

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

SIPAS 2023



SIPAS
2023

39.765/

40.230
đã tham gia
khảo sát

NỘI DUNG 1:

**Xây dựng,
tổ chức thực
hiện chính
sách**

**Khảo sát chọn
mẫu ngẫu nhiên
phân tầng**

*1.170 thôn, tổ dân
phố/585 xã, phường
/195 huyện, quận/63
tỉnh, thành phố*

NỘI DUNG 1:

**04 yếu tố,
23 tiêu chí**

**Kết quả là
1 bộ chỉ số
gồm: 51
chỉ số hài
lòng và**

NỘI DUNG 2:

**Cung ứng
dịch vụ hành
chính công**

**45 chỉ số
nhận định,
đánh giá;
10 chỉ số
nhu cầu,
mong đợi**

NỘI DUNG 2:

**05 yếu tố,
16 tiêu chí**

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH NĂM 2023

23 CHỈ SỐ THÀNH PHẦN



CẢ
NƯỚC
NĂM
2023

NĂM
2023
SO VỚI
2022

TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ
CHỈ SỐ NĂM 2023:
CAO NHẤT TRUNG VỊ THẤP NHẤT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH CỦA CHÍNH QUYỀN

CHÍNH QUYỀN CUNG CẤP
THÔNG TIN CHÍNH SÁCH DỄ
TÌM, DỄ THẤY

81,57% + 2,28% 90,02% 81,18% 73,91%

CHÍNH QUYỀN CUNG CẤP
THÔNG TIN CHÍNH SÁCH ĐẦY
ĐỦ, DỄ HIỂU

82,29% + 2,10% 90,14% 81,76% 75,44%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CƠ HỘI THAM GIA XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH

CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC
NHIỀU HÌNH THỨC GÓP Ý
CHÍNH SÁCH DỄ DÀNG

81,82% + 2,20% 90,10% 81,47% 74,52%

CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC
NHIỀU HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ
CHÍNH SÁCH DỄ DÀNG

81,84% + 2,17% 90,16% 81,43% 74,77%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH NĂM 2023

(TIẾP THEO)



CẢ
NƯỚC
NĂM
2023

NĂM
2023
SO VỚI
2022

TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ
CHỈ SỐ NĂM 2023:

CAO
NHẤT

TRUNG
VỊ

THẤP
NHẤT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH

CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN KINH TẾ	81,83%	90,54%	81,54%	73,41%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH KHÁM CHỮA BỆNH	82,63%	90,96%	82,30%	75,63%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH GIÁO DỤC PHỔ THÔNG	82,91%	91,05%	82,59%	76,09%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH TRẬT TỰ, AN TOÀN XÃ HỘI	83,32%	91,08%	83,03%	76,16%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH GIAO THÔNG ĐƯỜNG BỘ	81,90%	90,13%	81,72%	74,77%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH ĐIỆN SINH HOẠT	82,53%	90,45%	82,26%	75,27%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH NƯỚC SINH HOẠT	82,20%	89,94%	82,00%	74,52%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH AN SINH XÃ HỘI	83,02%	91,37%	82,44%	75,73%
CHÍNH QUYỀN TỔ CHỨC THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	82,10%	90,65%	81,60%	74,04%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH NĂM 2023



(TIẾP THEO)

CẢ NƯỚC NĂM 2023 SO VỚI NĂM 2022

TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ CHỈ SỐ NĂM 2023: CAO NHẤT TRUNG VỊ THẤP NHẤT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KẾT QUẢ, TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH

KINH TẾ GIA ĐÌNH CỦA NGƯỜI DÂN ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	81,97%	+ 2,33%	90,13%	81,76%	73,76%
KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	82,19%		90,16%	81,88%	74,41%
BỆNH VIỆN CÔNG LẬP Ở ĐỊA PHƯƠNG KHÁM, CHỮA BỆNH TỐT HƠN	82,16%		90,03%	81,93%	73,41%
TRƯỜNG PHỔ THÔNG CÔNG LẬP DẠY HỌC SINH TỐT HƠN	82,94%		90,89%	82,80%	75,37%
TRẬT TỰ, AN TOÀN XÃ HỘI Ở ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	83,23%		90,94%	82,91%	75,56%
ĐƯỜNG BỘ, GIAO THÔNG Ở ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	82,91%		90,45%	82,48%	75,95%
ĐIỆN SINH HOẠT CỦA NGƯỜI DÂN Ở ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	83,32%		90,64%	83,35%	76,70%
NƯỚC SINH HOẠT CỦA NGƯỜI DÂN Ở ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	82,78%		90,32%	82,60%	74,94%
AN SINH XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN Ở ĐỊA PHƯƠNG TỐT HƠN	83,10%		91,62%	82,72%	75,23%
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH, CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CÓ NĂNG LỰC, THỰC THI CÔNG VỤ TỐT HƠN	82,83%		91,26%	82,26%	73,91%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2023

16 CHỈ SỐ THÀNH PHẦN



CẢ
NƯỚC
NĂM
2023

NĂM
2023
SO VỚI
2022

TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ
CHỈ SỐ NĂM 2023:

CAO
NHẤT

TRUNG
VỊ

THẤP
NHẤT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC TIẾP CẬN DỊCH VỤ

BỘ PHẬN MỘT CỬA CÓ BIẾN HIỆU, HƯỚNG DẪN RÕ RÀNG, DỄ TÌM, DỄ THẤY

82,61% + 1,70% 91,76% 82,29% 73,98%

BPMC CÓ ĐÙ GHẾ NGỒI, BÀN VIẾT CHO NGƯỜI DẪN

83,35% 91,83% 82,58% 76,31%

BPMC CÓ TRANG THIẾT BỊ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN ĐẦY ĐỦ, CHẤT LƯỢNG, GIÚP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC DỄ DÀNG

83,04% + 2,39% 92,40% 82,61% 74,97%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC NIÊM YẾT CÔNG KHAI, DỄ THẤY, DỄ ĐỌC

83,25% + 1,48% 92,72% 82,97% 75,91%

NGƯỜI DÂN ĐƯỢC YÊU CẦU NỘP HỒ SƠ TTHC ĐÚNG THEO QUY ĐỊNH

83,07% + 2,30% 92,76% 82,60% 75,27%

NGƯỜI DÂN ĐƯỢC YÊU CẦU ĐÓNG PHÍ/LỆ PHÍ ĐÚNG THEO QUY ĐỊNH

82,95% + 2,29% 92,76% 82,68% 74,42%

THỜI HẠN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐÚNG THEO QUY ĐỊNH

82,80% + 2,41% 93,19% 82,04% 73,66%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2023 (TIẾP THEO)



CẢ
NƯỚC
NĂM
2023

NĂM
2023
SO VỚI
2022

TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ
CHỈ SỐ NĂM 2023:
CAO NHẤT TRUNG VỊ THẤP NHẤT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC

CÔNG CHỨC CÓ THÁI ĐỘ
GIAO TIẾP LỊCH SỰ, TÔN
TRỌNG NGƯỜI DẪN

83,19% + 2,80% 94,01% 82,54% 75,99%

CÔNG CHỨC HƯỚNG DẪN HỒ
SƠ DỄ HIỂU, ĐẦY ĐỦ, SAU LẦN
CÓ THỂ HOÀN THIỆN HỒ SƠ

83,07% + 2,72% 93,947% 82,49% 75,05%

CÔNG CHỨC TUÂN THỦ
ĐÚNG QUY ĐỊNH TRONG
GIẢI QUYẾT TTHC

83,11% + 2,60% 94,23% 82,58% 74,87%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2023 (TIẾP THEO)



CẢ
NƯỚC
NĂM
2023

NĂM
2023
SO VỚI
2022

TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ
CHỈ SỐ NĂM 2023:

CAO
NHẤT

TRUNG
VỊ

THẤP
NHẤT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KẾT QUẢ DỊCH VỤ

KẾT QUẢ ĐƯỢC TRẢ ĐÚNG HẸN 83,10% + 2,72% 93,94% 82,22% 73,57%

KẾT QUẢ CÓ THÔNG TIN ĐẦY ĐỦ, CHÍNH XÁC 83,57% + 2,70% 94,19% 83,41% 75,70%

KẾT QUẢ ĐẢM BẢO TÍNH CÔNG BẰNG 82,43% + 1,93% 93,66% 81,41% 74,17%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

BPMC BỐ TRÍ HÌNH THỨC TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ DỄ DÀNG 82,05% + 2,38% 93,33% 81,297% 73,62%

BPMC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ ĐÚNG QUY ĐỊNH 82,38% + 2,37% 93,33% 81,97% 74,09%

BPMC THÔNG BÁO KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ KỊP THỜI 82,38% + 2,76% 93,08% 81,79% 73,87%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH NĂM 2023

04 CHỈ SỐ YẾU TỐ

81,93%

1. Trách nhiệm giải trình của chính quyền

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 90,08%
- THẤP NHẤT: 74,77%

81,83%

2. Cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 90,13%
- THẤP NHẤT: 74,65%

82,49%

3. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 90,61%
- THẤP NHẤT: 75,41%

82,74%

4. Kết quả, tác động của chính sách

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 90,49%
- THẤP NHẤT: 74,96%



SIPAS 2023

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

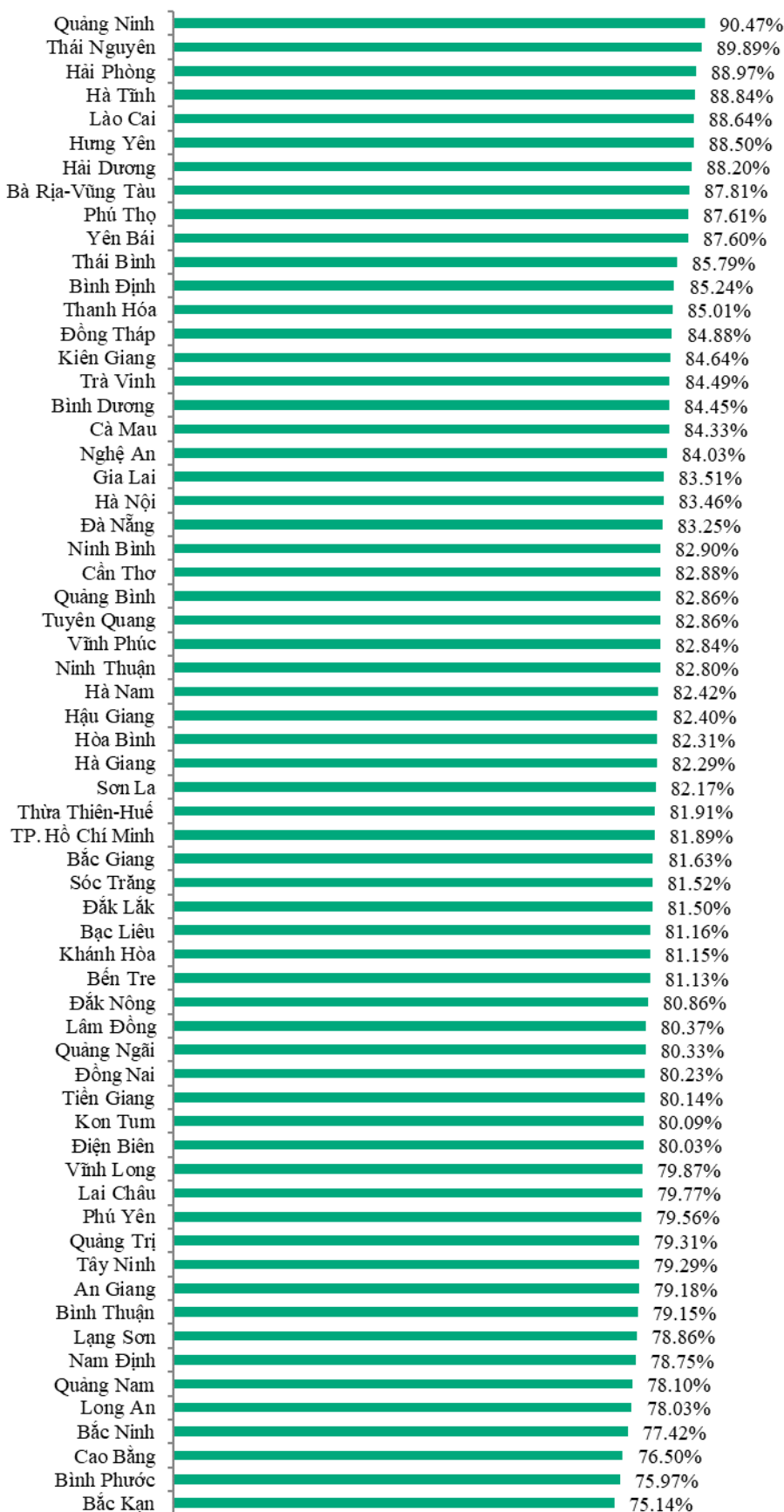
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC
XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC
HIỆN CHÍNH SÁCH NÓI
CHUNG CẢ NƯỚC**

82,49%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- **CAO NHẤT: 90,47%**
- **THẤP NHẤT: 75,14%**

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH NĂM 2023 CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ



CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2023

05 CHỈ SỐ YẾU TỐ

1

TIẾP CẬN DỊCH VỤ

83,00%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 91,82%
- THẤP NHẤT: 75,59%

2

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

83,02%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 92,86%
- THẤP NHẤT: 74,90%

3

CÔNG CHỨC

83,12%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 94,06%
- THẤP NHẤT: 75,30%

4

KẾT QUẢ DỊCH VỤ

83,03%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 93,93%
- THẤP NHẤT: 74,48%

5

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

82,27%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 93,25%
- THẤP NHẤT: 73,86%





SIPAS 2023

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

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC
CUNG ỨNG DỊCH VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG NÓI
CHUNG CẢ NƯỚC

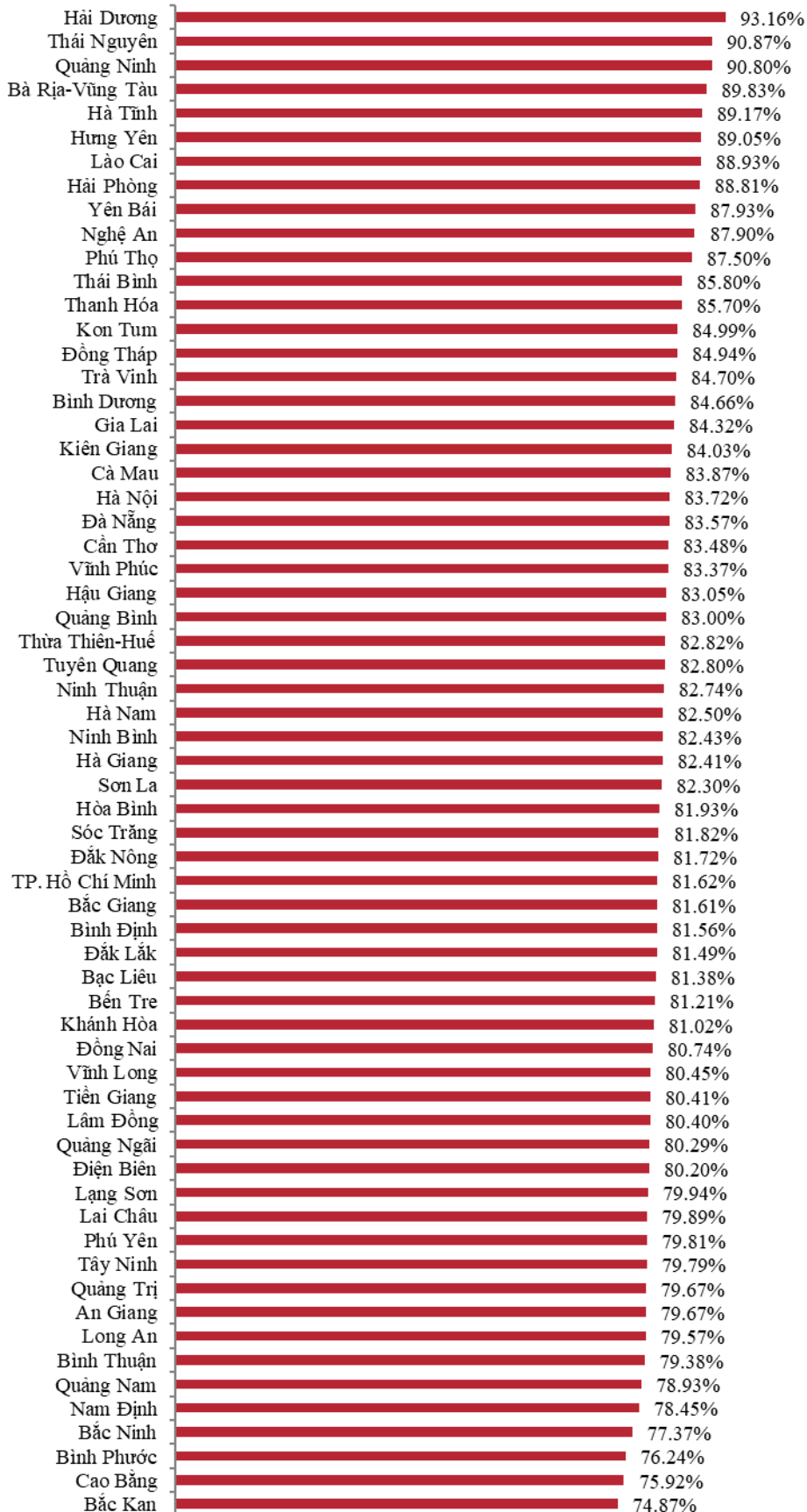
82,90%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 93,16%
- THẤP NHẤT: 74,87%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2023 CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ





SIPAS 2023

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

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG CẢ NƯỚC - SIPAS

82,66%

TỈNH/THÀNH PHỐ

- CAO NHẤT: 90,61%
- THẤP NHẤT: 75,03%



TĂNG SO VỚI NĂM 2022

2,58 %

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH (SIPAS)

2,77 %

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ XÂY DỰNG, TỔ
CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH

2,47 %

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ CUNG ỨNG
DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG



TỈNH/THÀNH PHỐ CÓ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CAO
NHẤT, THẤP NHẤT NĂM 2023



05 TỈNH CAO NHẤT: QUẢNG NINH,
THÁI NGUYÊN, HẢI DƯƠNG, HÀ TĨNH,
HẢI PHÒNG



05 TỈNH THẤP NHẤT: BẮC KẠN, BÌNH
PHƯỚC, CAO BẰNG, BẮC NINH, QUẢNG
NAM





KẾT QUẢ SIPAS NĂM 2023



TT	Tỉnh/Thành phố	SIPAS 2023	(+/-) vị trí so với 2022	(+/-) giá trị so với 2022
1.	Quảng Ninh	90.61%	●	+3.02%
2.	Thái Nguyên	90.29%	●	+4.03%
3.	Hải Dương	90.23%	↑ 9	+6.50%
4.	Hà Tĩnh	88.97%	↑ 3	+4.60%
5.	Hải Phòng	88.90%	↑ 5	+5.03%
6.	Lào Cai	88.76%	↑ 3	+4.79%
7.	Hưng Yên	88.73%	↓ -1	+3.83%
8.	Bà Rịa-Vũng Tàu	88.64%	↑ 10	+6.61%
9.	Yên Bái	87.73%	↑ 2	+3.86%
10.	Phú Thọ	87.56%	↓ -2	+3.51%
11.	Thái Bình	85.80%	↑ 2	+2.67%
12.	Nghệ An	85.62%	↑ 2	+2.80%
13.	Thanh Hóa	85.29%	↓ -8	-0.02%
14.	Đông Tháp	84.90%	↑ 12	+4.37%
15.	Trà Vinh	84.58%	↑ 4	+2.64%
16.	Bình Dương	84.54%	↓ -12	-0.98%
17.	Kiên Giang	84.39%	↑ 7	+3.29%
18.	Cà Mau	84.14%	↓ -15	-1.53%
19.	Gia Lai	83.84%	↓ -3	+1.32%
20.	Bình Định	83.73%	↑ 1	+1.95%
21.	Hà Nội	83.57%	↑ 9	+3.41%



KẾT QUẢ SIPAS NĂM 2023



TT	Tỉnh/Thành phố	SIPAS 2023	(+/-) vị trí so với 2022	(+/-) giá trị so với 2022
22.	Đà Nẵng	83.38%	↑ 12	+3.72%
23.	Cần Thơ	83.12%	↑ 13	+4.02%
24.	Vĩnh Phúc	83.06%	↑ 5	+2.83%
25.	Quảng Bình	82.92%	↑ 3	+2.49%
26.	Tuyên Quang	82.83%	↓ -4	+1.11%
27.	Ninh Thuận	82.78%	↓ -7	+0.95%
28.	Ninh Bình	82.71%	↓ -3	+1.65%
29.	Hậu Giang	82.67%	↑ 4	+2.89%
30.	Hà Nam	82.45%	↓ -15	-0.28%
31.	Hà Giang	82.34%	↑ 6	+3.28%
32.	Thừa Thiên-Huế	82.28%	↑ 8	+3.73%
33.	Sơn La	82.23%	↓ -16	+0.05%
34.	Hòa Bình	82.15%	↑ 4	+3.33%
35.	Kon Tum	82.10%	↑ 7	+3.71%
36.	TP. Hồ Chí Minh	81.78%	↑ 7	+3.40%
37.	Sóc Trăng	81.65%	↓ -5	+1.73%
38.	Bắc Giang	81.62%	↓ -6	+3.36%
39.	Đắk Lắk	81.49%	↓ -12	+1.02%
40.	Bạc Liêu	81.25%	↓ -17	+0.06%
41.	Đắk Nông	81.21%	↓ -10	+1.13%
42.	Bến Tre	81.16%	↓ -1	+2.75%



KẾT QUẢ SIPAS NĂM 2023



TT	Tỉnh/Thành phố	SIPAS 2023	(+/-) vị trí so với 2022	(+/-) giá trị so với 2022
43.	Khánh Hòa	81.09%	↑ 10	+4.38%
44.	Đồng Nai	80.44%	↑ 6	+3.13%
45.	Lâm Đồng	80.38%	○	+2.21%
46.	Quảng Ngãi	80.31%	↑ 3	+2.57%
47.	Tiền Giang	80.25%	↑ 7	+3.69%
48.	Vĩnh Long	80.11%	↑ 3	+2.94%
49.	Điện Biên	80.10%	↓ -10	+1.47%
50.	Lai Châu	79.82%	↓ -15	+0.47%
51.	Phú Yên	79.66%	↓ -3	+1.71%
52.	Tây Ninh	79.49%	↑ 5	+3.62%
53.	Quảng Trị	79.46%	↑ 2	+3.03%
54.	An Giang	79.38%	↓ -8	+1.29%
55.	Lạng Sơn	79.30%	↑ 4	+3.87%
56.	Bình Thuận	79.24%	↑ 7	+6.71%
57.	Long An	78.66%	↑ 1	+3.04%
58.	Nam Định	78.63%	↓ -6	+1.68%
59.	Quảng Nam	78.44%	↑ 2	+3.44%
60.	Bắc Ninh	77.40%	↓ -13	-0.60%
61.	Cao Bằng	76.26%	↑ 1	1.45%
62.	Bình Phước	76.08%	↓ -6	+0.03%
63.	Bắc Kạn	75.03%	↓ -3	-0.18%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2023 CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ

