	82.99%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	50.99%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	82.79%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	50.27%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	76.02%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	48.47%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	76.02%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	47.57%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	75.20%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	47.49%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	74.80%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	46.77%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	74.59%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TÌNH HÌNH YÊN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	82.54%	95.02%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	84.02%	97.93%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.86%	94.44%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.74%	97.73%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.74%	98.97%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.74%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.81%	95.05%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	84.02%	95.88%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.44%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	69.80%	56.58%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	51.72%	23.46%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.26%	17.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14.47%	18.93%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	43.76%	61.73%
	6. Qua mạng internet.	20.61%	33.74%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	82.59%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.03%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	83.66%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	83.30%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	84.49%	
	6. Qua mạng internet.	83.84%	7.85%
	7. Qua hình thức khác.	83.62%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	73.14%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	13.07%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	14.70%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.81%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.73%	97.73%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.08%	1.44%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.18%	0.82%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.37%	97.91%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.45%	1.88%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.18%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	83.39%	72.31%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	84.69%	5.79%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.28%	21.90%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	68.71%	82.33%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	85.43%	85.80%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	58.89%	51.03%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	55.22%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	50.90%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	41.88%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	37.41%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	35.43%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TÌNH HÌNH YÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>88.50%</b>	<b>84.33%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>87.13%</b>	<b>84.19%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.86%	83.68%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.40%	84.70%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>87.67%</b>	<b>84.60%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	87.79%	83.67%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	87.54%	85.52%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>88.61%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>83.52%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	88.29%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	88.51%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.47%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	89.19%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.49%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.67%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.57%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	89.10%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>88.85%</b>	<b>85.02%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	88.53%	84.91%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.17%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.60%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.49%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.64%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.60%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.64%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.28%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	89.61%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	89.89%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		85.12%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>89.05%</b>	<b>85.47%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>88.16%</b>	<b>85.48%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.89%	85.93%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.49%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	88.10%	84.71%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		85.33%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		85.94%
<b>G. TTHC</b>	<b>89.23%</b>	<b>85.78%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	89.00%	85.12%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	89.64%	86.75%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	88.92%	86.56%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	89.35%	84.70%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>89.30%</b>	<b>85.32%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	89.23%	84.90%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	89.03%	86.35%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	89.64%	86.35%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		83.68%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		85.32%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>89.38%</b>	<b>86.42%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	89.64%	85.74%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	89.89%	87.58%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	88.60%	85.94%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>89.12%</b>	<b>84.36%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89.07%	83.47%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	88.82%	84.91%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.46%	84.71%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>88.73%</b>	<b>84.90%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HƯNG YÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	55.58%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	25.10%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	55.14%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	24.78%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	54.14%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	24.69%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	53.96%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	24.69%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	53.96%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	23.49%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	53.78%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	23.44%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	53.78%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	23.44%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	53.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	22.82%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	53.06%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	22.29%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	52.52%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	21.09%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.10%	97.73%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.31%	99.59%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.38%	98.97%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.22%	98.35%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.99%	98.14%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.93%	98.97%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.01%	99.18%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.86%	99.18%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.53%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	86.74%	53.61%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.87%	57.53%
	3. Qua chính quyền, công chức.	69.18%	35.67%
	4. Qua người thân, bạn bè.	64.34%	34.02%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.11%	56.29%
	6. Qua mạng internet.	69.89%	44.54%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	2.06%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.31%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.09%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.52%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.43%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.41%	
	6. Qua mạng internet.	76.83%	4.54%
	7. Qua hình thức khác.	71.71%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	36.20%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	13.80%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	47.85%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.58%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	91.41%	84.85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.05%	13.28%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.54%	1.87%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	93.56%	87.84%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.19%	9.69%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.25%	2.47%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.52%	41.44%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.71%	2.47%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.61%	56.08%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	59.86%	96.91%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	86.05%	97.32%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	29.87%	88.66%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	59.57%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	79.61%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	61.54%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	46.87%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	38.82%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.15%</b>	<b>75.82%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.49%</b>	<b>76.84%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.51%	76.22%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.47%	77.46%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.82%</b>	<b>74.37%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.68%	74.16%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.96%	74.57%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.24%</b>	<b>76.37%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.25%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.04%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.36%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.33%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.29%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.75%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.18%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.71%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.26%</b>	<b>75.71%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.00%	74.78%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.32%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.72%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.86%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.94%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.18%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.48%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.43%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.22%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.47%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		76.63%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.02%</b>	<b>77.61%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.04%</b>	<b>79.49%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.90%	79.88%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.76%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.47%	79.68%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		77.04%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		81.37%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.51%</b>	<b>78.37%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.68%	79.11%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.04%	78.69%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.44%	78.02%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.86%	77.66%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>81.22%</b>	<b>77.04%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.72%	76.43%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.08%	77.61%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.86%	77.46%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		76.43%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		77.25%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.78%</b>	<b>79.11%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.83%	77.87%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.41%	81.17%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.11%	78.28%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.38%</b>	<b>74.02%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.18%	73.33%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.25%	75.39%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.71%	73.33%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.09%</b>	<b>76.72%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	48.83%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	28.87%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	48.02%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	28.45%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	46.14%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	27.84%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	45.42%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	27.84%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	44.34%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	27.01%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	44.17%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	26.80%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	43.81%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	25.98%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.63%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	25.77%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	42.01%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	25.57%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	41.11%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	24.54%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH KIÊN GIANG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.48%	95.45%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.05%	97.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.51%	98.55%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.52%	98.35%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.83%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.91%	98.56%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.10%	96.90%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.77%	98.35%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.23%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	27.53%	28.57%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	24.34%	33.33%
	3. Qua chính quyền, công chức.	11.80%	13.87%
	4. Qua người thân, bạn bè.	5.24%	7.04%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	24.53%	42.44%
	6. Qua mạng internet.	26.40%	22.15%
	7. Qua hình thức khác.	0.19%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	78.67%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.05%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	77.89%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	76.85%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.12%	
	6. Qua mạng internet.	79.91%	4.17%
	7. Qua hình thức khác.	76.85%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.11%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	12.36%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	46.31%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	2.77%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	86.88%	91.53%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.38%	7.85%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.74%	0.62%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	86.67%	91.21%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	12.78%	7.32%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.56%	1.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	80.12%	66.32%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.81%	3.33%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.54%	30.35%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	56.41%	76.56%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	77.13%	86.69%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	38.45%	65.21%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	49.64%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	69.91%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	43.48%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	34.84%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	31.83%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH KIÊN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>84.64%</b>	<b>79.13%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>82.12%</b>	<b>80.65%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.61%	80.75%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.63%	80.54%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.61%</b>	<b>79.19%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.34%	78.69%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.87%	79.68%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>84.69%</b>	<b>77.78%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.48%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.52%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.05%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.37%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.01%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.23%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.59%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.74%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.19%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.11%</b>	<b>78.90%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.84%	78.60%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.09%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.95%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.59%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.27%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.23%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.59%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.02%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.16%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.34%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		79.19%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>84.03%</b>	<b>83.07%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.25%</b>	<b>84.28%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.44%	84.37%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.27%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.05%	83.78%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		82.12%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		86.86%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.97%</b>	<b>83.62%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.37%	83.99%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.98%	83.57%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.91%	83.96%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.62%	82.95%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>84.01%</b>	<b>82.07%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.34%	82.16%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.66%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.05%	82.78%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		82.16%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.50%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.02%</b>	<b>83.65%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.84%	83.60%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.02%	85.05%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.20%	82.30%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.93%</b>	<b>81.73%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.06%	80.67%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.99%	82.36%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.73%	82.16%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>84.39%</b>	<b>81.10%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH KIÊN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	53.69%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	50.54%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	52.79%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	50.41%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	51.35%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	49.59%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	50.45%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	49.38%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	49.01%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	49.17%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	48.47%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	48.55%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	48.47%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	47.52%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	48.38%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	47.41%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	47.65%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	45.66%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	46.84%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	45.11%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH KON TUM

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	85.43%	73.96%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	86.45%	89.86%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.14%	89.63%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.49%	85.94%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.72%	84.79%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.88%	90.55%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.01%	85.48%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	87.75%	88.94%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.36%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.45%	91.24%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	54.18%	47.24%
	3. Qua chính quyền, công chức.	49.64%	15.44%
	4. Qua người thân, bạn bè.	39.45%	20.05%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	60.91%	59.91%
	6. Qua mạng internet.	44.00%	44.93%
	7. Qua hình thức khác.	0.55%	3.69%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	89.40%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	89.15%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	89.86%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	89.86%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	91.85%	
	6. Qua mạng internet.	90.01%	3.76%
	7. Qua hình thức khác.	87.98%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	63.27%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	23.09%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	19.64%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.55%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	100.00%	96.53%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%	2.31%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%	1.16%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	100.00%	98.83%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.00%	0.94%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.00%	0.23%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	88.62%	52.35%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	87.97%	5.63%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	90.50%	42.02%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	69.60%	75.64%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	64.57%	59.35%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	42.68%	62.36%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	47.11%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	62.88%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	56.68%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	43.17%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	19.24%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH KON TUM

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.09%</b>	<b>78.98%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.95%</b>	<b>79.43%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.00%	79.31%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.89%	79.54%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.75%</b>	<b>78.27%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.71%	78.15%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.78%	78.38%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.15%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>79.04%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.04%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.25%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.04%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.22%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.96%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.14%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.11%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.25%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.36%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.14%</b>	<b>79.19%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.93%	79.07%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.86%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.11%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.18%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.00%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.11%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.25%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.43%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.50%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		79.31%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>84.99%</b>	<b>77.80%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.72%</b>	<b>78.21%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.00%	78.15%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.82%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.35%	77.92%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.61%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78.15%
<b>G. TTHC</b>	<b>85.13%</b>	<b>77.75%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.04%	78.61%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.29%	77.46%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.18%	77.92%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.04%	77.00%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>85.05%</b>	<b>76.53%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.11%	77.46%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.86%	75.84%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.18%	76.76%



Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		76.53%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		76.07%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.10%</b>	<b>77.54%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	85.11%	77.46%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.07%	78.15%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.12%	77.00%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.90%</b>	<b>78.99%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.05%	79.07%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.83%	79.07%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.83%	78.84%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.10%</b>	<b>78.39%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH KON TUM

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	3.77%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	0.93%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	3.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	1.85%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	3.24%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	0.69%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	3.24%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	1.15%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	2.87%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	1.15%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	2.87%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	0.69%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	2.87%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	0.23%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	2.69%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	0.46%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	3.05%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	1.15%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	3.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	0.70%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH LAI CHÂU

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.96%	94.44%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.00%	96.71%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.94%	96.92%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.68%	95.67%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.51%	95.28%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.27%	96.71%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.62%	95.06%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.27%	95.07%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.24%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	23.88%	15.23%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	66.97%	38.48%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.11%	27.78%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14.72%	9.26%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	36.45%	30.45%
	6. Qua mạng internet.	39.50%	37.24%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.18%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.02%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	75.27%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.89%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.03%	
	6. Qua mạng internet.	78.90%	8.01%
	7. Qua hình thức khác.	72.22%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	52.16%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	17.27%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	30.76%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.14%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	83.30%	78.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.62%	20.41%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.08%	1.24%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83.51%	77.27%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.98%	18.80%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.51%	3.93%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.79%	58.73%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.20%	5.75%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.40%	35.52%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	48.21%	88.87%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	76.16%	86.42%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	42.19%	65.15%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	45.24%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	53.14%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	50.00%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	36.74%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	32.08%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LAI CHÂU

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.77%</b>	<b>78.12%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>78.96%</b>	<b>76.61%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.60%	76.55%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.32%	76.66%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.03%</b>	<b>79.42%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.46%	78.60%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.60%	80.24%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>79.57%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>77.55%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.85%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.96%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.68%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.93%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.35%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.64%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.71%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.50%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.53%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.25%</b>	<b>78.91%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.28%	77.78%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.28%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.43%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.57%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.65%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.72%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.97%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.57%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.57%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.50%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		80.04%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.89%</b>	<b>80.56%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.49%</b>	<b>80.43%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.07%	82.09%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.86%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.54%	79.63%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		75.72%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.27%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.67%</b>	<b>83.15%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.65%	81.06%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.86%	84.55%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.54%	83.94%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.65%	83.04%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.45%</b>	<b>79.35%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.28%	77.78%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.53%	79.25%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.53%	80.04%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		78.80%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.86%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.47%</b>	<b>81.65%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.28%	80.36%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.75%	82.91%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.39%	81.68%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.08%</b>	<b>78.23%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.96%	78.19%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.43%	78.30%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.85%	78.21%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.82%</b>	<b>79.34%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LAI CHÂU

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.09%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	39.91%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	55.73%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	38.97%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	55.73%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	39.01%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	54.12%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	38.81%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	54.04%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	40.95%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	52.87%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	43.33%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	51.08%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	38.19%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	49.10%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	39.63%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	49.10%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	42.39%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	43.37%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	38.76%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	80.97%	92.16%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	83.80%	94.65%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.68%	91.98%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.03%	89.90%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.16%	93.42%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.63%	96.09%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.89%	94.65%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	83.68%	93.20%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.11%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	55.09%	33.54%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.09%	35.80%
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.36%	10.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	33.09%	10.08%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	71.09%	43.00%
	6. Qua mạng internet.	48.55%	34.36%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	1.23%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	78.73%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.29%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	81.77%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	77.50%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.75%	
	6. Qua mạng internet.	81.88%	7.42%
	7. Qua hình thức khác.	76.68%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.16%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	39.16%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	51.18%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	16.76%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.91%	72.58%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.72%	25.36%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	2.06%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	97.10%	73.54%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.36%	19.79%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.54%	6.67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	83.02%	63.84%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.68%	4.55%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.60%	31.61%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	50.36%	83.05%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	77.26%	85.74%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	40.58%	71.13%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	54.25%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	72.69%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	60.33%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	28.21%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	22.06%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.37%</b>	<b>77.63%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>78.99%</b>	<b>77.02%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.77%	75.52%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.21%	78.52%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.19%</b>	<b>76.87%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.42%	77.79%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.95%	75.94%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.12%</b>	<b>80.07%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.24%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.93%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.83%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.75%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.36%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.64%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.15%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.96%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.10%</b>	<b>76.56%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.28%	74.91%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.25%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.14%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.37%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.84%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.02%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.58%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.61%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.12%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.76%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		78.20%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>80.40%</b>	<b>78.72%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.73%</b>	<b>80.60%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.96%	83.55%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.37%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.86%	78.61%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76.14%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.08%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.35%</b>	<b>80.16%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.01%	81.49%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.83%	80.26%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.86%	80.05%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.71%	78.82%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.83%</b>	<b>79.36%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.32%	77.79%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.08%	82.55%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.08%	80.26%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		77.79%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		78.41%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.56%</b>	<b>80.23%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.76%	76.96%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.30%	83.47%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.64%	80.26%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.52%</b>	<b>73.23%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.32%	72.54%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.49%	74.81%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.75%	72.33%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>80.38%</b>	<b>78.17%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	65.46%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	47.12%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	65.10%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	46.69%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	64.20%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	45.98%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	61.23%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	43.69%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	61.12%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	43.51%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	59.93%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	43.30%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	59.93%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	42.77%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	59.39%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	42.36%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	58.59%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	41.10%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	56.99%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	35.48%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH LẠNG SƠN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	71.72%	95.22%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.87%	97.51%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.90%	94.98%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.30%	96.67%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.56%	97.29%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.80%	97.27%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.31%	96.04%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.54%	96.65%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	73.21%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	19.10%	22.82%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	64.14%	50.21%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.18%	17.22%
	4. Qua người thân, bạn bè.	18.56%	18.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	48.29%	53.53%
	6. Qua mạng internet.	35.50%	37.14%
	7. Qua hình thức khác.	0.72%	1.04%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	68.88%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.28%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.14%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	66.79%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.49%	
	6. Qua mạng internet.	74.95%	9.79%
	7. Qua hình thức khác.	65.59%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	25.00%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	22.99%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	54.38%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.20%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	92.97%	75.21%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.31%	21.88%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.72%	2.92%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	95.50%	74.78%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.78%	19.03%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.72%	6.19%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.79%	61.54%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	64.01%	6.44%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.22%	32.02%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	51.35%	81.24%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	87.46%	76.68%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	39.64%	51.37%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	51.80%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	67.32%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	51.62%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	35.55%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	27.47%	



## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LẠNG SƠN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>78.86%</b>	<b>74.25%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.95%</b>	<b>74.11%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.46%	73.44%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.43%	74.78%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.75%</b>	<b>74.74%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.00%	74.57%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.49%	74.90%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>78.88%</b>	<b>73.94%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	76.74%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.18%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.07%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.43%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.93%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.50%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.50%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.89%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.67%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>78.64%</b>	<b>74.22%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	76.96%	74.27%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	77.89%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.18%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.36%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.39%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.14%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.89%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.89%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.10%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.64%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		74.16%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.94%</b>	<b>76.63%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.18%</b>	<b>76.55%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.61%	78.22%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.04%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.89%	76.02%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		74.07%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		77.90%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.00%</b>	<b>79.66%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.43%	80.38%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.39%	82.04%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.00%	78.72%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.18%	77.48%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.24%</b>	<b>74.97%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.46%	77.23%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.00%	76.65%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.25%	73.12%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		74.19%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		73.65%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.05%</b>	<b>77.09%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.86%	76.98%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.57%	77.89%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	78.71%	76.39%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.24%</b>	<b>74.90%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.21%	73.98%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.36%	76.35%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.14%	74.36%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.30%</b>	<b>75.44%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LẠNG SƠN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	50.63%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	46.36%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	49.01%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	46.17%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	47.58%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	43.27%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	46.42%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	43.15%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	45.88%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	42.24%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	45.24%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	42.20%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	44.72%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	42.12%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	44.44%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.61%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	44.27%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	39.96%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	43.45%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	34.44%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH LÀO CAI

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.15%	97.94%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.71%	99.18%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.32%	99.18%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.32%	98.77%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.34%	98.97%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.82%	99.38%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.37%	98.97%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.56%	99.18%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.24%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	34.17%	45.98%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	69.06%	75.88%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14.03%	35.46%
	4. Qua người thân, bạn bè.	18.35%	25.36%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.60%	58.56%
	6. Qua mạng internet.	40.29%	40.00%
	7. Qua hình thức khác.	0.54%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.59%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.01%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.87%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.35%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.31%	
	6. Qua mạng internet.	76.53%	3.92%
	7. Qua hình thức khác.	69.33%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	41.34%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.12%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	43.68%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	2.89%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	92.46%	95.26%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.18%	3.71%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	1.03%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	91.35%	95.05%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.03%	3.92%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.62%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.35%	62.96%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.19%	2.47%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.35%	34.57%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	70.38%	83.92%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	89.23%	91.55%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	35.55%	85.98%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	57.09%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	83.12%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	70.92%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	44.88%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	35.37%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LÀO CAI

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>88.64%</b>	<b>83.07%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>87.74%</b>	<b>83.21%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	87.40%	83.31%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	88.08%	83.10%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>88.15%</b>	<b>82.90%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	88.40%	83.51%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	87.90%	82.28%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>88.63%</b>	<b>82.66%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	87.58%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	89.08%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.40%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.62%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.33%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.73%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.83%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	89.34%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.76%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>88.92%</b>	<b>83.50%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	88.26%	82.69%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.45%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.94%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.51%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	89.59%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	89.80%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.98%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.51%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	89.12%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	88.04%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		84.30%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>88.93%</b>	<b>84.86%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>89.43%</b>	<b>85.05%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	88.87%	85.57%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	89.91%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	89.52%	84.13%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		84.75%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		85.76%
<b>G. TTHC</b>	<b>89.41%</b>	<b>85.67%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	89.69%	86.39%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	89.30%	85.57%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	89.59%	86.19%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	89.05%	84.54%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>88.77%</b>	<b>83.96%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.76%	84.54%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	88.58%	83.91%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	88.98%	84.75%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		83.51%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.10%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>88.69%</b>	<b>85.09%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	89.16%	84.75%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	89.19%	85.16%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.72%	85.37%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>88.20%</b>	<b>84.53%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	88.04%	85.16%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	88.29%	84.52%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	88.26%	83.91%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>88.76%</b>	<b>83.97%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LÀO CAI

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	38.42%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	40.42%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	38.24%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	40.12%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	37.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	37.04%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	36.09%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	36.78%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	34.65%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	35.60%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	31.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	35.60%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	31.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	35.39%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	29.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	34.92%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	28.90%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	32.72%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	28.60%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	32.30%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH LONG AN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	69.94%	93.39%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	72.89%	96.90%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	73.34%	94.83%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.04%	96.07%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.91%	97.52%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.11%	97.11%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75.36%	97.31%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	74.64%	95.04%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	72.94%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	48.74%	41.29%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	19.49%	22.82%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10.29%	13.49%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.52%	13.49%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	31.05%	53.53%
	6. Qua mạng internet.	33.57%	34.65%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.83%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.84%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.80%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.65%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.90%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.39%	
	6. Qua mạng internet.	73.75%	10.33%
	7. Qua hình thức khác.	66.28%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	45.86%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.58%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	32.01%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.96%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	83.54%	75.85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.56%	21.61%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.89%	2.54%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83.72%	78.38%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.95%	17.67%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.33%	3.95%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.89%	55.37%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	65.41%	5.99%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.49%	38.64%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	59.14%	84.27%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.38%	80.99%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	49.01%	62.40%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	59.21%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	70.20%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	57.01%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	36.94%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	27.16%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LONG AN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>78.03%</b>	<b>73.67%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>77.27%</b>	<b>74.86%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	76.98%	72.48%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	77.56%	77.23%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>76.61%</b>	<b>72.02%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	76.42%	72.39%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	76.81%	71.65%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>78.28%</b>	<b>72.84%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	77.24%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	77.99%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.75%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.86%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.03%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.35%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.96%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.03%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.31%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>78.24%</b>	<b>74.96%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	76.31%	73.92%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	76.92%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	76.85%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.14%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	78.85%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.67%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.61%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.85%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	78.78%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.38%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		75.99%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.57%</b>	<b>77.58%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.61%</b>	<b>78.78%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.14%	80.74%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.93%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.75%	77.44%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		77.44%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		79.50%
<b>G. TTHC</b>	<b>79.44%</b>	<b>79.15%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.00%	79.92%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.61%	78.68%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	78.85%	78.68%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.32%	79.30%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.93%</b>	<b>78.57%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.00%	80.26%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.11%	77.44%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.68%	77.98%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		79.30%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		77.85%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.99%</b>	<b>77.07%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.32%	78.19%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.50%	76.82%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.14%	76.20%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.94%</b>	<b>74.31%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.78%	75.49%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	78.82%	75.37%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.21%	72.06%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>78.66%</b>	<b>75.63%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LONG AN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	46.33%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	45.04%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	44.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	44.83%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	43.63%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	43.60%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	43.29%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.74%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	42.37%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	41.32%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	41.94%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	40.50%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	40.93%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	40.50%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	40.57%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho ND	40.50%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	40.50%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	39.46%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	38.82%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	37.81%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH NAM ĐỊNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	72.31%	100.00%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.15%	100.00%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.69%	100.00%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.30%	99.59%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.60%	99.79%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.58%	100.00%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.52%	100.00%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.60%	99.59%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.91%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	57.59%	52.78%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	46.44%	68.25%
	3. Qua chính quyền, công chức.	19.01%	33.40%
	4. Qua người thân, bạn bè.	18.10%	15.67%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	58.50%	65.36%
	6. Qua mạng internet.	26.87%	34.85%
	7. Qua hình thức khác.	1.83%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.34%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.49%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	68.68%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.54%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.56%	
	6. Qua mạng internet.	71.00%	2.89%
	7. Qua hình thức khác.	63.97%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	37.38%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	32.34%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.67%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.61%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	79.17%	98.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	19.57%	0.82%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.27%	0.82%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	79.89%	98.75%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	16.30%	1.04%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.80%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	70.32%	74.59%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	63.69%	1.03%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.58%	24.38%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	59.25%	84.09%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	87.10%	86.88%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	38.96%	63.07%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	41.37%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	71.86%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	46.86%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	32.68%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	28.49%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NAM ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>78.75%</b>	<b>76.87%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>76.12%</b>	<b>75.45%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	74.51%	74.52%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	77.74%	76.38%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>76.61%</b>	<b>77.54%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	76.45%	78.05%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	76.77%	77.02%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>78.76%</b>	<b>77.04%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	76.30%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	77.09%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.10%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.57%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.60%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.75%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.29%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.86%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.31%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.69%</b>	<b>77.43%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.03%	77.22%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.24%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.89%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.29%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.68%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.54%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.97%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.93%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.35%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.64%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>78.45%</b>	<b>77.03%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>78.83%</b>	<b>78.05%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.78%	77.64%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.35%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78.35%	79.29%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		77.22%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78.03%
<b>G. TTHC</b>	<b>78.00%</b>	<b>79.44%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.07%	78.87%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	77.95%	79.70%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	77.59%	79.90%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	77.38%	79.29%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.09%</b>	<b>75.28%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	78.96%	74.75%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.10%	75.76%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.21%	76.61%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		74.13%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		75.16%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>78.85%</b>	<b>76.25%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	78.67%	75.78%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	78.96%	76.59%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	78.92%	76.38%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>77.63%</b>	<b>76.12%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	77.77%	76.19%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	77.77%	77.22%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	77.34%	74.96%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>78.63%</b>	<b>76.95%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NAM ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	55.56%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	28.93%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	54.12%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	28.93%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	52.87%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	28.72%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	52.24%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	28.31%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	51.98%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	27.69%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	51.79%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	26.45%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	51.08%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	24.38%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	48.57%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	23.30%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	47.40%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	22.27%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	46.24%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	21.58%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH NGHỆ AN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.67%	96.52%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.33%	98.43%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.05%	97.16%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.18%	96.53%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.95%	98.90%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.83%	98.10%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.29%	97.01%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.33%	98.26%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.50%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	55.02%	42.74%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	52.63%	40.69%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.57%	17.19%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.47%	15.77%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	53.43%	54.57%
	6. Qua mạng internet.	41.63%	35.49%
	7. Qua hình thức khác.	0.16%	0.79%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.16%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.35%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.85%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.69%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.74%	
	6. Qua mạng internet.	76.75%	7.58%
	7. Qua hình thức khác.	72.88%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	45.06%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	18.95%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	39.97%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	2.71%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.12%	79.69%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.61%	18.90%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.27%	1.42%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	87.76%	80.54%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.65%	17.09%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.59%	2.37%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.16%	55.05%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.54%	6.62%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.91%	38.33%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	59.87%	89.87%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.74%	94.16%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	53.26%	80.44%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	62.64%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	74.36%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	48.56%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	28.66%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	21.34%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NGHỆ AN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>84.03%</b>	<b>80.98%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>83.56%</b>	<b>80.29%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.52%	78.32%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.59%	82.26%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.38%</b>	<b>81.79%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.27%	81.63%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.49%	81.94%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>84.00%</b>	<b>80.05%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.65%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.06%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.63%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.73%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.78%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.19%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.81%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.75%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.40%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.29%</b>	<b>81.78%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.97%	82.41%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.22%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.59%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.41%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.92%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.54%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.86%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.16%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.35%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.84%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		81.15%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>87.90%</b>	<b>84.65%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>87.74%</b>	<b>85.84%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.68%	86.51%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	87.87%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87.65%	85.72%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.36%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		87.77%
<b>G. TTHC</b>	<b>87.94%</b>	<b>85.21%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	87.81%	86.51%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.90%	85.72%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	88.22%	85.09%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	87.81%	83.52%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>88.04%</b>	<b>84.93%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.10%	83.36%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	87.90%	84.76%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	88.13%	86.35%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		85.72%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.46%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>88.08%</b>	<b>84.61%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	87.94%	85.39%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	88.51%	85.25%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.81%	83.20%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>87.71%</b>	<b>82.68%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	87.49%	82.57%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	87.84%	83.83%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	87.81%	81.63%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>85.62%</b>	<b>82.82%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NGHỆ AN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	56.98%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	42.36%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	55.24%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	42.05%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	54.76%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	41.26%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	54.13%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	40.79%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	53.10%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	40.69%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	52.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	40.32%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	52.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	39.21%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	52.38%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	39.21%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	51.59%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	39.06%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	49.12%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	38.96%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH NINH BÌNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	71.30%	93.83%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.41%	97.54%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.26%	96.30%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.07%	97.12%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.10%	97.74%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.84%	97.54%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75.86%	95.89%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.30%	97.33%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.68%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	48.45%	39.59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	37.16%	23.92%
	3. Qua chính quyền, công chức.	24.59%	15.26%
	4. Qua người thân, bạn bè.	20.22%	15.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	48.27%	53.61%
	6. Qua mạng internet.	38.80%	26.80%
	7. Qua hình thức khác.	1.46%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.44%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.01%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.57%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.73%	
	6. Qua mạng internet.	74.64%	9.30%
	7. Qua hình thức khác.	71.37%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	35.28%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	14.44%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	48.81%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.22%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.36%	92.18%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.28%	7.82%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	0.00%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.73%	97.53%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.91%	2.47%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.36%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	72.27%	61.52%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.45%	6.38%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.06%	32.10%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	61.88%	89.71%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	86.89%	89.51%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	51.45%	77.37%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	59.82%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	73.43%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	51.38%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	38.45%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	33.03%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NINH BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.90%</b>	<b>80.04%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.85%</b>	<b>82.15%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.54%	80.23%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.15%	84.06%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.10%</b>	<b>81.46%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.33%	81.87%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.86%	81.05%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.71%</b>	<b>79.53%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.22%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.29%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.80%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.87%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.22%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.58%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.20%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.44%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.80%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.45%</b>	<b>77.01%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.69%	76.33%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.02%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.19%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.66%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.24%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.37%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.99%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.73%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.09%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.52%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.69%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.43%</b>	<b>82.07%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.53%</b>	<b>83.30%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.19%	83.93%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.37%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.05%	83.93%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		80.02%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		85.30%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.49%</b>	<b>85.11%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.05%	85.98%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.26%	84.95%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.37%	85.36%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.29%	84.13%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.82%</b>	<b>77.61%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.41%	75.83%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.97%	78.59%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.08%	77.77%



Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		77.35%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		78.51%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.69%</b>	<b>83.58%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.90%	82.69%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.66%	85.36%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.51%	82.69%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.58%</b>	<b>80.75%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.29%	80.44%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.15%	81.46%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.29%	80.36%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.71%</b>	<b>81.06%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NINH BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	40.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	39.30%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.39%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	37.37%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	39.43%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	34.50%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	38.17%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	32.99%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	37.46%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	32.44%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	35.55%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	28.54%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	35.43%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	28.23%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	34.05%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	26.69%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	32.85%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	24.85%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	31.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	22.59%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH NINH THUẬN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.18%	96.21%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.28%	99.37%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.82%	98.51%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.32%	99.37%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.37%	99.58%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.08%	99.58%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.11%	98.52%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.68%	97.67%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.75%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	52.62%	41.79%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	31.28%	41.79%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.08%	15.18%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.02%	7.90%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	33.82%	25.16%
	6. Qua mạng internet.	22.06%	12.89%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.42%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.96%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.02%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.58%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.75%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.35%	
	6. Qua mạng internet.	75.76%	5.13%
	7. Qua hình thức khác.	72.09%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	38.28%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15.57%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	45.42%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.40%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	92.25%	97.09%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.67%	2.49%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.08%	0.42%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	93.71%	98.20%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.76%	1.57%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.54%	0.22%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.63%	83.44%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.27%	3.82%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.18%	12.74%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	54.94%	84.46%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.44%	92.61%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	45.95%	75.06%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	53.05%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	76.26%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	54.51%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	41.26%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	35.56%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NINH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.80%</b>	<b>81.46%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>82.17%</b>	<b>82.66%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.69%	82.82%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.66%	82.49%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.30%</b>	<b>80.15%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.04%	78.96%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.55%	81.34%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.63%</b>	<b>82.38%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.65%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.94%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.34%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.26%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.83%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.44%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.29%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.34%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.60%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.17%</b>	<b>80.66%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.76%	79.41%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.40%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.22%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.71%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.35%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.49%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.87%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.35%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.09%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.48%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		81.90%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.74%</b>	<b>82.21%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.86%</b>	<b>83.03%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.47%	82.46%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.26%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.86%	83.32%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		81.51%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.83%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.61%</b>	<b>80.98%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.97%	82.37%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.69%	80.60%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.97%	80.34%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.79%	80.60%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.60%</b>	<b>82.44%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.58%	81.12%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.54%	82.28%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.68%	82.76%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		82.80%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.23%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.34%</b>	<b>83.17%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.43%	83.09%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.58%	84.01%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.01%	82.42%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.36%</b>	<b>81.41%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.94%	81.25%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.83%	81.46%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.33%	81.51%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.78%</b>	<b>81.83%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NINH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	47.23%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	46.19%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	47.05%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	44.59%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	46.69%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	43.83%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	45.95%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	43.13%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.62%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	42.17%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	44.17%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.98%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.75%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	41.54%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	41.73%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	41.48%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	41.65%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	40.17%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	40.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	39.13%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH PHÚ THỌ

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	83.63%	95.67%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.89%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.89%	98.56%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.67%	98.56%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.10%	99.18%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.92%	99.18%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.57%	98.15%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	87.57%	99.38%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.60%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.43%	32.30%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.91%	29.63%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.67%	9.26%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.38%	8.85%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	67.38%	57.00%
	6. Qua mạng internet.	44.62%	26.34%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	87.54%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	88.75%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	86.74%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	86.40%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	89.36%	
	6. Qua mạng internet.	87.61%	4.53%
	7. Qua hình thức khác.	86.50%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	36.64%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	12.64%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	55.05%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.43%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	99.46%	96.91%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	3.09%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.18%	0.00%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.75%	96.69%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.36%	3.10%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.90%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	87.54%	62.55%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	86.87%	1.85%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	87.10%	35.60%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	53.23%	91.32%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.77%	92.39%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	43.47%	70.25%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	56.71%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	74.42%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	48.84%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	32.97%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	29.75%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH PHÚ THỌ

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>87.61%</b>	<b>82.43%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>87.68%</b>	<b>83.49%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	87.48%	82.15%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.87%	84.83%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>87.32%</b>	<b>82.25%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	87.29%	82.56%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	87.36%	81.94%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>87.62%</b>	<b>80.68%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	87.83%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.72%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.79%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.19%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.46%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.46%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.35%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	87.78%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.03%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>87.64%</b>	<b>83.29%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	86.95%	82.77%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	87.06%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	87.60%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.43%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	87.68%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.11%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.89%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.03%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.92%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	87.71%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		83.80%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>87.50%</b>	<b>85.67%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>87.34%</b>	<b>85.54%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.28%	85.65%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	87.31%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87.42%	86.05%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.18%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		87.28%
<b>G. TTHC</b>	<b>87.59%</b>	<b>86.21%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	87.49%	86.68%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.74%	85.85%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	87.53%	86.47%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	87.60%	85.85%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>87.59%</b>	<b>84.57%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	87.38%	85.43%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	87.67%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	87.71%	85.03%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.21%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		85.44%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>87.63%</b>	<b>85.99%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	87.67%	86.47%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	87.58%	86.06%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.65%	85.44%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>87.33%</b>	<b>86.05%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	87.35%	85.44%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	87.50%	87.09%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	87.13%	85.63%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>87.56%</b>	<b>84.05%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH PHÚ THỌ

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	60.29%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	37.04%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	59.03%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	36.63%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	58.68%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	36.49%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	56.71%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	35.19%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	56.27%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	34.98%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.09%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.95%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	55.64%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	33.33%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	50.45%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	30.52%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	50.00%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	30.15%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	49.46%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	27.42%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH PHÚ YÊN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	71.21%	94.55%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.28%	95.85%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.32%	94.55%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.09%	96.30%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.06%	96.51%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.47%	96.51%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.18%	94.77%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	74.59%	96.95%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.27%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	28.95%	36.82%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28.95%	28.76%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10.67%	13.07%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11.81%	10.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.52%	52.94%
	6. Qua mạng internet.	34.10%	39.87%
	7. Qua hình thức khác.	0.76%	0.65%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.83%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.46%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	69.18%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.34%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.12%	
	6. Qua mạng internet.	74.68%	8.71%
	7. Qua hình thức khác.	68.17%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	35.08%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.95%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.90%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.94%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	74.44%	75.60%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	23.33%	21.57%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.22%	2.83%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	75.56%	81.92%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	22.59%	15.69%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.85%	2.40%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.54%	69.28%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	66.34%	7.63%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.70%	23.09%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	60.18%	84.75%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.32%	84.97%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	42.55%	58.82%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	59.17%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	72.00%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	56.96%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	40.69%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	31.40%	



## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH PHÚ YÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.56%</b>	<b>77.17%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>78.37%</b>	<b>79.70%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	77.71%	79.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.03%	80.35%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.59%</b>	<b>76.86%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.54%	77.30%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.64%	76.42%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>79.74%</b>	<b>75.91%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.28%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.54%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.82%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.96%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.07%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.89%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.57%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.04%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.46%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.84%</b>	<b>76.21%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.32%	76.21%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.28%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.35%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.76%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.07%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.04%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.07%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.57%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.57%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.36%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		76.21%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.81%</b>	<b>78.73%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.04%</b>	<b>81.22%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.36%	82.52%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.50%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.25%	80.13%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.82%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.40%
<b>G. TTHC</b>	<b>79.76%</b>	<b>78.60%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.29%	79.91%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.21%	79.91%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.50%	78.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.03%	75.99%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.87%</b>	<b>78.08%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.75%	77.51%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.04%	79.91%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.82%	77.73%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		78.38%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		76.86%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.29%</b>	<b>78.09%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.54%	76.42%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.93%	79.91%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.39%	77.95%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.11%</b>	<b>77.66%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.53%	75.55%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.14%	79.91%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.64%	77.51%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.66%</b>	<b>77.95%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH PHÚ YÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	46.03%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	39.43%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	45.90%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	39.22%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.50%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	38.56%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	48.28%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	38.56%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	51.26%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	37.69%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	52.17%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	37.47%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	54.51%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	34.64%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	45.49%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	34.64%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	45.03%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	34.20%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	54.17%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	30.72%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH QUẢNG BÌNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.63%	95.71%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.15%	99.80%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.62%	96.73%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.06%	94.48%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.56%	94.27%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.56%	97.96%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.81%	98.77%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.70%	96.32%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.12%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	57.25%	62.50%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	43.30%	49.39%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.18%	31.35%
	4. Qua người thân, bạn bè.	22.20%	39.96%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	52.11%	58.81%
	6. Qua mạng internet.	33.03%	47.13%
	7. Qua hình thức khác.	0.37%	0.61%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.09%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.82%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.21%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	77.61%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.61%	
	6. Qua mạng internet.	75.95%	4.12%
	7. Qua hình thức khác.	75.05%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	46.13%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	9.04%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	42.62%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.51%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	94.54%	97.13%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.55%	2.25%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.91%	0.61%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	94.93%	98.36%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.17%	1.64%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.91%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.57%	40.74%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.67%	2.88%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.36%	56.38%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	62.01%	86.31%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	86.71%	92.37%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	63.62%	69.55%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	74.82%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	84.95%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	68.82%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	47.40%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	41.83%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.86%</b>	<b>80.52%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.24%</b>	<b>78.66%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.90%	78.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.58%	79.27%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.58%</b>	<b>79.27%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.04%	79.47%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.12%	79.06%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.55%</b>	<b>79.62%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.47%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.70%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.97%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.44%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.04%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.26%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.37%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.44%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.26%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.52%</b>	<b>84.53%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.23%	83.81%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.62%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.19%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.80%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.97%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.76%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.95%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.98%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.30%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.41%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		85.24%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.00%</b>	<b>80.35%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.65%</b>	<b>82.22%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.22%	80.54%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.05%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.69%	76.85%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		84.42%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		87.05%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.05%</b>	<b>81.46%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.94%	84.01%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.44%	79.92%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.90%	78.90%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.90%	82.99%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.51%</b>	<b>80.67%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.59%	84.36%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.83%	76.56%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.12%	80.05%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		75.53%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		86.83%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.36%</b>	<b>80.73%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.01%	86.21%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.87%	76.97%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.18%	79.02%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.39%</b>	<b>76.67%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.97%	74.92%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.29%	76.97%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.90%	78.12%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.92%</b>	<b>80.43%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	40.73%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	18.04%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	38.72%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	17.04%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	37.18%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	16.26%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	36.51%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	15.95%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.96%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	15.75%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	35.53%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	15.61%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	35.29%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	15.40%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	30.83%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	13.70%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	30.40%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	13.29%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	29.17%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	13.29%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH QUẢNG NAM

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.08%	94.94%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.58%	97.31%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.94%	96.84%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.48%	88.78%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.13%	97.16%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.36%	96.68%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.96%	96.68%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.96%	96.36%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.75%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	35.91%	14.87%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	52.82%	45.89%
	3. Qua chính quyền, công chức.	9.98%	11.39%
	4. Qua người thân, bạn bè.	9.02%	7.91%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	31.56%	41.93%
	6. Qua mạng internet.	26.57%	29.43%
	7. Qua hình thức khác.	0.81%	0.79%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.68%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.00%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.56%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.21%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.44%	
	6. Qua mạng internet.	76.20%	9.68%
	7. Qua hình thức khác.	69.65%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	45.23%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	17.61%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35.70%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.98%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	80.74%	74.17%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	18.62%	23.93%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.64%	1.90%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	82.91%	79.55%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	15.18%	17.89%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.92%	2.56%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.12%	67.62%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	67.49%	7.14%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.88%	25.24%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	52.88%	83.44%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	86.92%	88.29%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	38.98%	59.65%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	64.04%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	72.23%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	53.12%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	37.28%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	28.07%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG NAM

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>78.10%</b>	<b>73.87%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>77.89%</b>	<b>74.56%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	77.33%	73.17%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.44%	75.94%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>77.49%</b>	<b>74.82%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	77.75%	74.74%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	77.24%	74.90%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>78.30%</b>	<b>75.01%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	76.89%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.41%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.05%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.59%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.65%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.10%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.71%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.46%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.81%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>78.08%</b>	<b>71.09%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	77.45%	69.30%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	77.74%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	77.49%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.01%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.21%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.28%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.96%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.10%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	77.97%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.57%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		72.87%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>78.93%</b>	<b>76.12%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.25%</b>	<b>79.48%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.60%	80.84%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.43%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.71%	77.05%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		75.24%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.79%
<b>G. TTHC</b>	<b>79.19%</b>	<b>79.06%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.78%	79.73%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.30%	81.79%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.17%	79.89%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	78.51%	74.83%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.57%</b>	<b>75.85%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.62%	77.11%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.75%	73.64%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.33%	76.48%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		77.30%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		74.74%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>78.46%</b>	<b>75.54%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	78.35%	75.22%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.08%	77.61%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	77.94%	73.80%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.11%</b>	<b>70.65%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	77.55%	70.96%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	78.50%	71.12%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.28%	69.86%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>78.44%</b>	<b>75.00%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG NAM

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	47.22%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	56.42%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	46.81%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	51.42%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	46.10%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	51.42%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	44.99%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	50.39%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.34%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	50.08%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	43.24%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	50.08%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	42.29%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	49.60%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	40.73%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	48.26%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	39.59%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	47.07%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	39.27%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	43.06%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.28%	93.11%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.15%	97.91%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.71%	96.45%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.54%	95.82%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.95%	98.12%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.86%	97.08%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.29%	97.70%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.02%	98.12%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.85%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	36.35%	25.89%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	52.26%	33.19%
	3. Qua chính quyền, công chức.	22.06%	32.15%
	4. Qua người thân, bạn bè.	22.06%	9.19%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	37.79%	38.00%
	6. Qua mạng internet.	27.85%	21.09%
	7. Qua hình thức khác.	0.72%	0.63%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.79%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.71%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.73%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.65%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.12%	
	6. Qua mạng internet.	77.43%	8.37%
	7. Qua hình thức khác.	71.11%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	27.03%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	25.41%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.68%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	9.73%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	85.05%	87.76%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.15%	10.55%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.80%	1.69%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.73%	90.40%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.29%	7.72%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.98%	1.88%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.90%	77.04%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.53%	4.38%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.29%	18.58%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	46.13%	85.53%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	78.56%	88.89%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	39.35%	67.71%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	50.36%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	64.20%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	43.84%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	39.75%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	29.06%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.33%</b>	<b>77.27%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.50%</b>	<b>81.46%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.46%	79.06%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.53%	83.86%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.35%</b>	<b>75.20%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.24%	73.42%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.46%	76.97%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.33%</b>	<b>75.85%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.17%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.29%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.41%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.09%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.57%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.58%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.81%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.90%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.18%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.69%</b>	<b>76.56%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.46%	76.35%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.86%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.49%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.08%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.88%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.76%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.80%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.54%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.05%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.01%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		76.77%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>80.29%</b>	<b>78.23%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.78%</b>	<b>79.85%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.74%	79.48%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.29%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.32%	79.90%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.64%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		81.36%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.63%</b>	<b>76.38%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.69%	75.10%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.47%	76.77%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.86%	76.35%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.50%	77.31%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.89%</b>	<b>81.38%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.83%	79.61%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.83%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.01%	83.79%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		79.82%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.94%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.71%</b>	<b>79.41%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.54%	78.85%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.62%	80.52%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.96%	78.85%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.30%</b>	<b>74.12%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.92%	73.84%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.53%	74.26%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.46%	74.26%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>80.31%</b>	<b>77.75%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	49.64%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	28.81%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	48.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	26.93%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	48.01%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	29.65%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	47.57%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	33.40%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	47.21%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	31.94%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	46.93%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	34.66%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	46.92%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	31.94%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	46.67%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	32.15%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	45.05%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	35.36%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	31.94%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH QUẢNG NINH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	72.80%	93.49%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.40%	98.58%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.52%	96.67%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.04%	96.51%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.41%	98.89%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.65%	96.51%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.28%	96.99%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.20%	98.25%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.88%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	34.32%	40.28%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.92%	41.07%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.06%	15.17%
	4. Qua người thân, bạn bè.	21.35%	17.54%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.22%	47.55%
	6. Qua mạng internet.	42.86%	38.55%
	7. Qua hình thức khác.	0.33%	0.47%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.70%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.73%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.56%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.25%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.50%	
	6. Qua mạng internet.	76.49%	8.15%
	7. Qua hình thức khác.	71.73%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.35%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	20.65%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.35%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5.32%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	97.60%	90.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.24%	8.86%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.16%	0.79%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.56%	92.62%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.12%	6.42%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.32%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.29%	61.31%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	73.23%	6.69%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.29%	32.01%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	63.29%	75.87%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	80.65%	79.37%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	48.63%	53.91%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	62.04%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	69.79%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	60.74%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	44.26%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	34.52%	

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG NINH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>90.47%</b>	<b>86.89%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>90.08%</b>	<b>86.33%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	90.02%	85.69%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	90.14%	86.96%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>90.13%</b>	<b>86.17%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	90.10%	85.85%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	90.16%	86.48%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>90.61%</b>	<b>87.31%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	90.54%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	90.96%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	91.05%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.08%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	90.13%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	90.45%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	89.94%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	90.92%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	90.45%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>90.49%</b>	<b>87.75%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	90.13%	87.59%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	90.16%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	90.03%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	90.89%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	90.73%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	90.45%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.64%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.32%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	90.70%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	90.89%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		87.91%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>90.80%</b>	<b>88.30%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>90.80%</b>	<b>88.42%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	90.61%	88.22%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	90.99%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	90.80%	88.70%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		88.22%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		88.54%
<b>G. TTHC</b>	<b>90.92%</b>	<b>88.54%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	90.80%	88.54%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	90.99%	88.22%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	90.89%	88.70%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	91.02%	88.70%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>90.92%</b>	<b>88.41%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	90.99%	88.38%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	90.80%	88.06%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	90.99%	88.70%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		88.54%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		88.38%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>90.84%</b>	<b>88.43%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	90.89%	88.54%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.92%	88.38%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.70%	88.38%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>90.48%</b>	<b>87.69%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90.32%	88.06%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	90.51%	87.59%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	90.61%	87.43%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>90.61%</b>	<b>87.59%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG NINH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	38.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	37.41%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	38.35%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	36.19%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	36.36%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	33.92%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	36.08%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	33.87%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	35.88%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.33%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.86%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	33.33%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	33.71%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	32.68%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	33.28%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	32.48%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	32.37%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	32.33%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	31.60%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	32.21%

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.21%	96.93%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.73%	99.18%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.79%	97.96%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.20%	98.16%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.00%	98.16%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.42%	97.96%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.11%	95.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.67%	97.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.73%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	44.88%	42.68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	43.45%	49.69%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10.23%	24.54%
	4. Qua người thân, bạn bè.	16.34%	22.68%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	39.68%	50.93%
	6. Qua mạng internet.	36.80%	31.55%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.47%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.60%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.71%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.97%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.30%	
	6. Qua mạng internet.	77.33%	7.61%
	7. Qua hình thức khác.	70.74%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	36.62%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	18.13%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.34%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	7.18%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	93.00%	87.32%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.10%	11.25%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.90%	1.43%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	91.22%	89.30%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.81%	9.26%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.97%	1.44%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.61%	61.19%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.61%	4.31%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.36%	34.50%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	55.54%	85.51%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	82.80%	94.48%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	39.61%	81.56%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	47.31%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	65.71%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	54.76%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	32.97%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	21.86%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.31%</b>	<b>75.04%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>78.12%</b>	<b>76.64%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.13%	75.21%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.10%	78.07%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.20%</b>	<b>73.88%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.16%	73.16%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.24%	74.59%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>79.13%</b>	<b>74.92%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.38%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.82%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.17%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.25%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.34%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.43%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.36%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.00%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.42%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.93%</b>	<b>74.70%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.46%	74.80%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.25%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.82%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.57%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.11%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	79.78%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.14%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.43%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.32%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.39%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		74.59%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.67%</b>	<b>77.82%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.01%</b>	<b>81.03%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.78%	82.36%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.25%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80%	79.09%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.07%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.61%
<b>G. TTHC</b>	<b>79.81%</b>	<b>77.46%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.14%	78.68%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.35%	78.27%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.04%	76.23%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.71%	76.64%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.11%</b>	<b>78.52%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.25%	80.73%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80%	79.50%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.07%	76.84%



Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		79.09%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		76.43%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.71%</b>	<b>78.12%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.93%	77.86%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.11%	79.09%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.10%	77.40%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.66%</b>	<b>73.98%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.67%	75.00%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	78.85%	74.39%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.46%	72.55%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.46%</b>	<b>76.43%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	61.11%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	46.72%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	60.75%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	42.73%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	60.32%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	41.39%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	59.07%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	40.90%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	58.96%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	40.90%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	57.89%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	40.70%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	56.73%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	40.37%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	55.38%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.70%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	55.02%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	35.99%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	53.76%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	34.91%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH SÓC TRĂNG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.45%	92.96%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.07%	98.14%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.89%	96.27%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.62%	98.55%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.15%	98.55%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.80%	98.34%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.98%	96.89%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.14%	97.72%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.49%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	37.14%	18.88%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22.10%	19.50%
	3. Qua chính quyền, công chức.	27.54%	35.06%
	4. Qua người thân, bạn bè.	18.66%	13.69%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.30%	47.10%
	6. Qua mạng internet.	32.79%	28.01%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.77%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.86%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	75.68%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.87%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.31%	
	6. Qua mạng internet.	78.44%	5.38%
	7. Qua hình thức khác.	72.34%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	44.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.00%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	22.73%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.91%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	88.41%	86.34%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.33%	12.42%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.27%	1.24%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.67%	89.65%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.88%	8.90%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.45%	1.45%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.08%	71.16%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.71%	2.49%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.70%	26.35%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	50.54%	85.71%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	85.35%	86.10%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	51.99%	75.36%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	70.91%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	79.96%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	65.21%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	47.73%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	37.14%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH SỐC TRĂNG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.52%</b>	<b>76.53%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>80.70%</b>	<b>78.30%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.40%	78.09%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.01%	78.51%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.52%</b>	<b>77.68%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.14%	77.06%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.90%	78.30%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.64%</b>	<b>76.08%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.37%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.77%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.59%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.85%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.05%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.83%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.65%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.77%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.90%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.77%</b>	<b>74.06%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.65%	73.33%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.97%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.12%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.20%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.38%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.09%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.74%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.44%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.95%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.20%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		74.78%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>81.82%</b>	<b>83.31%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.89%</b>	<b>80.67%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.69%	81.61%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.20%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.77%	80.16%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.92%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		81.98%
<b>G. TTHC</b>	<b>81.74%</b>	<b>80.01%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.80%	82.44%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.73%	80.16%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.55%	79.13%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.87%	78.30%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.10%</b>	<b>85.26%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.13%	84.10%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.05%	85.13%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.13%	86.79%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.93%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		85.34%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.99%</b>	<b>86.93%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.20%	86.38%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.41%	87.20%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.37%	87.20%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.43%</b>	<b>83.69%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.94%	83.48%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.62%	84.31%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.73%	83.27%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>81.65%</b>	<b>79.92%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH SỐC TRĂNG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	46.47%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	34.78%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.85%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	34.37%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	44.67%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	32.92%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	44.12%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	32.30%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	44.10%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	31.88%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	43.94%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	31.68%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	43.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	31.47%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	41.77%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	31.26%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	41.74%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	30.42%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	41.23%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	25.31%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH SON LA

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	71.44%	97.77%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.48%	99.20%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.64%	98.89%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.04%	97.13%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.42%	97.93%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.55%	99.36%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	73.96%	97.45%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.12%	98.41%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	72.65%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	24.56%	27.68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	51.21%	52.32%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.84%	21.92%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.57%	10.24%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.55%	50.56%
	6. Qua mạng internet.	44.26%	35.36%
	7. Qua hình thức khác.	0.48%	1.12%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	69.62%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.92%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.37%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.79%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.04%	
	6. Qua mạng internet.	73.64%	7.80%
	7. Qua hình thức khác.	67.89%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	43.55%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.45%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	39.35%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.03%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	84.94%	91.04%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.46%	7.84%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.60%	1.12%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	84.53%	91.49%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.80%	6.58%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.67%	1.93%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.68%	64.01%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.29%	5.25%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.85%	30.73%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	63.10%	88.36%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	80.67%	89.00%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	41.89%	66.08%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	51.04%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	76.92%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	64.42%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	41.44%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	36.42%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH SƠN LA

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.17%</b>	<b>81.00%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.87%</b>	<b>79.40%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.43%	78.51%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.32%	80.29%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.51%</b>	<b>80.13%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.59%	79.81%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.43%	80.45%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.74%</b>	<b>82.57%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.49%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.08%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.37%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.52%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.44%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.21%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.11%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.48%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.99%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.75%</b>	<b>81.88%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.40%	81.56%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.69%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.51%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.38%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.79%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.13%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.60%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.60%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.09%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.32%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		82.20%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.30%</b>	<b>83.36%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.65%</b>	<b>83.71%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.29%	83.31%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.05%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.61%	83.95%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.47%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		84.11%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.68%</b>	<b>83.95%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.40%	83.79%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.60%	84.89%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.68%	83.63%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.04%	83.47%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>82.26%</b>	<b>82.26%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.97%	82.20%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.35%	82.84%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.48%	82.68%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		81.40%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		82.20%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.60%</b>	<b>84.32%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.07%	84.91%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.56%	84.43%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.19%	83.63%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.20%</b>	<b>82.57%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.02%	83.00%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.40%	83.00%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.18%	81.72%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.23%</b>	<b>82.18%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH SƠN LA

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	40.38%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	42.83%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	40.22%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	41.09%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	38.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	40.76%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	38.06%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	40.51%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	36.09%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	39.55%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.08%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	38.76%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	34.29%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	38.44%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	33.55%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	37.90%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	33.49%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	37.48%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	32.96%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.48%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH TÂY NINH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.71%	88.70%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.02%	92.79%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.97%	91.83%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.78%	88.70%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.30%	91.59%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.98%	91.35%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.94%	90.63%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.81%	91.11%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.85%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	38.78%	34.70%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	24.24%	19.76%
	3. Qua chính quyền, công chức.	31.78%	21.69%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.41%	18.55%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	25.49%	40.24%
	6. Qua mạng internet.	31.42%	35.90%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	77.06%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.55%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.62%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.98%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.76%	
	6. Qua mạng internet.	77.78%	9.62%
	7. Qua hình thức khác.	73.47%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.32%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	25.31%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	32.14%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	7.72%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.07%	81.97%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.22%	16.35%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.72%	1.68%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	90.86%	81.69%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.89%	14.46%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.25%	3.86%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.78%	57.93%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.63%	4.57%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.51%	37.50%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	61.83%	63.94%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	81.36%	70.19%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	54.84%	54.81%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	60.57%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	75.81%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	61.94%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	46.24%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	37.41%	



## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TÂY NINH

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.29%</b>	<b>74.36%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>78.47%</b>	<b>74.19%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.09%	71.91%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.85%	76.47%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.30%</b>	<b>75.39%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.21%	75.27%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.38%	75.51%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>79.22%</b>	<b>75.72%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.67%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	77.24%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.29%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.61%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.78%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.99%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.79%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.35%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.72%</b>	<b>72.15%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.50%	71.67%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.89%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	77.81%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.22%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.82%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.39%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.64%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.85%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.79%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.25%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		72.63%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>79.79%</b>	<b>77.38%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.11%</b>	<b>79.90%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.14%	82.72%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.86%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.32%	76.23%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76.71%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		83.93%
<b>G. TTHC</b>	<b>79.88%</b>	<b>80.32%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.50%	80.08%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.43%	82.72%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.75%	81.04%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	78.85%	77.44%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.06%</b>	<b>74.79%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.18%	76.71%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.86%	74.79%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.14%	74.79%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		74.79%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		72.87%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.40%</b>	<b>78.32%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.71%	77.92%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.29%	80.08%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	78.20%	76.95%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.45%</b>	<b>73.59%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.32%	73.59%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.39%	73.83%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.64%	73.35%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>79.49%</b>	<b>75.87%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TÂY NINH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	43.01%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	49.76%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	41.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	49.76%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.57%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	49.28%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.96%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	48.32%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	39.39%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	47.84%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.99%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	47.36%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	37.81%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	46.39%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	37.63%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	45.91%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	37.52%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	43.75%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	35.13%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	39.90%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH THÁI BÌNH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.20%	98.96%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.48%	99.59%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.08%	99.17%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.28%	99.59%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.70%	99.59%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.49%	99.59%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.34%	98.96%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.35%	98.76%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.04%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.32%	56.20%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	63.60%	49.38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	45.77%	27.27%
	4. Qua người thân, bạn bè.	26.13%	34.71%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	72.79%	81.20%
	6. Qua mạng internet.	37.12%	45.04%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	1.45%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.55%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.06%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.59%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	64.51%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.72%	
	6. Qua mạng internet.	73.51%	3.32%
	7. Qua hình thức khác.	64.58%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	56.10%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.31%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	27.69%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.10%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.03%	94.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.97%	5.17%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%	0.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	97.67%	96.89%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.33%	2.07%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.00%	1.04%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	71.86%	58.18%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	65.87%	2.28%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.88%	39.54%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	64.56%	95.81%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	87.28%	92.74%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	43.60%	71.52%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	44.06%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	62.88%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	52.17%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	31.59%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	25.59%	

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG TỈNH THÁI BÌNH**

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>85.79%</b>	<b>81.78%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>86.27%</b>	<b>82.55%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.02%	81.72%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	86.51%	83.37%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>85.48%</b>	<b>79.16%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	85.30%	79.04%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	85.65%	79.28%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>85.68%</b>	<b>80.88%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	85.39%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.46%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.81%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.45%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.02%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.28%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.92%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	86.06%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.77%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.86%</b>	<b>84.51%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.66%	84.82%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.60%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.80%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.56%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.59%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	86.09%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.77%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.42%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.49%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.57%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		84.20%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>85.80%</b>	<b>84.49%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.79%</b>	<b>86.65%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.27%	88.13%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.31%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.81%	86.09%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		84.03%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		88.36%
<b>G. TTHC</b>	<b>85.71%</b>	<b>86.44%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.24%	88.15%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.82%	86.50%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.38%	85.47%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.41%	85.65%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>86.25%</b>	<b>82.47%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.24%	82.58%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	86.38%	82.48%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	86.13%	84.23%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		82.38%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.69%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>86.06%</b>	<b>85.24%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	86.09%	84.44%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	86.38%	86.65%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.70%	84.64%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>85.24%</b>	<b>81.64%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.98%	81.51%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.52%	81.76%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.23%	81.65%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>85.80%</b>	<b>83.13%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THÁI BÌNH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	47.67%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	40.91%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.59%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	36.57%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	45.34%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	36.36%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	44.98%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	35.82%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	43.27%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	35.74%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	43.01%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	35.68%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.52%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	35.67%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	41.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	35.54%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	40.32%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	35.46%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.35%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	34.85%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	85.97%	99.38%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	88.78%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.04%	99.59%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.66%	99.18%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.49%	99.59%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	89.34%	99.59%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.13%	99.38%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	88.67%	99.38%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.69%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.30%	59.18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	91.19%	84.33%
	3. Qua chính quyền, công chức.	65.47%	53.40%
	4. Qua người thân, bạn bè.	64.57%	56.49%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	83.63%	85.15%
	6. Qua mạng internet.	80.94%	73.40%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	83.23%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	88.67%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.17%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	82.55%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	88.62%	
	6. Qua mạng internet.	89.48%	1.65%
	7. Qua hình thức khác.	83.98%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	57.43%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15.40%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	28.62%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.71%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.92%	99.79%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.08%	0.21%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%	0.00%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.56%	98.14%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.08%	1.03%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.36%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	84.71%	20.21%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	84.89%	9.07%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	86.06%	70.72%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	77.70%	91.74%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	93.17%	86.39%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	60.07%	87.22%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	69.42%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	83.09%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	71.40%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	45.86%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	35.79%	

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN**

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>89.89%</b>	<b>85.72%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>89.17%</b>	<b>85.22%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	88.38%	84.50%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	89.96%	85.94%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>89.42%</b>	<b>85.73%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	89.42%	86.14%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	89.42%	85.32%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>89.80%</b>	<b>85.37%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	88.96%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	89.96%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	90.14%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	90.04%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	89.10%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.88%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	89.06%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	91.37%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	90.65%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>90.21%</b>	<b>86.56%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	89.32%	86.97%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	90.14%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	89.96%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	89.96%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	90.94%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	89.96%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.46%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.46%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	91.62%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	91.26%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		86.14%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>90.87%</b>	<b>86.80%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>91.80%</b>	<b>87.28%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	91.76%	87.58%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	91.83%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	91.80%	87.38%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		86.76%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		87.38%
<b>G. TTHC</b>	<b>90.74%</b>	<b>86.66%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	91.37%	86.76%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	90.47%	86.97%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	90.72%	86.76%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	90.40%	86.14%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>90.59%</b>	<b>86.14%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	90.72%	85.73%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	90.32%	86.55%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	90.72%	86.97%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		85.94%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		85.53%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>91.01%</b>	<b>86.97%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	91.33%	87.17%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	91.40%	86.97%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.29%	86.76%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>90.24%</b>	<b>86.97%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89.96%	86.76%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	90.36%	87.17%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	90.40%	86.97%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>90.29%</b>	<b>86.26%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	75.36%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	1.03%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	73.56%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	1.03%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	73.38%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	1.03%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	73.33%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	1.03%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	72.12%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	0.82%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	71.76%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	0.82%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	71.22%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	0.82%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	70.86%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	0.62%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	69.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	0.41%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	68.35%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	0.41%



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH THANH HÓA

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.59%	93.97%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.25%	97.62%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.01%	95.87%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.33%	96.67%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.15%	98.41%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.02%	98.10%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.36%	95.71%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.32%	97.94%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.34%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.05%	74.13%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	48.96%	59.52%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.27%	47.78%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14.83%	41.43%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	48.17%	59.21%
	6. Qua mạng internet.	26.48%	41.90%
	7. Qua hình thức khác.	0.96%	2.22%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.12%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.93%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.11%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.37%	
	6. Qua mạng internet.	74.25%	4.76%
	7. Qua hình thức khác.	69.36%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	34.08%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	18.47%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.75%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.66%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.04%	86.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.88%	12.38%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.08%	1.27%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.84%	88.89%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.57%	9.52%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.59%	1.59%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.28%	58.10%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.34%	4.60%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.56%	37.30%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	50.80%	93.33%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.13%	96.51%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	39.90%	76.98%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	56.60%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.78%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	59.94%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	35.29%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	29.52%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH THANH HÓA

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>85.01%</b>	<b>84.85%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>85.06%</b>	<b>85.88%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.89%	85.00%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	85.24%	86.75%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.57%</b>	<b>85.01%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.83%	84.53%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.32%	85.48%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>84.89%</b>	<b>84.60%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.95%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.56%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	86.13%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.54%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.52%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.43%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.43%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.81%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.60%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.20%</b>	<b>83.89%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.21%	83.73%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.30%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.41%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.90%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.35%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.35%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.71%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.48%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.90%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.37%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		84.05%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>85.70%</b>	<b>85.78%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.60%</b>	<b>85.76%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.52%	85.80%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.94%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.33%	84.69%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.89%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		88.65%
<b>G. TTHC</b>	<b>85.88%</b>	<b>86.35%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.38%	87.86%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.94%	87.07%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.33%	85.48%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.87%	85.00%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>86.30%</b>	<b>85.25%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.51%	85.64%

32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	86.57%	85.64%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.81%	85.32%
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		85.96%
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		83.70%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.95%</b>	<b>86.64%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	86.35%	86.59%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	86.60%	87.70%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.89%	85.64%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.73%</b>	<b>84.90%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.16%	83.89%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.05%	84.53%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.98%	86.27%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>85.29%</b>	<b>85.31%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THANH HÓA

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	60.93%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	34.60%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	60.16%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	33.76%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	59.68%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	33.17%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	58.57%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	33.02%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	56.98%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	31.75%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	56.19%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	31.48%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	55.71%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	31.43%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	55.71%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	30.63%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	55.56%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	29.68%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	55.40%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	28.25%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH THỪA THIÊN - HUẾ

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.26%	96.69%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.06%	98.34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.20%	97.70%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.85%	98.95%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.42%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.21%	99.37%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.06%	98.74%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.66%	98.54%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.52%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	42.55%	27.59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	53.45%	47.93%
	3. Qua chính quyền, công chức.	30.55%	21.37%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.64%	12.66%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	39.45%	46.68%
	6. Qua mạng internet.	37.82%	34.23%
	7. Qua hình thức khác.	0.73%	1.87%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.64%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.61%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.77%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.22%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.96%	
	6. Qua mạng internet.	77.75%	8.16%
	7. Qua hình thức khác.	69.45%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.86%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	17.75%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.77%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	8.15%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.70%	79.38%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16.58%	19.18%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.72%	1.44%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	85.90%	80.51%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	12.48%	16.95%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.63%	2.54%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.54%	62.63%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.03%	5.01%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.95%	32.36%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	57.22%	87.42%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	84.38%	93.40%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	43.41%	76.42%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	63.75%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	81.27%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	57.33%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	31.55%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	23.43%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH THỪA THIÊN - HUẾ

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>81.91%</b>	<b>77.54%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>81.53%</b>	<b>80.17%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.29%	79.38%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.77%	80.96%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.36%</b>	<b>77.26%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.25%	77.18%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.47%	77.33%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>81.74%</b>	<b>77.79%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.64%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.01%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.44%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.72%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.14%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.43%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.05%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.23%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.04%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.44%</b>	<b>74.94%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.50%	72.75%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.97%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.12%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.09%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.42%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.16%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.28%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.08%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.69%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.05%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.12%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.82%</b>	<b>79.56%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.36%</b>	<b>83.08%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.83%	85.25%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.40%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.87%	80.70%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		79.68%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		86.70%
<b>G. TTHC</b>	<b>82.72%</b>	<b>80.95%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.08%	82.80%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.10%	81.97%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.66%	81.44%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.04%	77.60%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.36%</b>	<b>77.36%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.86%	77.73%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.90%	77.05%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.33%	78.52%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		77.54%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		75.94%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.64%</b>	<b>79.69%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.22%	80.30%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.62%	80.81%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.08%	77.97%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.04%</b>	<b>76.72%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.36%	74.41%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.33%	77.81%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.42%	77.94%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.28%</b>	<b>78.55%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THỪA THIÊN - HUẾ

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	55.32%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	50.42%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	53.53%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	49.79%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	52.88%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	49.77%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	51.99%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	47.07%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	51.62%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	46.75%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	50.90%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	46.43%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	50.00%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	44.03%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	48.92%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	42.77%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	47.56%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	42.23%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.45%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	41.39%

**CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH TIỀN GIANG**

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	78.75%	94.12%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.47%	97.93%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.01%	96.25%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.49%	97.92%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.21%	97.50%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.54%	97.08%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.51%	96.87%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.41%	96.67%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.62%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	59.85%	44.03%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	37.75%	19.55%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.21%	7.00%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14.18%	9.67%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	34.62%	39.09%
	6. Qua mạng internet.	21.92%	18.52%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	1.23%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	81.29%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.39%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	80.42%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	76.14%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	83.23%	
	6. Qua mạng internet.	79.83%	8.09%
	7. Qua hình thức khác.	75.41%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	51.82%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.35%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	27.37%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1.09%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	86.93%	91.77%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.52%	7.61%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.54%	0.62%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	88.38%	92.29%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.16%	6.04%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.45%	1.67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	81.21%	81.99%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.48%	0.62%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.00%	17.39%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	57.63%	92.45%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	71.94%	89.67%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	36.84%	68.63%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	52.18%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.12%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	60.04%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	38.20%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	31.34%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TIỀN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>80.14%</b>	<b>74.87%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>80.36%</b>	<b>75.33%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.93%	72.98%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.78%	77.67%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.84%</b>	<b>74.19%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.39%	74.63%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.29%	73.75%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>80.63%</b>	<b>74.20%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.36%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.61%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.93%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.37%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.15%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.78%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.68%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.47%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.29%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.71%</b>	<b>75.74%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.89%	74.84%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.35%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.74%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.07%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.96%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.11%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.89%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.71%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.40%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.96%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		76.64%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>80.41%</b>	<b>78.26%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.99%</b>	<b>78.38%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.00%	77.73%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.54%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.43%	78.50%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		77.93%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		79.37%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.52%</b>	<b>78.14%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.97%	81.64%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.50%	77.73%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.43%	76.49%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.18%	76.69%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.53%</b>	<b>79.32%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.39%	78.55%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.39%	78.50%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.79%	80.82%



Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		78.55%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		80.20%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.17%</b>	<b>77.85%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.75%	76.49%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.50%	78.76%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.25%	78.29%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>79.82%</b>	<b>77.62%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.64%	77.47%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.00%	78.76%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.82%	76.64%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>80.25%</b>	<b>76.56%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TIỀN GIANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	37.81%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	52.49%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	37.70%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	50.63%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	36.62%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	49.17%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	36.33%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	47.80%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	34.95%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	47.10%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	34.95%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	46.38%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	34.77%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	46.28%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	34.71%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	45.53%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	33.51%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	43.60%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	32.73%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	43.54%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH TRÀ VINH

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.22%	97.52%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.03%	97.94%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.96%	98.55%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.39%	98.76%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.96%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.61%	98.35%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.41%	98.34%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.90%	98.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.04%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.37%	47.33%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	27.06%	33.74%
	3. Qua chính quyền, công chức.	24.13%	22.63%
	4. Qua người thân, bạn bè.	20.84%	15.43%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	39.12%	46.50%
	6. Qua mạng internet.	26.87%	30.45%
	7. Qua hình thức khác.	0.55%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.55%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.95%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.59%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.97%	
	6. Qua mạng internet.	74.77%	2.47%
	7. Qua hình thức khác.	70.41%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	51.18%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	20.07%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.97%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	9.76%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	90.97%	93.61%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.94%	5.57%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.08%	0.82%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	93.15%	95.20%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.31%	3.34%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.54%	1.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.64%	79.79%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.66%	1.65%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.64%	18.56%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	73.61%	84.09%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	87.99%	79.92%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	45.05%	62.42%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	60.36%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	71.22%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	56.37%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	47.12%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	43.71%	

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TRÀ VINH**

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>84.49%</b>	<b>81.34%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>84.59%</b>	<b>82.21%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	85.23%	82.27%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.95%	82.15%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.84%</b>	<b>83.39%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.42%	83.91%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.26%	82.86%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>85.14%</b>	<b>81.93%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.38%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.78%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.24%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.27%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.16%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.64%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.85%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	86.50%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.44%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.02%</b>	<b>77.81%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.05%	78.12%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.13%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.25%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.01%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.98%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.72%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.79%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.68%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.58%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.97%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		77.50%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>84.70%</b>	<b>82.53%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.35%</b>	<b>81.97%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.06%	82.62%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.11%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.88%	81.21%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		81.41%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		82.62%
<b>G. TTHC</b>	<b>85.02%</b>	<b>82.86%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.16%	84.30%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.38%	82.86%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.22%	80.59%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.34%	83.68%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>85.00%</b>	<b>83.74%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.38%	83.71%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.27%	83.27%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.35%	83.89%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		83.91%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		83.91%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.47%</b>	<b>83.62%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	85.73%	83.91%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.88%	84.71%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.81%	82.24%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.54%</b>	<b>80.48%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.33%	80.21%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.85%	80.62%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.45%	80.62%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>84.58%</b>	<b>81.93%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TRÀ VINH

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.57%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	54.96%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	41.77%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	52.19%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	41.45%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	50.82%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	41.23%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	50.72%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.82%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	50.41%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.24%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	50.21%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	38.92%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	49.79%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	36.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	49.57%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	35.20%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	48.76%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	33.94%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	48.45%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH TUYỀN QUANG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.41%	94.01%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.19%	98.34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.17%	96.69%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.41%	95.25%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.38%	97.52%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.77%	98.76%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.53%	97.93%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.53%	98.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.99%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	34.26%	15.43%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	65.19%	58.85%
	3. Qua chính quyền, công chức.	24.44%	17.49%
	4. Qua người thân, bạn bè.	24.26%	11.73%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	52.22%	53.91%
	6. Qua mạng internet.	41.85%	29.01%
	7. Qua hình thức khác.	1.11%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.04%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.78%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.92%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.77%	
	6. Qua mạng internet.	75.72%	6.60%
	7. Qua hình thức khác.	70.38%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	44.46%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.42%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	40.83%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3.09%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	94.05%	86.36%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.23%	12.60%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.72%	1.03%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	94.38%	85.96%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.80%	11.23%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.81%	2.81%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.02%	71.28%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.58%	3.72%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.25%	25.00%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	55.88%	88.42%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	83.87%	90.29%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	43.42%	70.81%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	50.99%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	67.39%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	44.75%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	31.35%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	23.24%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TUYẾN QUANG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.86%</b>	<b>81.20%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>80.25%</b>	<b>79.69%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.03%	77.42%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.47%	81.96%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.04%</b>	<b>82.67%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.93%	84.02%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.15%	81.31%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.67%</b>	<b>80.90%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.54%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.47%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.62%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.79%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.15%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.90%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.05%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.23%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.92%</b>	<b>81.52%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.42%	81.34%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.44%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.51%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.06%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.24%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.31%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.62%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.30%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.48%	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.77%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		81.70%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>82.80%</b>	<b>82.24%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.43%</b>	<b>83.50%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.65%	83.40%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.99%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.63%	81.75%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		83.81%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		85.03%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.26%</b>	<b>83.65%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.62%	84.02%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.90%	84.62%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.41%	84.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.12%	81.34%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.35%</b>	<b>83.91%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.30%	82.55%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.41%	82.74%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.33%	85.22%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		84.62%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.41%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.93%</b>	<b>81.06%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.98%	78.63%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.51%	82.17%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.29%	82.37%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.90%</b>	<b>79.06%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.50%	81.34%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.83%	79.28%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.36%	76.56%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>82.83%</b>	<b>81.72%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TUYẾN QUANG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	52.77%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	43.57%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	51.89%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	43.15%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	50.72%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	41.70%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	49.91%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	41.65%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	49.64%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	40.50%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	49.46%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	40.41%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	47.67%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	40.37%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	47.58%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	39.38%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	46.51%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.13%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	44.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	37.53%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH VĨNH LONG

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	85.27%	88.89%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	86.13%	97.94%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.81%	93.20%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.17%	95.68%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.03%	96.09%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.08%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.53%	94.65%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	88.22%	95.68%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	88.04%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	43.72%	42.59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	29.33%	9.47%
	3. Qua chính quyền, công chức.	22.77%	8.44%
	4. Qua người thân, bạn bè.	27.69%	15.43%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	72.68%	59.47%
	6. Qua mạng internet.	25.87%	26.13%
	7. Qua hình thức khác.	0.00%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	83.26%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	84.51%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.59%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	84.97%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	87.25%	
	6. Qua mạng internet.	85.93%	5.57%
	7. Qua hình thức khác.	83.30%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	44.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	19.45%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.18%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.55%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	92.93%	87.63%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.70%	10.72%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.36%	1.65%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	93.65%	90.85%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.35%	7.48%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.00%	1.66%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	82.67%	72.93%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	81.40%	3.31%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	82.18%	23.76%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	69.31%	81.03%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	76.17%	87.84%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	64.92%	53.09%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	63.04%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	77.98%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	69.69%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	27.72%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	23.29%	



### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH VĨNH LONG

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>79.87%</b>	<b>74.57%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>79.60%</b>	<b>70.40%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.43%	68.32%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.78%	72.48%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.59%</b>	<b>73.43%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.18%	74.00%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.00%	72.85%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>79.88%</b>	
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		<b>75.84%</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.57%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.65%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.33%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.80%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.92%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.67%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.28%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.50%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.17%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.76%</b>	<b>78.61%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.32%	76.76%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.25%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.96%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.11%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.89%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	79.75%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.46%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.50%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.14%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.25%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		80.46%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>80.45%</b>	<b>79.77%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.63%</b>	<b>78.35%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.71%	81.90%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.71%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.47%	76.96%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		78.20%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		76.34%
<b>G. TTHC</b>	<b>80.85%</b>	<b>78.30%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.47%	79.64%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.08%	77.58%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.90%	78.20%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.97%	77.79%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>80.43%</b>	<b>81.53%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.50%	82.31%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.07%	79.64%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.72%	79.64%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		83.75%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		82.31%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.85%</b>	<b>81.74%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.26%	83.75%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.51%	82.31%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.78%	79.16%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.36%</b>	<b>78.93%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.75%	77.79%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.40%	81.28%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.93%	77.72%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>80.11%</b>	<b>77.17%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH VĨNH LONG

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	58.27%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	36.01%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	57.94%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	35.05%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	57.12%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	34.71%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	57.04%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	34.71%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	57.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	34.57%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	55.68%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.95%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	55.40%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	33.33%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	54.68%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	33.20%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	54.59%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	32.85%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	53.15%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	32.44%

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH VINH PHÚC

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	71.89%	97.10%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.64%	99.59%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	74.82%	98.96%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.63%	97.93%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.26%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.04%	98.96%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.50%	98.96%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.13%	98.34%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	73.64%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.76%	28.93%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	42.49%	34.30%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.16%	12.19%
	4. Qua người thân, bạn bè.	16.51%	10.33%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.57%	62.60%
	6. Qua mạng internet.	39.52%	16.12%
	7. Qua hình thức khác.	0.74%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.73%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.59%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.91%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.37%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.18%	
	6. Qua mạng internet.	73.60%	6.63%
	7. Qua hình thức khác.	68.98%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	45.52%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.45%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	36.56%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.39%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.73%	94.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.09%	5.17%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.18%	0.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	99.82%	97.71%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.00%	1.66%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.18%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.68%	48.24%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.50%	4.55%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.05%	47.20%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	69.47%	93.35%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	74.18%	90.23%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	51.65%	67.01%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	55.56%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	62.52%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	50.64%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	41.47%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	41.76%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH VINH PHÚC

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>82.84%</b>	<b>86.78%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>80.09%</b>	<b>88.36%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.20%	87.33%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.98%	89.39%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.78%</b>	<b>87.43%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.56%	86.50%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.00%	88.36%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>82.68%</b>	<b>85.97%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.15%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.36%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.91%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.13%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.75%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.40%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.76%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.31%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.38%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.75%</b>	<b>85.37%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.31%	86.09%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.85%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.42%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.56%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.04%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.75%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.00%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.71%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.82%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.04%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		84.65%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>83.37%</b>	<b>73.67%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.70%</b>	<b>71.87%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.33%	71.66%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.58%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.20%	71.66%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		72.28%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		71.86%
<b>G. TTHC</b>	<b>83.85%</b>	<b>73.46%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.49%	74.75%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.96%	74.34%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.71%	73.72%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.22%	71.04%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>83.84%</b>	<b>71.91%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.60%	72.48%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.96%	72.28%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.96%	72.90%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		71.86%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		70.01%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.72%</b>	<b>76.54%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.11%	76.40%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.58%	77.02%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.47%	76.19%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.57%</b>	<b>74.55%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.00%	74.27%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.95%	74.89%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.76%	74.48%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>83.06%</b>	<b>80.23%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH VĨNH PHÚC

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	38.62%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	34.64%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	37.89%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	28.63%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	37.89%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	28.45%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	37.89%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	26.60%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	35.53%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	24.59%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.52%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	24.54%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	35.15%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	24.12%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	34.61%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	22.77%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	34.24%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	22.61%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	32.60%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	21.32%

**CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH YÊN BÁI**

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.50%	92.37%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.02%	98.56%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.34%	97.11%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.72%	94.85%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.05%	98.35%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.90%	97.53%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.70%	97.32%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.84%	97.94%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.00%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	23.01%	35.46%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	47.10%	53.20%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.95%	17.94%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.77%	24.12%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.38%	61.44%
	6. Qua mạng internet.	41.49%	36.08%
	7. Qua hình thức khác.	0.72%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.17%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.56%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.14%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.23%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.51%	
	6. Qua mạng internet.	77.13%	8.04%
	7. Qua hình thức khác.	67.33%	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS.	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	32.48%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16.70%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	54.13%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6.97%	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	80.65%	85.57%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17.54%	13.61%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.81%	0.82%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83.73%	85.36%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.92%	12.99%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.35%	1.65%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.32%	68.25%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.59%	5.77%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.52%	25.98%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	62.21%	86.80%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	88.33%	81.86%
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	63.11%	61.24%
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	65.16%	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	81.83%	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	63.54%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	40.29%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	35.03%	

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH YÊN BÁI

Tiêu chí	Năm 2023	Năm 2022
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>87.60%</b>	<b>81.10%</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>87.49%</b>	<b>81.18%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	87.55%	79.32%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.44%	83.03%
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>86.56%</b>	<b>79.53%</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.63%	78.70%
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	86.49%	80.35%
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)</b>	<b>87.63%</b>	<b>81.77%</b>
<b>C. Chất lượng CS (năm 2022)</b>		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	86.85%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.45%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.70%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.07%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.84%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.32%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.61%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.26%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.54%	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>87.80%</b>	<b>81.90%</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	87.22%	81.17%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	87.12%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	87.88%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.09%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.19%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.22%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.72%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.11%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.94%	
23. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	87.47%	
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		82.62%
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>87.93%</b>	<b>86.64%</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>88.08%</b>	<b>88.29%</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.68%	88.60%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.26%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	88.29%	88.60%
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		85.92%
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		90.04%
<b>G. TTHC</b>	<b>87.74%</b>	<b>85.66%</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	88.44%	86.74%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.58%	87.77%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	87.43%	83.44%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	87.50%	84.68%
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>88.23%</b>	<b>85.50%</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.22%	86.12%
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	88.33%	83.85%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	88.15%	87.77%

Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND		85.09%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc		84.68%
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>88.10%</b>	<b>88.53%</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	87.90%	88.18%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	88.58%	90.66%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.83%	86.74%
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>87.54%</b>	<b>85.23%</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	87.32%	84.89%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	87.61%	86.12%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	87.68%	84.68%
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>87.73%</b>	<b>83.87%</b>

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH YÊN BÁI

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc cho ND.	59.53%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	52.99%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	57.09%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	52.78%
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	56.19%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	50.93%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.01%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	50.31%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	55.30%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	50.31%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	54.04%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	48.87%
Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	53.50%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	46.80%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	51.89%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	45.77%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	51.53%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	44.54%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	50.81%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	41.44%



**PHỤ LỤC II: PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN**  
**BỘ NỘI VỤ**                      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1001/QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

*Căn cứ Nghị định số 63/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2022 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 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính 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”;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026 (kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính (để b/c);
- Bộ trưởng Phạm Thị Thanh Trà;
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Đơn vị phụ trách cải cách hành chính các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**BỘ TRƯỞNG**

**Phạm Thị Thanh Trà**

*Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2023*

**PHƯƠNG PHÁP**

**Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của  
cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026**

*(Kèm theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**I. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

**1. Mục tiêu chung**

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

**2. Mục tiêu cụ thể**

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô quốc gia (tên tiếng Anh là "Satisfaction Index of Public Administrative Services", viết tắt là "Chỉ số SIPAS").

- Cung cấp cho Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Tham mưu cho Chính phủ, kiến nghị đối với chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân.

- Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

**3. Yêu cầu**

- Phương pháp bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn trong nước và xu thế của thế giới.

- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là "đo lường sự hài lòng của người dân") phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép điều chỉnh

phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân bảo đảm khách quan, chính xác, đại diện cho ý kiến của người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học.

#### **4. Đối tượng, phạm vi**

- Đối tượng: Là cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Phạm vi: 63 tỉnh, thành phố.

#### **5. Nội dung**

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 khía cạnh: (i) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (ii) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (iii) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

5.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công;
- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân;
- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;
- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

5.2. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm: (i) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và (ii) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

a) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công:

- Các chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội; chính sách cải cách hành chính.

- 04 yếu tố quan trọng của nội dung “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công” được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (ii) Sự tham gia của người dân; (iii) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (iv) Kết quả, tác động của chính sách.

- Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí để đo lường sự hài lòng của người dân và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (xem chi tiết trong bảng dưới đây).

b) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Các dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương.

- 05 yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí cụ thể để đo lường sự hài lòng của người dân.

Mỗi tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (xem chi tiết trong bảng dưới đây).

**Bảng nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
Việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.
		2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.
	Sự tham gia của người dân	3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến đối với các chính sách.
		4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

	<b>Chất lượng tổ chức thực hiện</b>	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	
		6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương.	
		7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.	
		8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	
		9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.	
		10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.	
		11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.	
		12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	
		13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.	
		<b>Kết quả, tác động</b>	14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.
			15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.
			16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.
			17. Trường phổ thông công lập dạy học cho học sinh tốt hơn.
			18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.			
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.			
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.			
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.			
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.			
<b>Việc cung ứng dịch vụ hành chính công</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	
		25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	
		26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	
	<b>Thủ tục hành chính</b>	27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	

	28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
	29. Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
	30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.
	<b>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>
	31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
	32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
	33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.
<b>Kết quả</b>	34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.
	35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
	36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.
<b>Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>	37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
	38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
	39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

5.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.
- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.
- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.
- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.

- Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.

- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.

- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

## **6. Các chỉ số; thang đo, cách thức tính chỉ số**

### **6.1. Các chỉ số:**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân được thể hiện qua một bộ chỉ số, gồm 03 nhóm: (i) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân; (ii) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân; (iii) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân. Bộ chỉ số này được xây dựng cho cả nước nói chung; cho từng tỉnh, thành phố; cho từng nhóm nhân khẩu học hay lĩnh vực, ngành, vùng, miền...

a) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

Chỉ số nhận định đánh giá của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhận định, đánh giá của người dân. Mỗi chỉ số nhận định, đánh giá được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với mỗi phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhận định, đánh giá (xem chi tiết tại Điểm a, Khoản 6.2).

b) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân:

Chỉ số hài lòng của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng người dân, gồm 04 loại:

- Chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi tiêu chí nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Mỗi chỉ số hài lòng theo tiêu chí được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với tất cả các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát hài lòng (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

- Chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi yếu tố nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Mỗi chỉ số hài lòng theo yếu tố được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của yếu tố đó (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

- Chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi nội dung nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Mỗi chỉ số hài lòng theo nội dung được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của nội dung đó (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (chỉ số hài lòng chung):

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với cả hai nội dung nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính được xây dựng từ kết quả tổng hợp tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

c) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhu cầu, mong đợi của người dân. Mỗi chỉ số nhu cầu, mong đợi được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhu cầu, mong đợi (xem chi tiết tại Điểm c, Khoản 6.2).

## **6.2. Thang đo, cách thức tính chỉ số:**

a) Thang đo, cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

- Thang đo nhận định, đánh giá của người dân gồm các đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức: 
$$\frac{a}{b} \times 100 (\%)$$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

b) Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân:

- Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;



Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

Chỉ số hài lòng hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Thang đó, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

## 7. Thu thập thông tin

Áp dụng hình thức khảo sát chọn mẫu để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của người dân. Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn.

a) Đối tượng khảo sát: Là người đại diện cho hộ gia đình, đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

b) Cỡ mẫu khảo sát:

Cỡ mẫu khảo sát trong cả nước được quyết định cụ thể, đảm bảo phù hợp với điều kiện, nguồn lực thực hiện khảo sát đồng thời đáp ứng yêu cầu về cỡ mẫu trong khảo sát. Cỡ mẫu khảo sát của từng địa bàn khảo sát được phân bổ dựa theo đặc thù địa chính trị của địa bàn đó.

c) Chọn mẫu khảo sát:

- Giai đoạn 1: Chọn tỉnh, thành phố (gọi chung là “tỉnh, thành phố”)

Chọn tất cả 63 tỉnh, thành phố trong cả nước để triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân.

- Giai đoạn 2: Chọn quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là “huyện, quận”):

Tại mỗi tỉnh, thành phố, chọn 03 huyện, quận để khảo sát; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 06 huyện, quận. Việc chọn huyện, quận được thực hiện như sau:

+ Bước 1: Phân các huyện, quận của tỉnh, thành phố thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định; lập danh sách huyện, quận của mỗi nhóm theo vần abc.

+ Bước 2: Chọn mặc định huyện, quận là trung tâm hành chính của tỉnh, thành phố; chọn ngẫu nhiên các huyện, quận còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 3: Chọn xã, phường, thị trấn (gọi chung là “xã, phường”):

Tại mỗi tỉnh, chọn 09 xã, phường để khảo sát (03 xã, phường ở mỗi huyện, quận); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 18 xã, phường (03 xã ở mỗi huyện, quận). Việc chọn xã, phường được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi huyện, quận đã chọn ở Khoản 1, phân các xã, phường của huyện, quận thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định; lập danh sách xã, phường của mỗi nhóm theo vần abc.

- Bước 2: Chọn mặc định xã, phường là trung tâm hành chính của huyện, quận; chọn ngẫu nhiên các xã, phường còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 4: Chọn thôn, ấp, bản, tổ dân phố, khu phố (gọi chung là “thôn, tổ dân phố”):

Tại mỗi tỉnh, chọn 18 thôn, tổ dân phố để khảo sát (02 thôn, tổ dân phố ở mỗi xã, phường); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 36 thôn, tổ dân phố để khảo sát (02 thôn, tổ dân phố ở mỗi xã, phường). Việc chọn thôn, tổ dân phố được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi xã, phường đã chọn ở Khoản 2, lập danh sách các thôn, tổ dân phố của xã, phường theo vần abc.

- Bước 2: Chọn mặc định thôn, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường; chọn ngẫu nhiên các thôn, tổ dân phố còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 5: Chọn hộ gia đình

Đối với mỗi thôn, tổ dân phố đã chọn ở giai đoạn 4, lập 01 danh sách các hộ gia đình đang sinh sống ở thôn, tổ dân phố, với số lượng hộ gia đình trong mỗi danh sách là 150 hộ; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh là 250 hộ. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo có đại diện của tất cả các phố, đường, đội, xóm của thôn, tổ dân phố đó.

d) Phiếu khảo sát:

Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ đọc, dễ trả lời đối với mọi người dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin danh tính (mẫu phiếu tại Phụ lục kèm theo).

đ) Thực hiện khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

- + Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- + Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- + Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- + Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- + Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình; thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả

lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

e) Phúc tra khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức phúc tra khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp;

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua đường bưu điện;

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tuyến;

+ Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức gặp trực tiếp;

+ Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua điện thoại, tin nhắn SMS;

- Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

g) Kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số; xây dựng báo cáo kết quả

Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần phải kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số và xây dựng báo cáo kết quả.

## **8. Báo cáo kết quả**

Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Báo cáo phải đảm bảo tối thiểu các nội dung, yêu cầu cơ bản sau:

a) Tên báo cáo:

- Tên đầy đủ: Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ..... (năm được đo lường).

- Tên viết tắt: SIPAS..... (năm được đo lường).

b) Nội dung báo cáo:

Báo cáo kết quả đo lường gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu: Cơ sở, phương pháp, trách nhiệm thực hiện.
- Kết quả của năm:
  - + Nêu, phân tích thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời khảo sát.
  - + Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của cả nước nói chung.
  - + Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của từng lĩnh vực, ngành trong cả nước.
  - + Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của từng tỉnh.
  - So sánh kết quả của các năm:
    - + Nêu, so sánh các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của cả nước, từng lĩnh vực, ngành, tỉnh qua các năm.
    - + Nêu, phân tích sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm.
  - Nhận xét, đánh giá:
    - + Nhận xét, đánh giá kết quả đạt được, tồn tại của năm và ý nghĩa, tác động của chúng.
    - + Nhận xét, đánh giá sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm và đưa ra những cảnh báo.
    - + Nêu, phân tích nguyên nhân khách quan, nguyên nhân chủ quan,
- Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.

c) Phụ lục báo cáo: Các bảng thống kê số liệu; mẫu phiếu khảo sát của năm.

## **9. Quản lý kết quả đo lường sự hài lòng của người dân**

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân báo cáo, thông tin kịp thời cho cơ quan thẩm quyền, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm; theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan có thẩm quyền về việc các cơ quan liên quan sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân.

- Các cơ quan là đối tượng đo lường sự hài lòng của người dân xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình với các chỉ số của các ngành, lĩnh vực, địa phương khác trong cùng năm đo lường để đánh giá tình trạng chất lượng phục vụ người dân của ngành, lĩnh vực, địa phương của mình; xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của lĩnh vực, ngành, địa phương mình trong năm đo lường với các năm trước đó để đánh giá mức độ chuyển biến (tiến bộ hay thụt lùi) về chất lượng phục vụ người dân, của ngành, lĩnh vực, địa phương mình.

- Trên cơ sở kết quả xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình, các cơ quan xây dựng chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Chương trình, kế hoạch hành động phải đảm bảo cụ thể, rõ ràng, phù hợp, khả thi, trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, kết quả (cả về số lượng và chất lượng), nguồn lực, trách nhiệm thực hiện (chủ trì và phối hợp), khó khăn, thách thức trong quá trình thực hiện, lộ trình thực hiện (thời gian thực hiện nhiệm vụ, thời gian dự kiến đạt kết quả...). Kết quả thực hiện chương trình, kế hoạch hành động phải được báo cáo cho cơ quan liên quan, cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân.

- Các cơ quan cung cấp thông tin, tổ chức thực hiện các hoạt động để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, đặc biệt là những người liên quan trực tiếp đến việc xây dựng cơ chế, chính sách phát triển địa phương và cung ứng dịch vụ công, có nhận thức, tư duy, hành động thực thi nhiệm vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Các cơ quan chủ động, tích cực chia sẻ, học tập kinh nghiệm của nhau về việc xây dựng, thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ công theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân; xây dựng, thực hiện các chương trình, kế hoạch khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan thẩm quyền để chỉ đạo, xử lý, khen thưởng các cơ quan liên quan về kết quả thực hiện các chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân thông tin, tuyên truyền kịp thời về việc triển khai đo lường sự hài lòng, kết quả đo lường sự hài lòng tới toàn thể người dân, xã hội. Các cơ quan thông tin, tuyên truyền kịp thời tới toàn thể người dân, xã hội về chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình đó.

Nội dung thông tin, tuyên truyền phải dễ hiểu, dễ sử dụng; hình thức thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, dễ tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học và toàn thể xã hội, gồm: Chương trình truyền hình; chương trình phát thanh; chuyên mục, bài, tin trên báo viết, báo mạng, trang thông tin điện tử; phát trên loa phát thanh cấp xã; thông qua hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể ở địa phương; thông qua các cuộc hội nghị, họp, chương trình bồi dưỡng, tập huấn của các cơ quan hành chính nhà nước. Phải định kỳ theo dõi, đánh giá mức độ hiệu quả, chất lượng thông tin, tuyên truyền để kịp thời rút kinh nghiệm.

## **II. TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

### **1. Bộ Nội vụ**

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước, có trách nhiệm:

- Hàng năm, áp dụng Phương pháp này để đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước; báo cáo kết quả cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ và tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân. Tham mưu với cơ quan có thẩm quyền việc khen thưởng, xử lý đối với các cơ quan về kết quả chỉ số hài lòng.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn, hội thảo khoa học, diễn đàn chia sẻ kinh nghiệm về phương pháp triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với các cơ quan, tổ chức cá nhân liên quan. Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân tới toàn thể người dân, xã hội.

- Theo dõi, đánh giá, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các bộ, tỉnh.

- Định kỳ nghiên cứu, rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp nhằm đảm bảo phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính, thực tiễn trong nước và xu thế trên thế giới.

## **2. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố**

- Áp dụng Phương pháp này để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương, trên cơ sở có thể điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Thông tin kịp thời cho Bộ Nội vụ kế hoạch triển khai, báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương; chương trình, kế hoạch hành động khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, để Bộ Nội vụ tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ.

- Thông tin, trao đổi kịp thời với Bộ Nội vụ về những phát sinh trong quá trình áp dụng Phương pháp để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương để xem xét, xác định các giải pháp khắc phục, rút kinh nghiệm giúp đảm bảo việc áp dụng Phương pháp phù hợp, hiệu quả và kết quả thu được có chất lượng tốt./.

**PHỤ LỤC: Phiếu khảo sát**  
(Kèm theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**BỘ NỘI VỤ**

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của**  
**cơ quan hành chính nhà nước năm ....**  
(Kèm theo Quyết định số .../QĐ-BNV ngày ... tháng ... năm ...  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**Tỉnh/Thành phố:** .....

**Huyện/Quận/Thị xã/Thành phố:** .....

**Xã/Phường/Thị trấn:** .....

**Thôn, Tổ dân phố:** .....

**GIỚI THIỆU KHẢO SÁT**

Bộ Nội vụ là cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Chính phủ, được Chính phủ giao hàng năm triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ tham mưu cho Chính phủ chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân.

Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Bộ Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Chính phủ và công bố công khai trong cả nước.

**Phần dành cho điều tra viên**

Mã số phiếu: .....

Họ tên điều tra viên: .....

Số điện thoại điều tra viên: .....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:

.....



**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT**

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 ...) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

**Giới tính:**

1. Nam
2. Nữ

**Độ tuổi:**

1. 18 - 25 tuổi
2. 25 - 34 tuổi
3. 35 - 49 tuổi
4. 50 - 60 tuổi
5. Trên 60 tuổi

**Dân tộc:**

1. Kinh
2. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**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/ trên Đại học
6. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Nghề nghiệp:**

1. Nghỉ hưu
2. Không đi làm (ở nhà)
3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
4. Sinh viên
5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công
7. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Nơi sinh sống:**

<b>Đô thị:</b> 1. Đồng bằng 2. Miền núi 3. Hải đảo	<b>Nông thôn:</b> 1. Đồng bằng 2. Miền núi 3. Hải đảo
---	--

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.*

**Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)?**

*(“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).*

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	1	2	3	4
7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	1	2	3	4
8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	1	2	3	4
9. Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	1	2	3	4

**Câu 2. Trong thời gian qua, Ông/Bà đã sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở Câu 1?**

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*).
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): .....

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

	<b>Không phù hợp</b>	<b>Khá phù hợp</b>	<b>Phù hợp</b>	<b>Rất phù hợp</b>
1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	1	2	3	4
4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet ( <i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i> ).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

**Câu 4. Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?**

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

**Câu 5. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Câu 6. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 7. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

	<b>Không phù hợp</b>	<b>Khá phù hợp</b>	<b>Phù hợp</b>	<b>Rất phù hợp</b>
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp ( <i>tại cơ quan nhà nước</i> ).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình ( <i>tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet</i> ).	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần ( <i>một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet</i> ).	1	2	3	4

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?**

<b>Nội dung</b>	<b>Có</b>	<b>Không</b>
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	1	2
2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa ở tuyến tỉnh, thành phố, tuyến huyện, quận, tuyến xã, phường.	1	2
3. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố.	1	2
4. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, quận.	1	2
5. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường.	1	2
6. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
7. Ông/Bà nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	1	2
8. Ông/Bà nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2

**Câu 9. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.**

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1, 2 ... 5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:*

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)</b>					
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</b>					
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. <i>(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền...)</i>	1	2	3	4	5
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
<b>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. <i>(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến ...)</i>	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	1	2	3	4	5
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</b>					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương <i>(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)</i>	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương <i>(Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)</i>	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)</i>	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)</i>	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ ...)</i>	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)</i>	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt,, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)</i>	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...)</i>	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số...)</i>	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả, tác động của chính sách</b>					
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	1	2	3	4	5
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
<b>A. Tiếp cận dịch vụ</b>					
24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5
<b>B. Thủ tục hành chính</b>					
27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
29. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
<b>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>					
31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả</b> (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)					
34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
<b>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>					
37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?**

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4



