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

SIPAS 2024



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 2024

(Kèm theo Quyết định số 267/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

HÀ NỘI, THÁNG 3 NĂM 2025

MỤC LỤC

VIẾT TẮT iii
DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ iv
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 2024 1
1. Cơ sở 1
2. Phương pháp 1
3. Thành phần nhân khẩu học 2
4. Chỉ số SIPAS 4
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 2024 5
I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN 5
1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách 5
2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương 7
3. Múc độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước 8
4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân 10
5. Hình thức cung cấp thông tin chính sách, hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công phù hợp với người dân 11
II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN 14
1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách 14
1.1 Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền 14
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 18
1.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách 22
1.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách 28
1.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung 34
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công 41
2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công 41
2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính 45
2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân 57
2.6. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung 61
3. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung 68
III. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN 80
PHẦN III: KẾT LUẬN 83
I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ 83
II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ 84
PHỤC LỤC I: CHỈ SỐ CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ 86
PHỤ LỤC II: PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN 338

VIẾT TẮT

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	Trung tâm phục vụ hành chính công/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

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Bảng, biểu đồ	Trang
Biểu đồ 1: Giới tính	3
Biểu đồ 2: Dân tộc	3
Biểu đồ 3: Độ tuổi	3
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn của người tham gia khảo sát	3
Biểu đồ 5: Nghề nghiệp	3
Biểu đồ 6: Nơi sống	4
Biểu đồ 7 : Trải nghiệm của người dân về chính sách, dịch vụ hành chính công năm 2024 trong cả nước	4
Biểu đồ 8: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước năm 2024 trong cả nước	5
Biểu đồ 9: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước năm 2024 giữa 63 tỉnh: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	6
Biểu đồ 10: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	6
Biểu đồ 11: Mức độ sử dụng kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi các chính sách năm 2024 trong cả nước	7
Biểu đồ 12: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	7
Biểu đồ 13: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách Trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	8
Biểu đồ 14: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2024 trong cả nước	8
Biểu đồ 15: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	9
Biểu đồ 16: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách trong cả nước năm 2024 so với năm 2023	9
Biểu đồ 17: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2024 trong cả nước	10
Biểu đồ 18: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2024 trong cả nước	10
Biểu đồ 19: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	10
Biểu đồ 20: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	10
Biểu đồ 21: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	11
Biểu đồ 22: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	11
Biểu đồ 23: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2024 trong cả nước	12
Biểu đồ 24: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2024 trong cả nước	12
Biểu đồ 25: Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất nhất	12
Biểu đồ 26: Mức độ phù hợp của các hình thức thức cung ứng DVHCC năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp	13
Biểu đồ 27: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách trong cả nước năm 2024 so với 2023	13

Biểu đồ 28: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC trong cả nước năm 2024 so với 2023	13
Biểu đồ 29: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2024 trong cả nước	14
Biểu đồ 30: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	15
Biểu đồ 31: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	15
Biểu đồ 32: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	16
Biểu đồ 33: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	17
Biểu đồ 34: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	17
Biểu đồ 35: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 trong cả nước	18
Biểu đồ 36: MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	19
Biểu đồ 38: MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	19
Biểu đồ 38: MĐHL đối với cơ hội tham xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	20
Biểu đồ 39: MĐHL đối với cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trungvị, thấp nhất	21
Biểu đồ 40: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	21
Biểu đồ 41: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024 trong cả nước	22
Biểu đồ 42 : MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	23
Biểu đồ 43: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát khám, chữa bệnh năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	23
Biểu đồ 44: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát giáo dục phổ thông năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	23
Biểu đồ 45: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội năm 2024 của 63 tỉnh	24
Biểu đồ 46: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	24
Biểu đồ 47: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	24
Biểu đồ 48: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	25
Biểu đồ 49: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	25
Biểu đồ 50: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	25
Biểu đồ 51: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	26
Biểu đồ 52: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	27

Biểu đồ 53: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024 so với năm 2023	27
Biểu đồ 54: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2024 trong cả nước	28
Biểu đồ 55: MĐHL đối với việc kinh tế của gia đình tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	29
Biểu đồ 56: MĐHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	29
Biểu đồ 57 : MĐHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh	29
Biểu đồ 58: MĐHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	30
Biểu đồ 59: MĐHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	30
Biểu đồ 60: MĐHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	30
Biểu đồ 61: MĐHL đối với việc điện sinh hoạt tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	31
Biểu đồ 62: MĐHL đối với việc nước sinh hoạt tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	31
Biểu đồ 63: MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	31
Biểu đồ 64: MĐHL đối với việc CQHCNN, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	32
Biểu đồ 65: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	32
Biểu đồ 66: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	33
Biểu đồ 67: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2024 so với năm 2023	33
Biểu đồ 68: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2024 của 63 tỉnh: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	34
Biểu đồ 69: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	35
Bảng 1: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 với năm 2023: : Tăng giảm chỉ số	36
Bảng 2: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: Tăng/giảm vị trí	38
Biểu đồ 70: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	40
Biểu đồ 71: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2024 trong cả nước	41
Biểu đồ 72: MĐHL về việc PBMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 73: MĐHL về việc BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 74: MĐHL về việc BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 75: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	43
Biểu đồ 76 MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	44

Biểu đồ 77: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	44
Biểu đồ 78: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2024 trong cả nước	45
Biểu đồ 79: MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết tại BPMC dễ thấy, dễ đọc năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	46
Biểu đồ 80: MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	46
Biểu đồ 81: MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	46
Biểu đồ 82: MĐHL đối với thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	47
Biểu đồ 83: MĐHL đối với TTHC nói chung năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	47
Biểu đồ 84: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	48
Biểu đồ 85: MĐHL đối với thủ tục hành chính trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	48
Biểu đồ 86: MĐHL đối với công chức năm 2024 trong cả nước	49
Biểu đồ 87: MĐHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	50
Biểu đồ 88: MĐHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	50
Biểu đồ 89: MĐHL về việc công chứ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	50
Biểu đồ 90: MĐHL đối với công chức năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	51
Biểu đồ 91: MĐHL đối với công chức năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	52
Biểu đồ 92: MĐHL đối với công chức trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	52
Biểu đồ 93: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2024 trong cả nước	53
Biểu đồ 94: MĐHL về việc kết quả được trả đúng hẹn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	54
Biểu đồ 95: MĐHL về việc kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	54
Biểu đồ 96: MĐHL về việc kết quả đảm bảo công bằng năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	54
Biểu đồ 97: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	55
Biểu đồ 98: MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	56
Biểu đồ 99: MĐHL đối với kết quả dịch vụ trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	56
Biểu đồ 100: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2024 trong cả nước	57
Biểu đồ 101: MĐHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	58
Biểu đồ 102: MĐHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	58
Biểu đồ 103: MĐHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	58
Biểu đồ 104: MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	59

Biểu đồ 105: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2024 của 63 tỉnh: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	60
Biểu đồ 106: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	60
Biểu đồ 107: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước	61
Biểu đồ 108: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	62
Bảng 3: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: Tăng giảm chỉ số	63
Bảng 4: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: Tăng, giảm vị trí	65
Biểu đồ 109: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	67
Biểu đồ 110: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 trong cả nước	68
Biểu đồ 111: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	68
Biểu đồ 112: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố	69
Biểu đồ 113: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố (bản đồ)	70
Biểu đồ 114: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố theo loại đơn vị hành chính cấp tỉnh	71
Biểu đồ 115: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh theo vùng, miền	72
Biểu đồ 116: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022	73
Biểu đồ 117: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung năm 2024 so với năm 2023, 2022: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	74
Biểu đồ 118: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023, 2022 (bản đồ)	75
Bảng 5: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: Tăng/giảm chỉ số	76
Bảng 6: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2022: Tăng/giảm vị trí	78
Biểu đồ 119: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 trong cả nước	80
Biểu đồ 120: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	81
Biểu đồ 121: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN trong cả nước năm 2024 so với năm 2023	82
Bảng chỉ số của tỉnh An Giang	86
Bảng chỉ số của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	90
Bảng chỉ số của tỉnh Bắc Giang	94
Bảng chỉ số của tỉnh Bắc Kạn	98
Bảng chỉ số của tỉnh Bạc Liêu	102
Bảng chỉ số của tỉnh Bắc Ninh	106
Bảng chỉ số của tỉnh Bến Tre	110
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Định	114
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Dương	118
Bảng chỉ số của tỉnh Bình Phước	122

Bảng chỉ số của tỉnh Bình Thuận	126
Bảng chỉ số của tỉnh Cà Mau	130
Bảng chỉ số của thành phố Cần Thơ	134
Bảng chỉ số của tỉnh Cao Bằng	138
Bảng chỉ số của thành phố Đà Nẵng	142
Bảng chỉ số của tỉnh Đắk Lắk	146
Bảng chỉ số của tỉnh Đắk Nông	150
Bảng chỉ số của tỉnh Điện Biên	154
Bảng chỉ số của tỉnh Đồng Nai	158
Bảng chỉ số của tỉnh Đồng Tháp	162
Bảng chỉ số của tỉnh Gia Lai	166
Bảng chỉ số của tỉnh Hà Giang	170
Bảng chỉ số của tỉnh Hà Nam	174
Bảng chỉ số của thành phố Hà Nội	178
Bảng chỉ số của tỉnh Hà Tĩnh	182
Bảng chỉ số của tỉnh Hải Dương	186
Bảng chỉ số của thành phố Hải Phòng	190
Bảng chỉ số của tỉnh Hậu Giang	194
Bảng chỉ số của thành phố Hồ Chí Minh	198
Bảng chỉ số của tỉnh Hòa Bình	202
Bảng chỉ số của thành phố Huế	206
Bảng chỉ số của tỉnh Hưng Yên	210
Bảng chỉ số của tỉnh Khánh Hòa	214
Bảng chỉ số của tỉnh Kiên Giang	218
Bảng chỉ số của tỉnh Kon Tum	222
Bảng chỉ số của tỉnh Lai Châu	226
Bảng chỉ số của tỉnh Lâm Đồng	230
Bảng chỉ số của tỉnh Lạng Sơn	234
Bảng chỉ số của tỉnh Lào Cai	238
Bảng chỉ số của tỉnh Long An	242
Bảng chỉ số của tỉnh Nam Định	246
Bảng chỉ số của tỉnh Nghệ An	250
Bảng chỉ số của tỉnh Ninh Bình	254
Bảng chỉ số của tỉnh Ninh Thuận	258
Bảng chỉ số của tỉnh Phú Thọ	262
Bảng chỉ số của tỉnh Phú Yên	266
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Bình	270
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Nam	274
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Ngãi	278
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Ninh	282
Bảng chỉ số của tỉnh Quảng Trị	286
Bảng chỉ số của tỉnh Sóc Trăng	290
Bảng chỉ số của tỉnh Sơn La	294
Bảng chỉ số của tỉnh Tây Ninh	298
Bảng chỉ số của tỉnh Thái Bình	302
Bảng chỉ số của tỉnh Thái Nguyên	306
Bảng chỉ số của tỉnh Thanh Hóa	310
Bảng chỉ số của tỉnh Tiền Giang	314

Bảng chỉ số của tỉnh Trà Vinh	318
Bảng chỉ số của tỉnh Tuyên Quang	322
Bảng chỉ số của tỉnh Vĩnh Long	326
Bảng chỉ số của tỉnh Vĩnh Phúc	330
Bảng chỉ số của tỉnh Yên Bái	334

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 2024

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 CQHCNN 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 CQHCNN.

Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2024 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; ký Chương trình phối hợp số 01/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 17 tháng 4 năm 2024 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 với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam để thực hiện nhiệm vụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN (sau đây gọi là "đo lường sự hài lòng của người dân") hàng năm. Ngoài ra, hàng năm Bộ Nội vụ ký Chương trình phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để thực hiện phát, thu phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân (năm 2024 là Chương trình phối hợp số 01/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 19 tháng 6 năm 2024 của Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024).

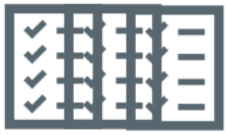
2. Phương pháp

Đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 được thực hiện theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2024 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 (tại Phụ lục II) và các Chương trình phối hợp đã ký. Phương pháp khảo sát chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng được áp dụng để thu thập thông tin. Phiếu khảo sát giấy được đưa trực tiếp đến từng đối tượng khảo sát nhằm đảm bảo người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học có thể tham gia khảo sát dễ dàng, khách quan và được bảo mật thông tin cá nhân.

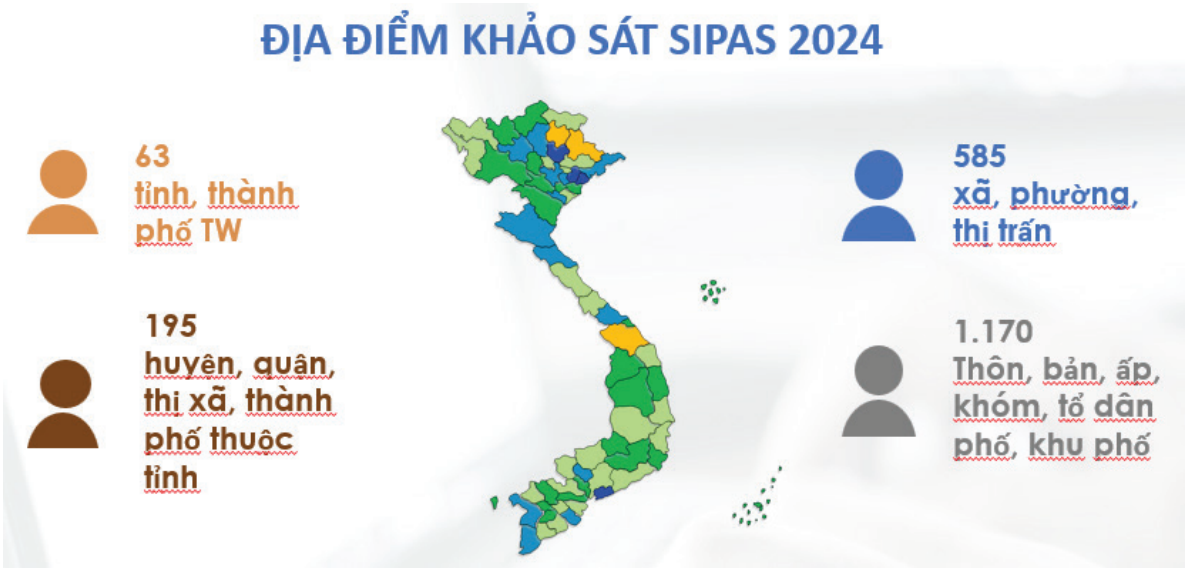
Năm 2024, cỡ mẫu khảo sát là 36.630 người dân, với số phiếu khảo sát phát ra là 36.630 phiếu, số phiếu khảo sát thu về hợp lệ là 36.525 phiếu, đạt **99,71%**.



Cỡ mẫu khảo sát
36.630



Phiếu thu về hợp lệ
36.525



3. Thành phần nhân khẩu học

Trong số **36.525** người dân trả lời khảo sát (hợp lệ), có:

- 63.78% là nam, 36,22% là nữ (Biểu đồ 1); dân tộc kinh chiếm 83,51%, các dân tộc thiểu số là 16,49% (Biểu đồ 2).

- 31,55% ở độ tuổi trên 60; 31,39% ở độ tuổi 35 - 49; 27,20% ở độ tuổi 50 - 60, 7,83% ở độ tuổi 25 - 34 và 2,03% ở độ tuổi 18 - 25 (Biểu đồ 3).

- 32,70% số người tham gia khảo sát có trình độ trung học cơ sở; 26,02% có trình độ trung học phổ thông; 16,68% có trình độ đại học/trên đại học; 14,42% có trình độ tiểu học; 9,02% có trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng; 1,16% có trình độ khác (Biểu đồ 4).

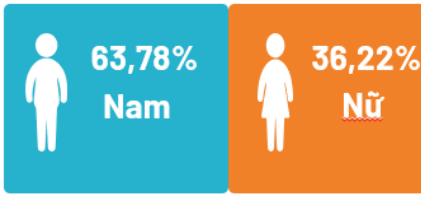
- 44,47% số người tham gia khảo sát làm công việc tự do; 19,66% không đi làm, 14,80% nghỉ hưu; 9,74% làm việc trong lĩnh vực công; 7,04% làm việc trong lĩnh vực tư, 0,60% là sinh viên và 3,68% làm các công việc khác (Biểu đồ 5).

- 50,98% số người tham gia khảo sát sống ở nông thôn (trong đó 54,46% ở vùng đồng bằng, 43,61% ở miền núi, 1,93% ở hải đảo); 48,72% sống ở đô thị (trong đó 82,15% ở vùng đồng bằng, 17,73% ở miền núi, 0,12% ở hải đảo) và 0,28% ở nơi khác (Biểu đồ 6).

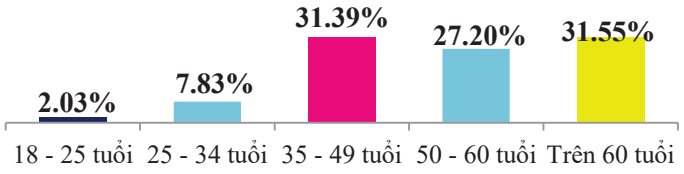
- 57,77% số người tham gia khảo sát đã giải quyết thủ tục hành chính; 36,12% có người thân hoặc bản thân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh ở địa phương;

26,60% đã giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (qua mạng internet), nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính (trực tuyến toàn trình); 19,01% có người thân đang học phổ thông; 10,54% đã hỏi chính quyền về chính sách, dịch vụ công; 6,85% đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (qua nói trực tiếp với công chức, điện thoại, email…) và 4,98% đã phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước (Biểu đồ 7).

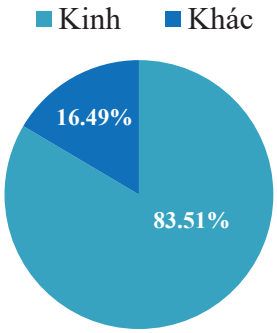
Biểu đồ 1: Giới tính



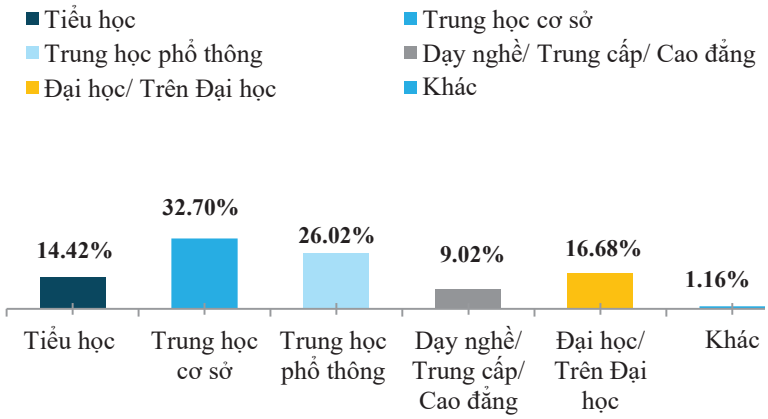
Biểu đồ 3: Độ tuổi



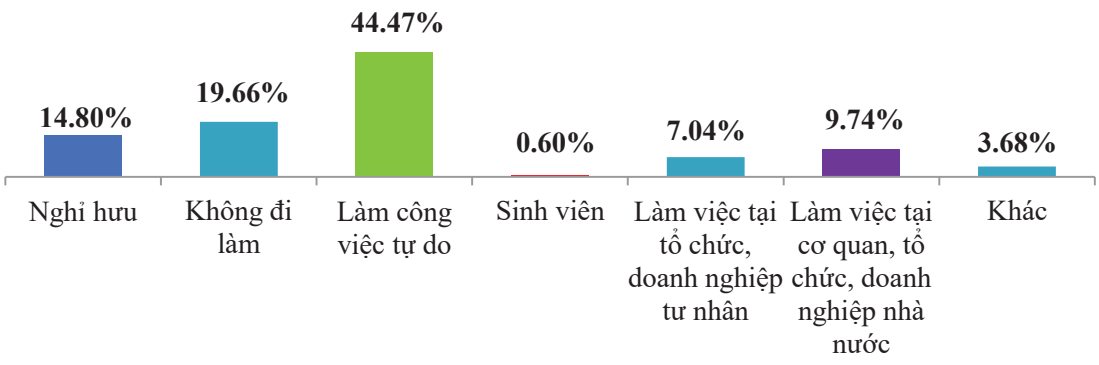
Biểu đồ 2: Dân tộc



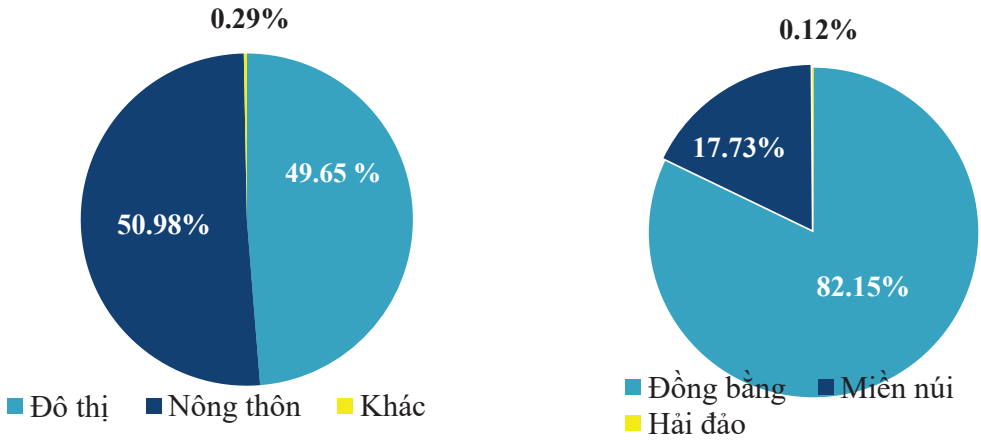
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn



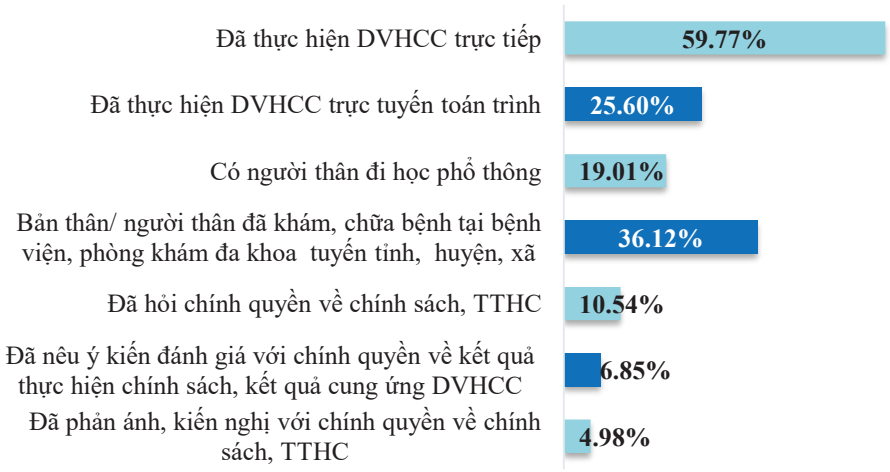
Biểu đồ 5: Nghề nghiệp



Biểu đồ 6: Nơi sống



Biểu đồ 7 : Trải nghiệm của người dân liên quan đến chính sách, dịch vụ hành chính công năm 2024 trong cả nước



4. Chỉ số SIPAS

Kết quả khảo sát được tổng hợp, phân tích, xây dựng thành một bộ chỉ số gồm 42 chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của người dân; 51 chỉ số phản ánh mức độ hài lòng của người dân và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân. Bộ chỉ số này được xây dựng cho phạm vi cả nước nói chung và cho từng tỉnh, thành phố trong cả nước nói riêng.



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 2024

I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN

1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách

Năm 2024, 09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá (Biểu đồ 8). Kết quả nhận được từ ý kiến của **36.525** 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 77,88% - 82,60% (tăng gần 2% so với 2023). Chính sách trật tự, an toàn xã hội là chính sách được quan tâm nhiều nhất và chính sách phát triển kinh tế là chính sách được quan tâm ít nhất.

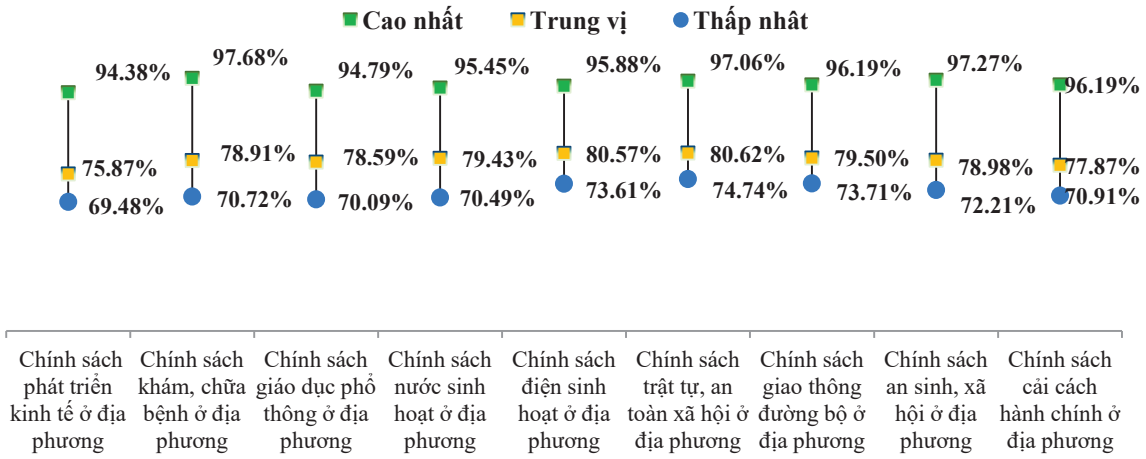
So với năm 2022, chính sách điện sinh hoạt cũng là một trong hai chính sách được quan tâm nhiều nhất và chính sách phát triển kinh tế cũng là chính sách được quan tâm ít nhất.

Biểu đồ 8: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách năm 2024 trong cả nước



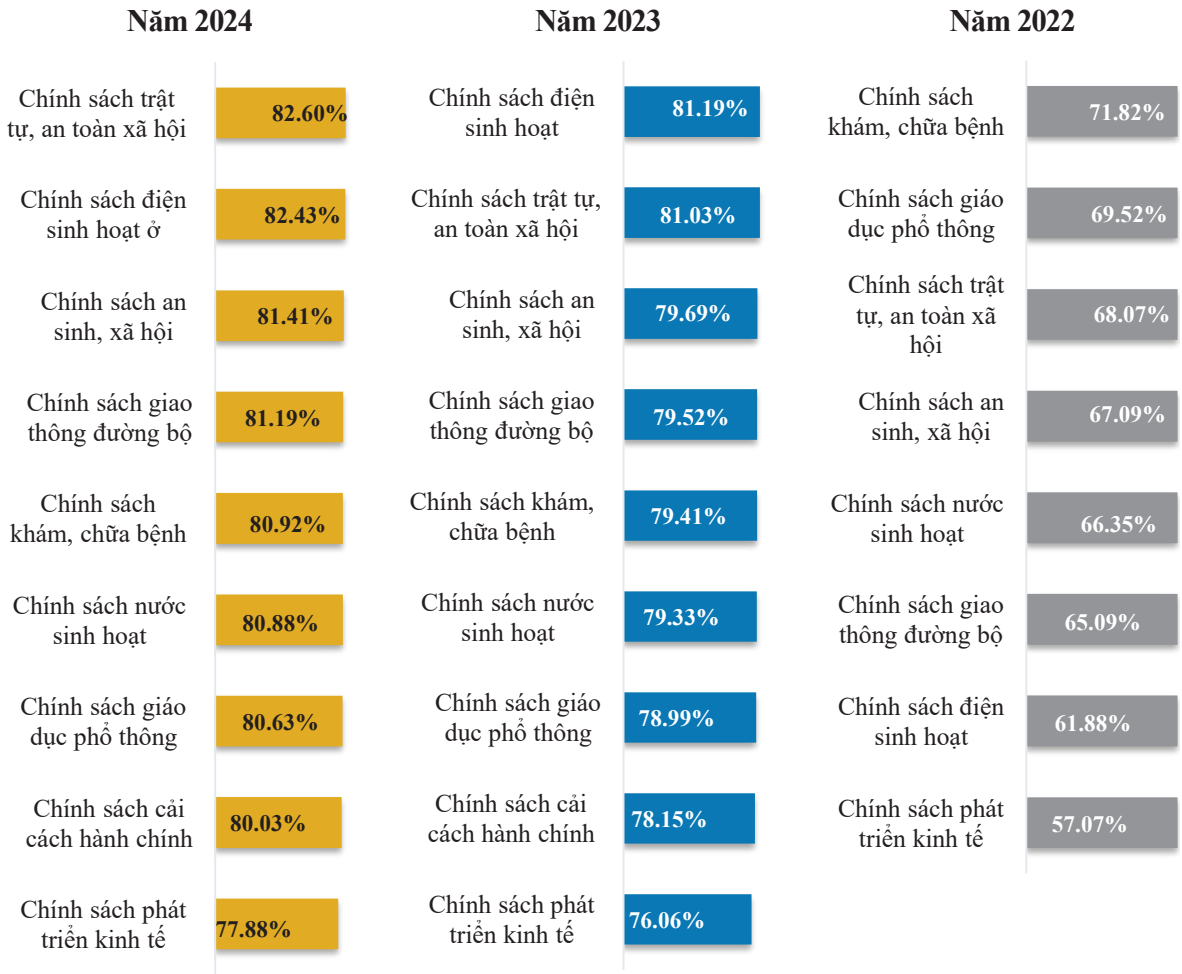
Mức độ quan tâm của người dân đối với 09 nhóm chính sách có sự khác biệt tương đối lớn giữa 63 tỉnh, thành phố, với mức chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất nằm trong khoảng từ 22% - 26% (Biểu đồ 9).

Biểu đồ 9: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Kể từ năm 2022 đến nay, mức độ quan tâm của người dân đối với 09 nhóm chính sách được đánh giá tăng dần qua các năm. Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách trong năm 2024 khá tương đồng so với năm 2023, tuy nhiên có sự khác biệt nhiều so với năm 2022 (Biểu đồ 10).

Biểu đồ 10: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



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

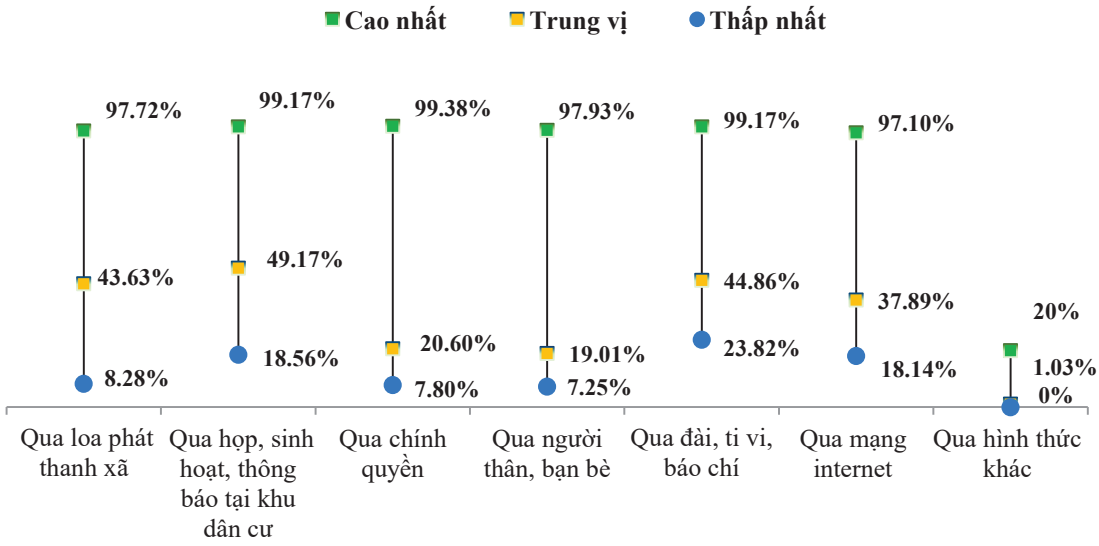
Trong 06 nhóm kênh thông tin tiếp cận chính sách phổ biến, kênh thông được người dân sử dụng nhiều nhất năm 2024 là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư, với 49,27% số người được khảo sát sử dụng. Kênh thông tin qua mạng interner có mức độ sử dụng đứng thứ tư, với 42,18% số người sử dụng và kênh thông tin qua chính quyền (niêm yết tài liệu tại trụ sở, công chức trả lời, hướng dẫn) đứng thứ 6 với số người sử dụng thấp hơn khá nhiều - đó là 28,53% (Biểu đồ 11).

Biểu đồ 11: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2024 trong cả nước



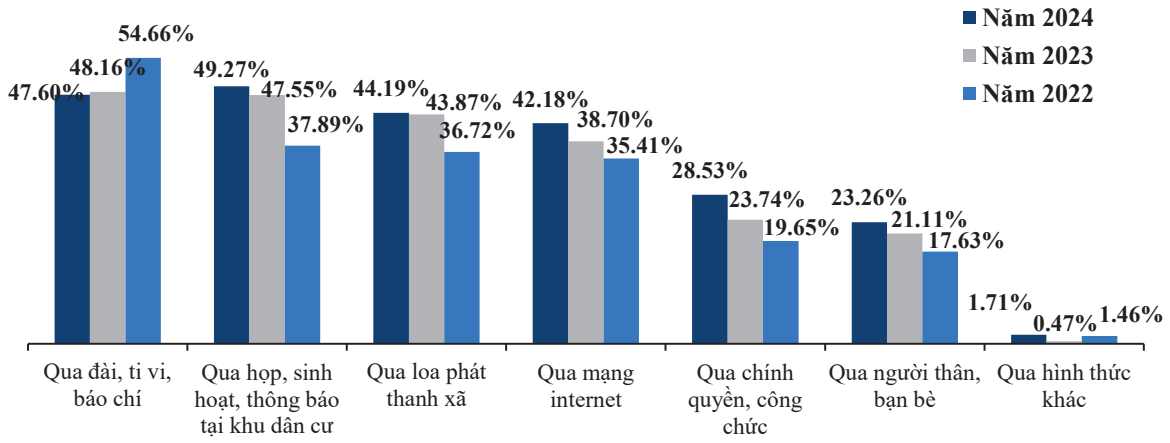
Tỷ lệ người dân sử dụng kênh thông tin để tiếp cận chính sách ở 63 tỉnh, thành phố có sự chênh lệch rất lớn, với mức chênh lệch từ khoảng 75% - 92%, trong đó kênh thông tin qua chính quyền có sự chênh lệch lớn nhất, lên tới 91,58% (Biểu đồ 12).

Biểu đồ 12: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



So sánh các năm 2022 - 2024, có thể thấy người dân có xu hướng sử dụng kênh thông tin qua đài, ti vi, báo chí và kênh thông tin qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư nhiều hơn để theo dõi chính sách (Biểu đồ 13).

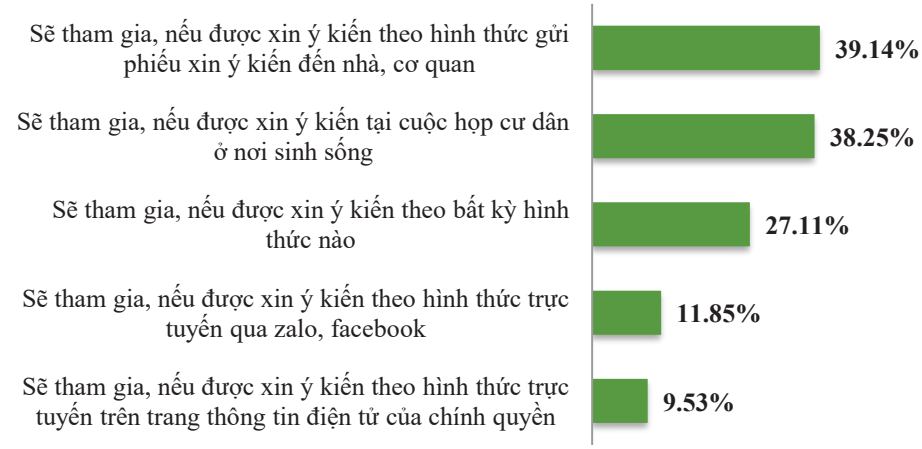
Biểu đồ 13: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



3. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước

Số người dân được khảo sát sẵn sàng tham gia góp ý chính sách chưa cao. Hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan nhận được sự ủng hộ cao nhất, nhưng cũng chỉ có 39,14% người được khảo sát sẵn sàng tham gia ý kiến qua hình thức này. Chỉ có 9,53% số người được khảo sát sẵn sàng tham gia góp ý kiến đối với chính sách theo hình thức trực tuyến (Biểu đồ 14).

Biểu đồ 14: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2024 trong cả nước

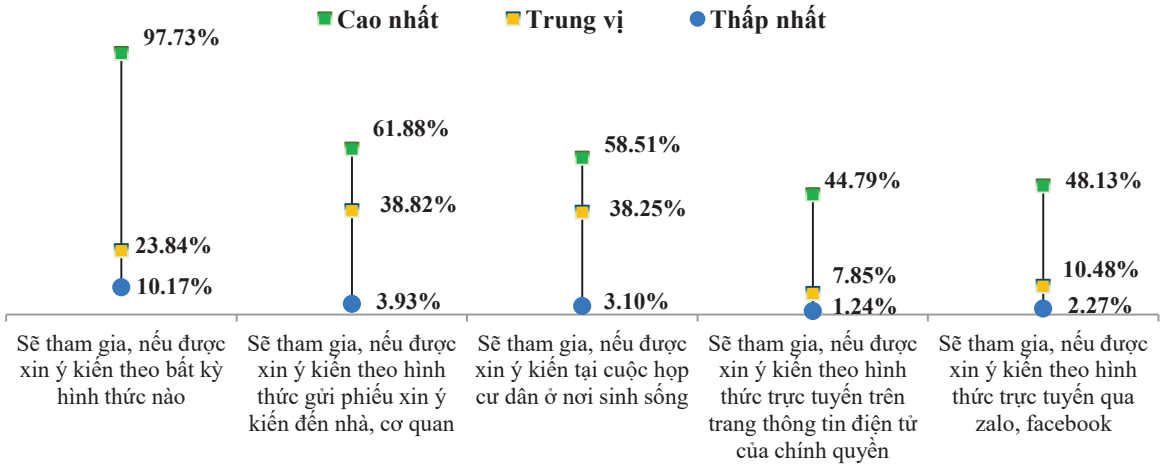


Mức độ sẵn sàng của người dân trong việc tham gia góp ý đối với chính sách có sự khác biệt khá lớn và rất lớn giữa 63 tỉnh, thành phố, nằm trong khoảng 40% - 90% số người được khảo sát (Biểu đồ 15).

Điều đặc biệt là, mức độ sẵn sàng của người dân trong việc tham gia góp ý đối với chính sách theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin của 01 tỉnh ở mức 44,79%,

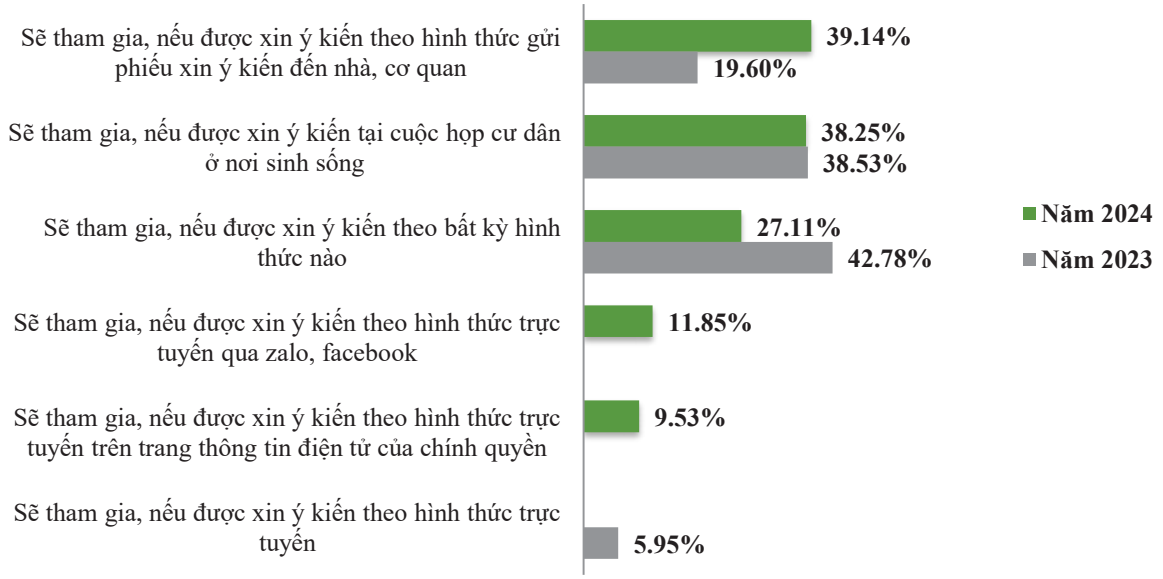
còn lại của 62 tỉnh nằm trong khoảng 1,24% - 20.00%. Tương tự, mức độ sẵn sàng của người dân trong việc tham gia góp ý đối với chính sách theo hình thức trực tuyến trên nền tảng xã hội zalo, facebook của 02 tỉnh ở mức trên 30%, còn lại của 61 tỉnh nằm trong khoảng 2.27% - 29.68%.

Biểu đồ 15: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



So sánh năm 2024 với năm 2023 (năm 2022 không có dữ liệu), có thể thấy có sự thay đổi lớn trong việc lựa chọn hình thức tham gia ý kiến đối với chính sách thông qua phiếu xin ý kiến tại nhà, cơ quan, từ 19,60% số người dân được khảo sát lựa chọn năm 2023 lên 39,14% năm 2024. Hình thức giam gia ý kiến đối với chính sách thông qua mạng internet (trực tuyến) đều được ít người dân lựa chọn qua cả 2 năm, với chỉ 5,95 % - 11,85% số người được khảo sát (Biểu đồ 16).

Biểu đồ 16: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2024 trong cả nước

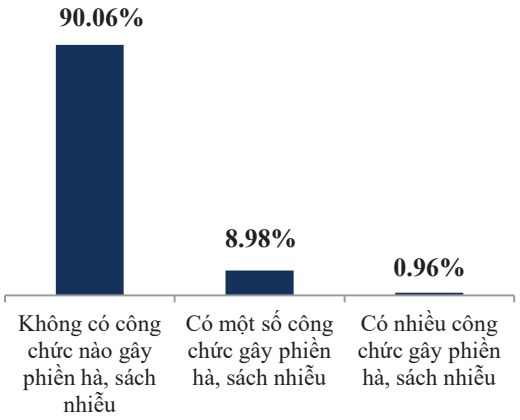


4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân

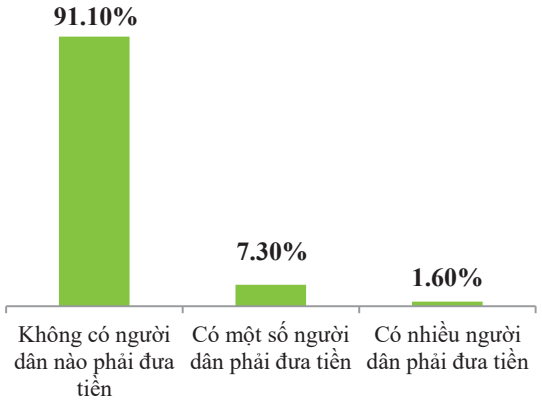
Trong số 36.525 người dân tham gia khảo sát, 90,06% cho rằng không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 8,98% cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu và 0,96% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu (Biểu đồ 17).

Trong khi đó, 91,10% 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; 7,30% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền và 1,60% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết (Biểu đồ 18).

Biểu đồ 17: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2024 trong cả nước

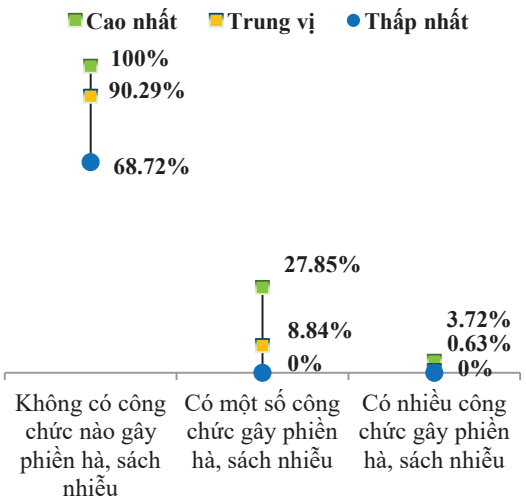


Biểu đồ 18: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2024 trong cả nước

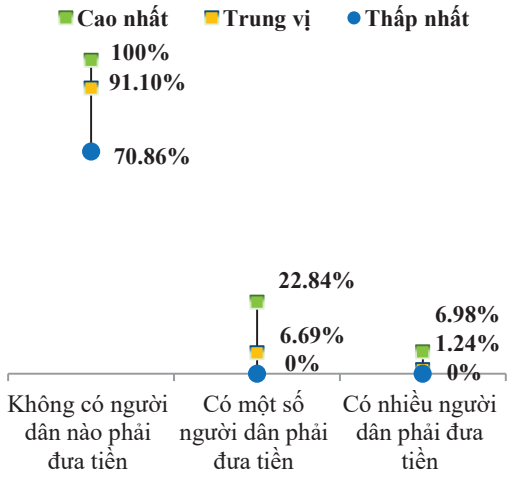


Suy nghĩ của người dân được khảo sát về tiêu cực của công chức có sự khác biệt đáng kể giữa 63 tỉnh, thành phố. Có tỉnh, thành phố được ý kiến phản hồi của 100% người dân được khảo sát cho rằng không có công chức gây phiền hà, tiêu cực, tuy nhiên cũng có tỉnh, thành phố nhận được ý kiến phản hồi có gần 30% số người dân được khảo sát cho rằng có công chức gây phiền hà, tiêu cực (Biểu đồ 19. 20).

Biểu đồ 19: Suy nghĩ của người dân về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất

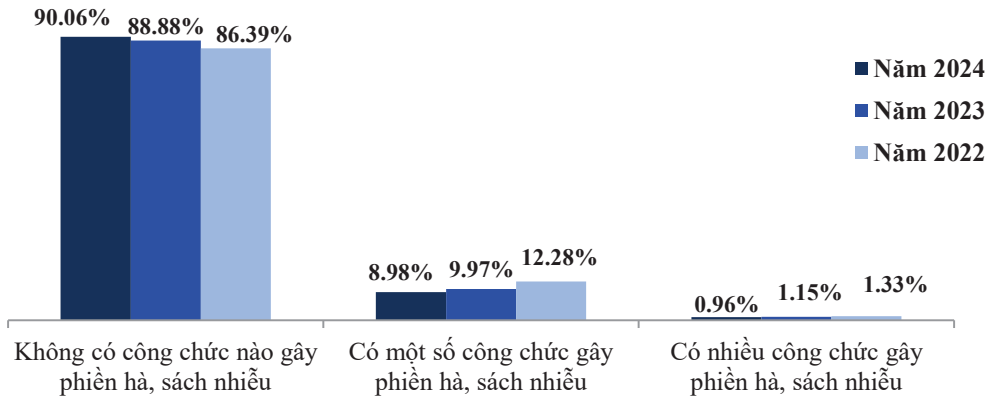


Biểu đồ 20: Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất

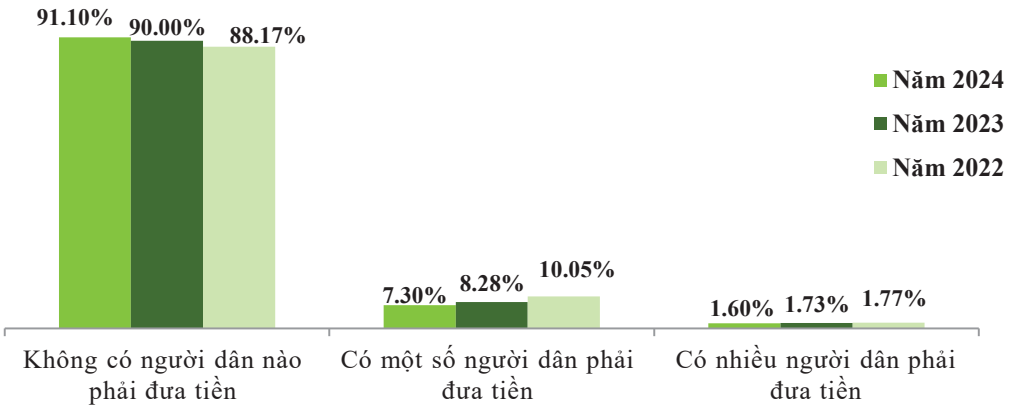


Cảm nhận của người dân về sự sách nhiễu, tiêu cực của công chức đang được cải thiện dần qua các năm 2022 - 2024, với số lượng người dân được khảo sát cho rằng có công chức gây phiền hà, sách nhiễu hay có người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức đang giảm dần (Biểu đồ 21, 22).

Biểu đồ 21: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



Biểu đồ 22: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



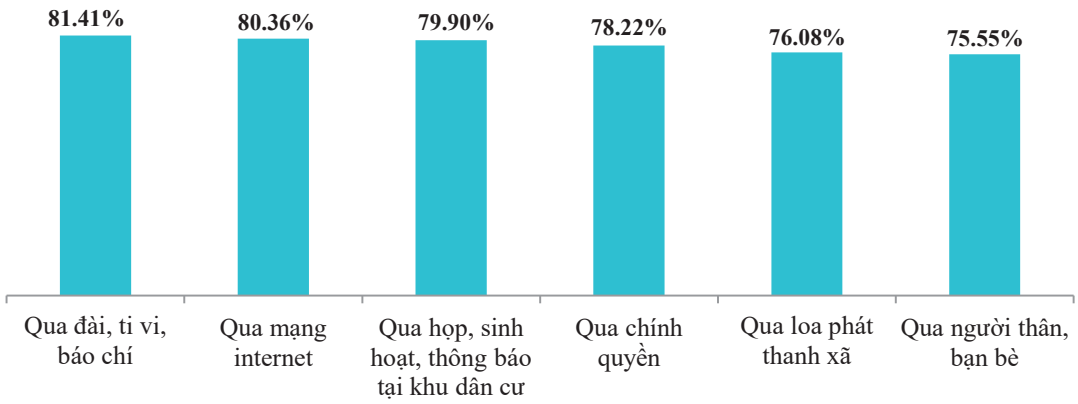
5. Hình thức cung cấp thông tin chính sách, hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công phù hợp với người dân

Hình thức cung cấp thông tin chính sách được người dân tham gia khảo sát đánh giá phù hợp nhất là qua đài, ti vi, báo chí (81,41%), tiếp đến là qua mạng internet (80,36%). Sự chênh lệch về mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin chính sách không cao (Biểu đồ 23).

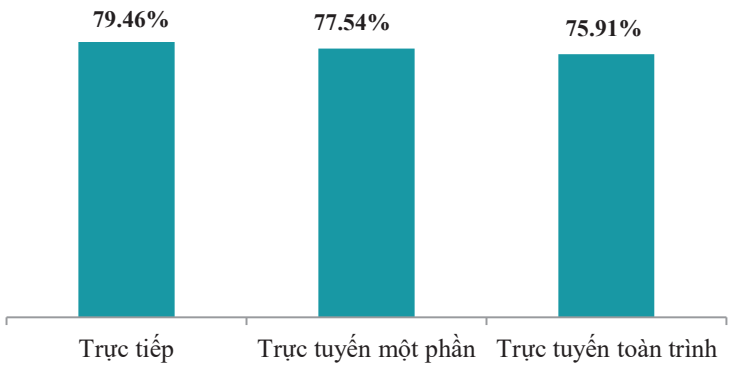
Hình thức cung ứng DVHCC trực tiếp được người dân tham gia khảo sát đánh giá phù hợp hơn (79,46%) so với hình thức trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình, tuy nhiên sự chênh lệch về mức độ phù hợp của các hình thức không quá lớn (Biểu đồ 24).

Các hình thức cung cấp thông tin chính sách được người dân tham gia khảo sát của 63 tỉnh, thành phố đánh giá mức độ phù hợp rất khác nhau, với sự chênh lệch trong khoảng 26% - 37% giữa các tỉnh (Biểu đồ 25). Đối với các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công, sự chênh lệch này nằm trong khoảng 28% - 34% (Biểu đồ 26).

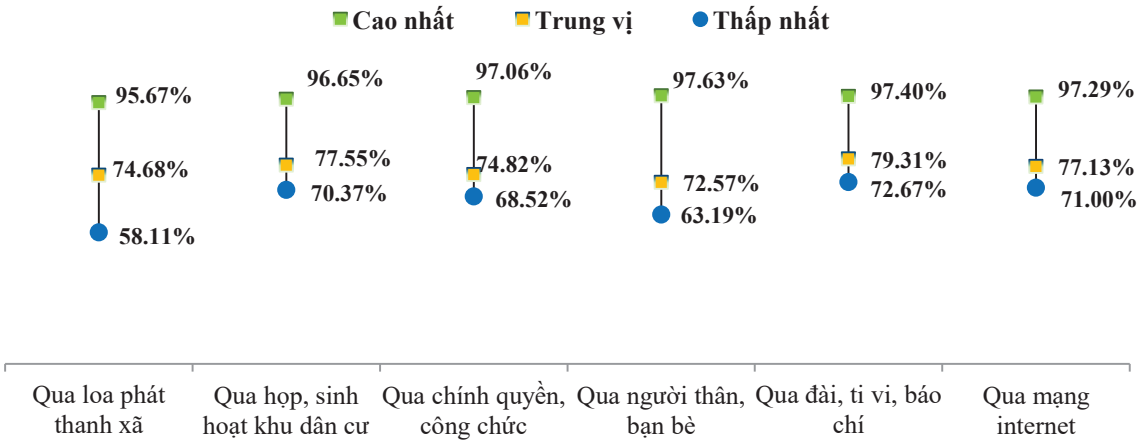
Biểu đồ 23: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2024 trong cả nước



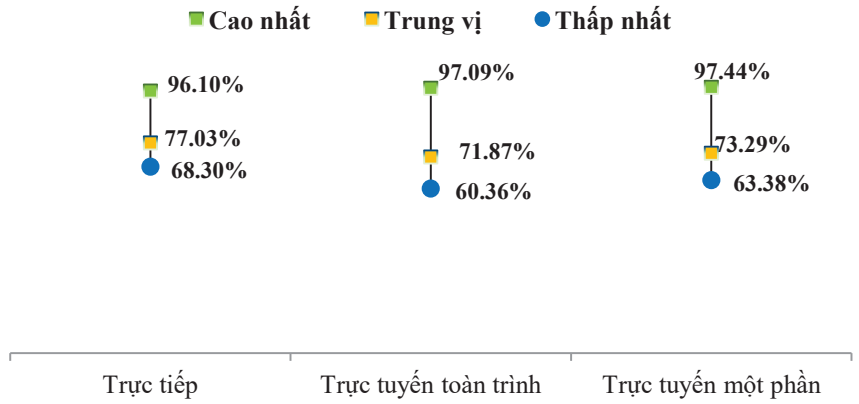
Biểu đồ 24: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2024 trong cả nước



Biểu đồ 25: Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất

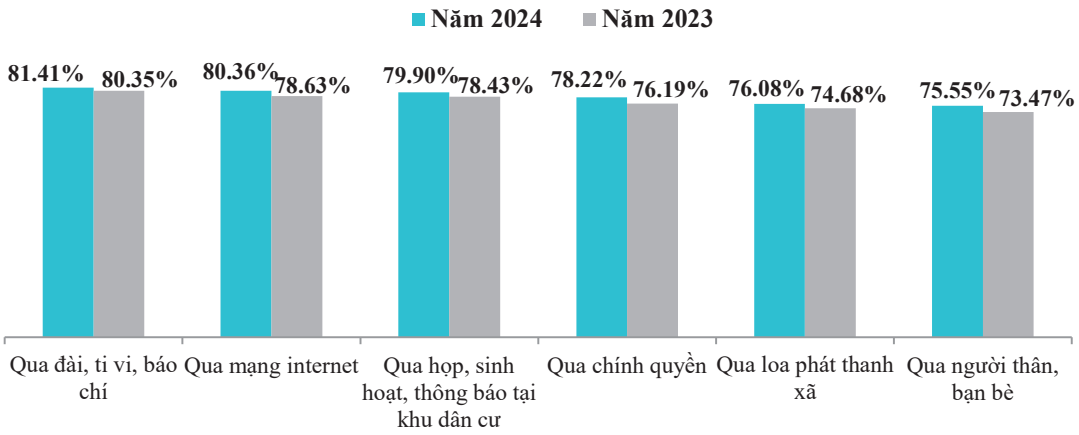


Biểu đồ 26: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2024 : Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất

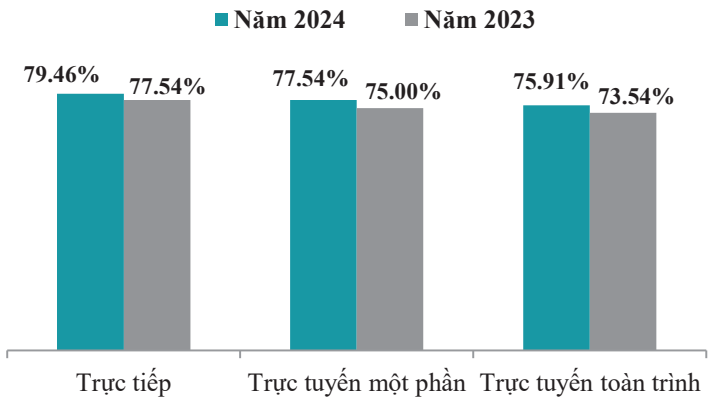


Người dân được khảo sát đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách và các hình thức cung ứng DVHCC năm 2024 có sự chênh lệch không đáng kể so với năm 2023 (Biểu đồ 27, 28).

Biểu đồ 27: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách trong cả nước năm 2024 so với 2023



Biểu đồ 28: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC trong cả nước năm 2024 so với 2023



II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

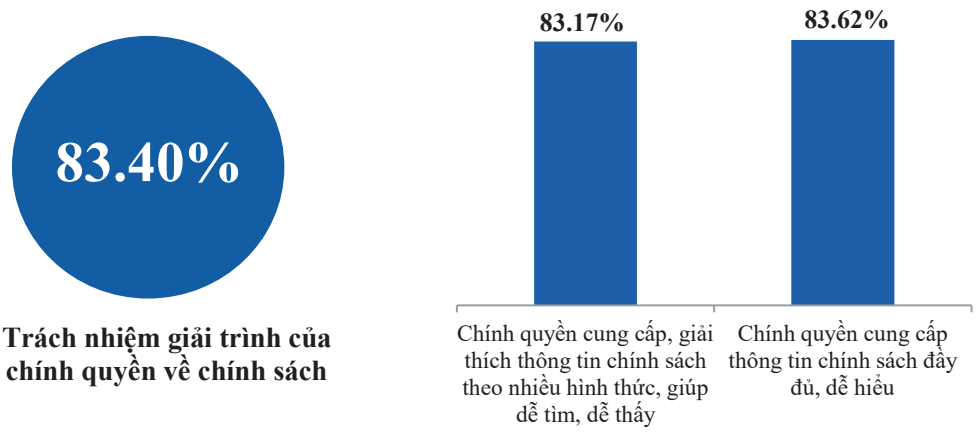
1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

1.1 Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền

Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền được đo lường, tổng hợp trên 02 nội dung: (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.

Năm 2024, MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy là 83,17%; đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 83,62%. MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền nói chung trong cả nước là 83,40% (Biểu đồ 29).

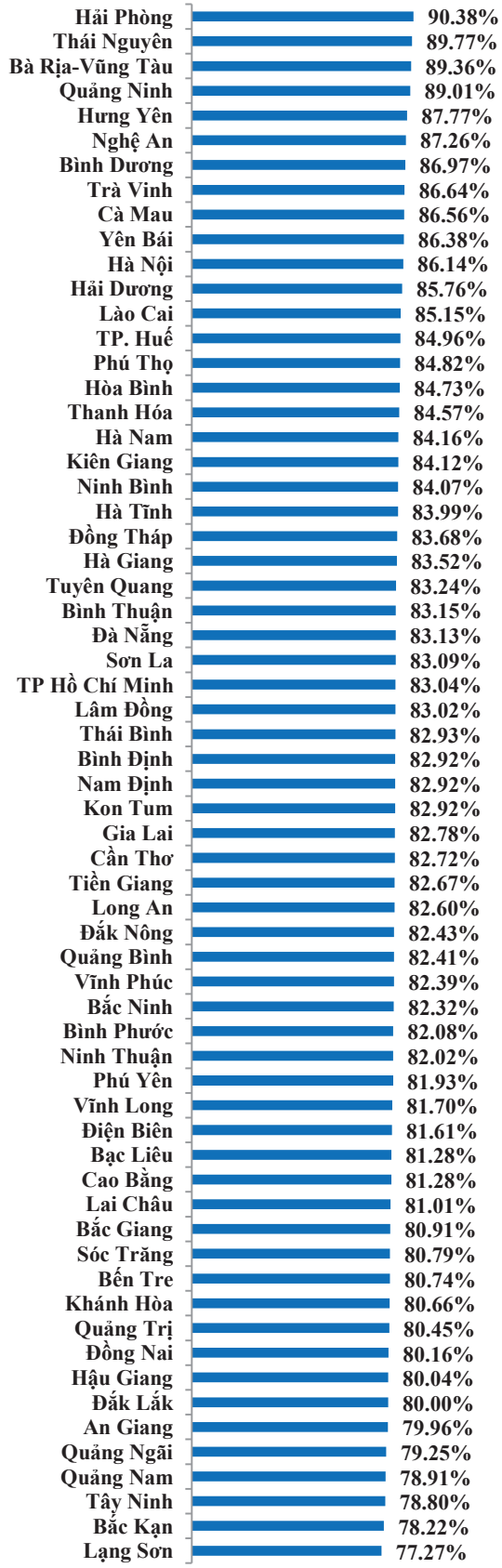
Biểu đồ 29: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2024 trong cả nước



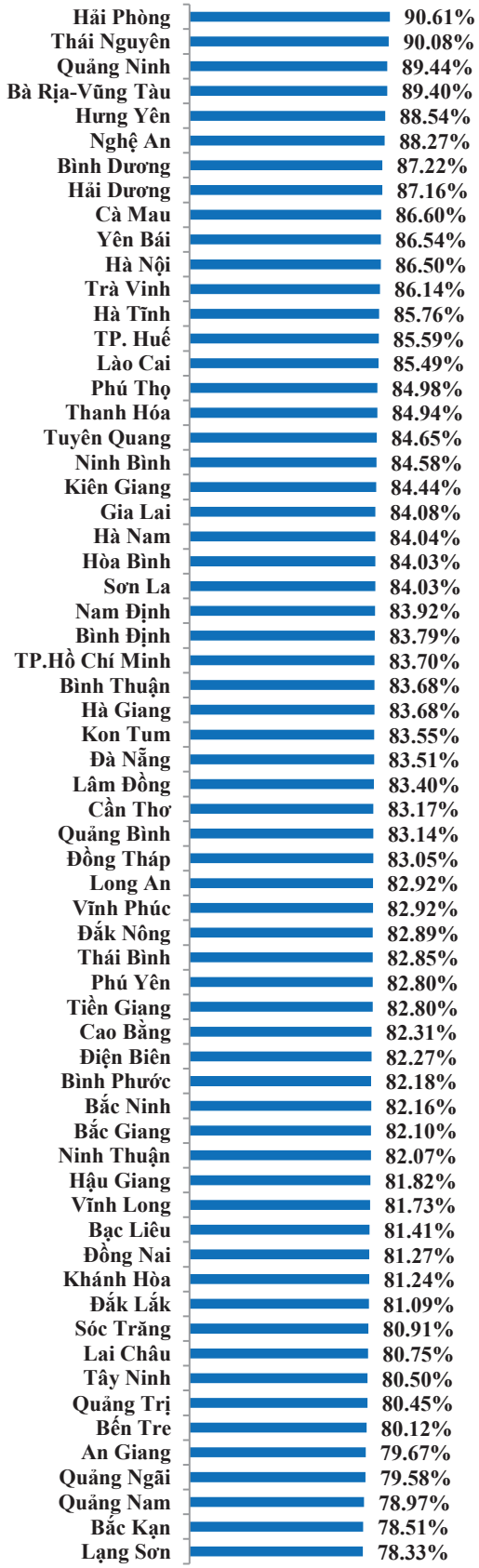
MĐHL đối với 02 nội dung của việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách và đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 77,27% - 90,61% (Biểu đồ 30 - 33).

MĐHL đối với 02 nội dung của việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách và đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách nói chung trong cả nước đều tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 34).

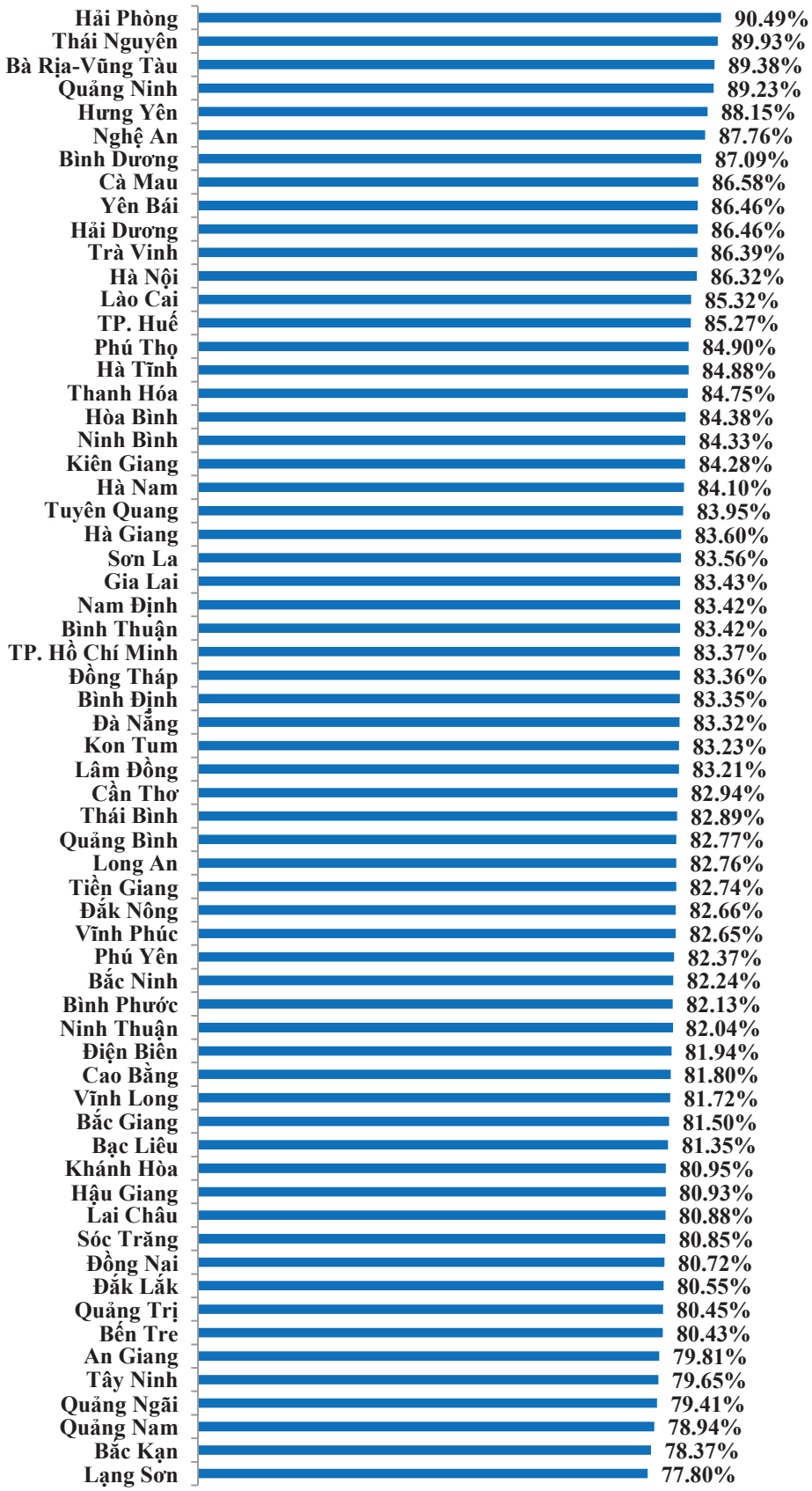
Biểu đồ 30: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



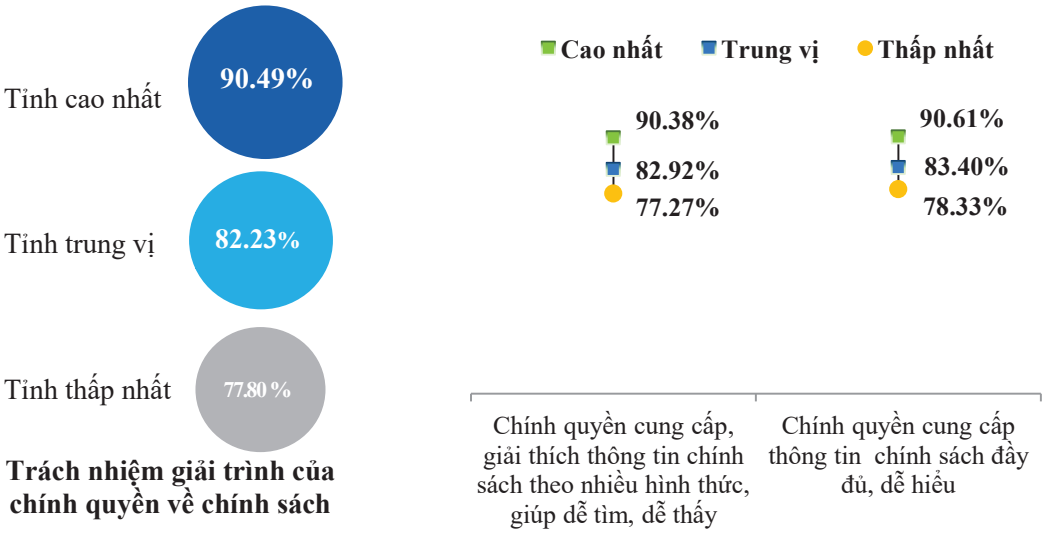
Biểu đồ 31: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



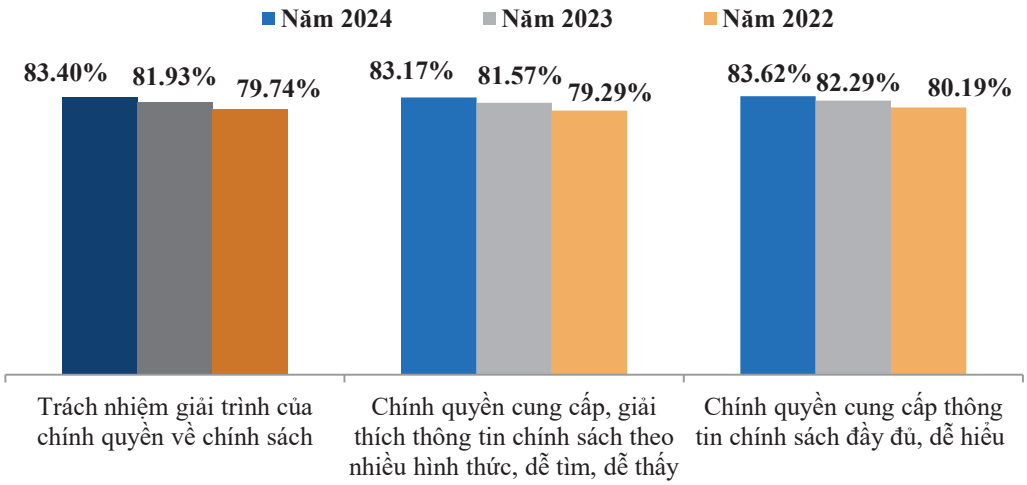
Biểu đồ 32: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 33: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 34: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022

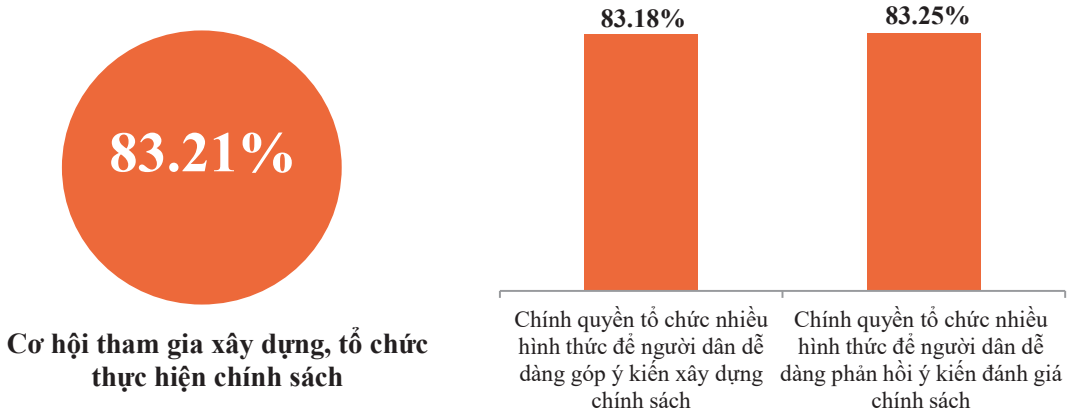


1.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 02 nội dung: (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 đối với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách là 83,18%; đối với việc 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 là 83,25%. MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2024 là 83,21% (Biểu đồ 35).

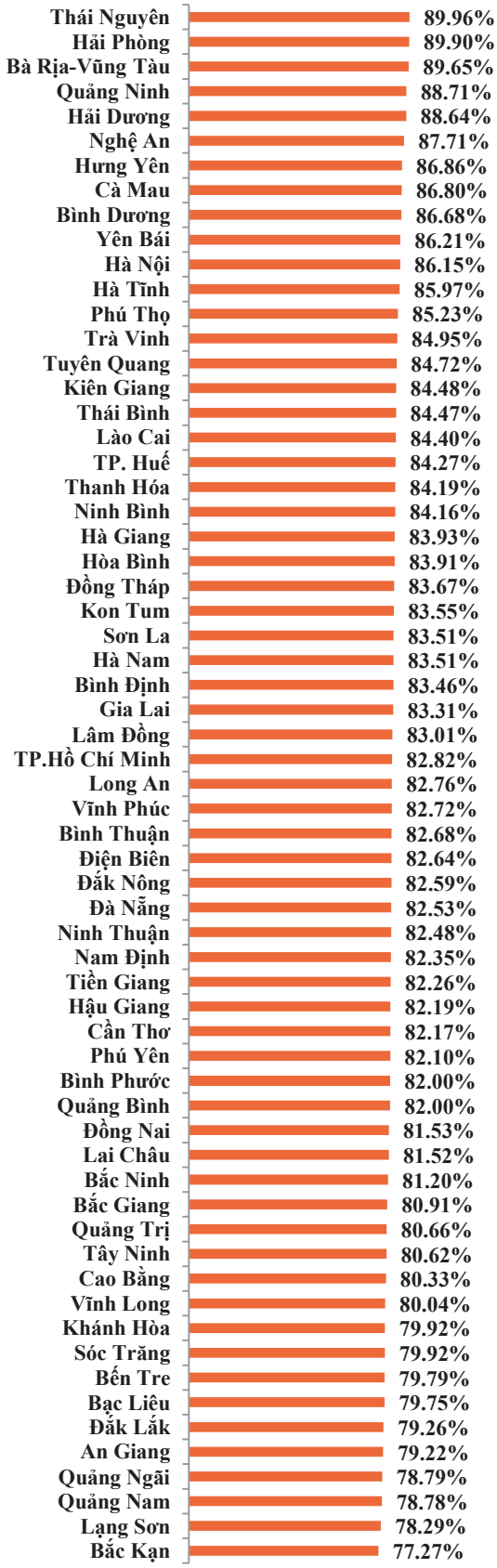
Biểu đồ 35: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 trong cả nước



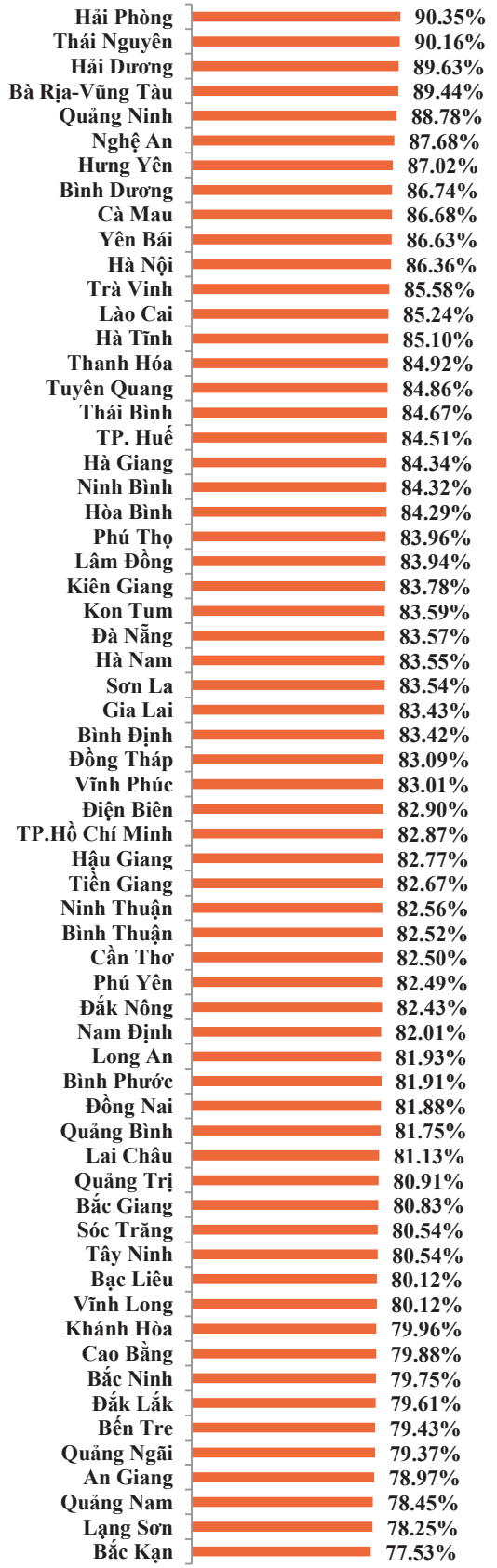
MĐHL đối với 02 nội dung của cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 77,27% - 90,35% (Biểu đồ 36 - 39).

MĐHL đối với 02 nội dung của cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2025 đều tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 40).

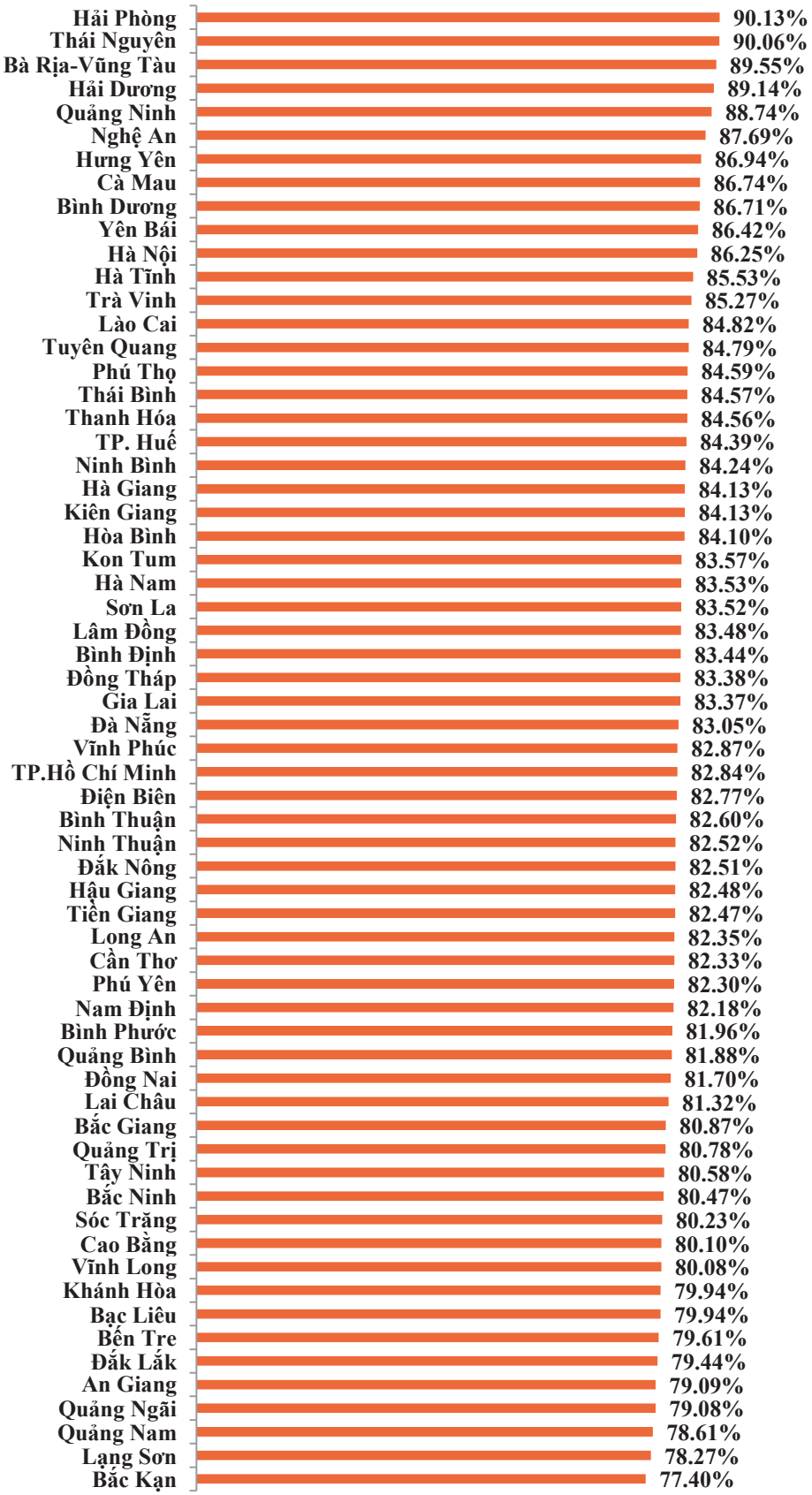
Biểu đồ 36: MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



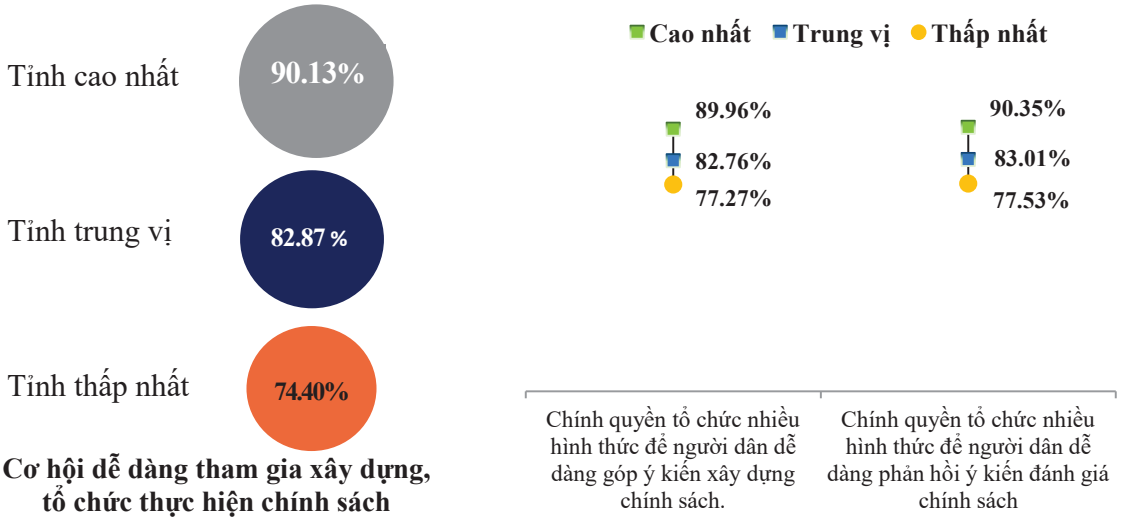
Biểu đồ 37: MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



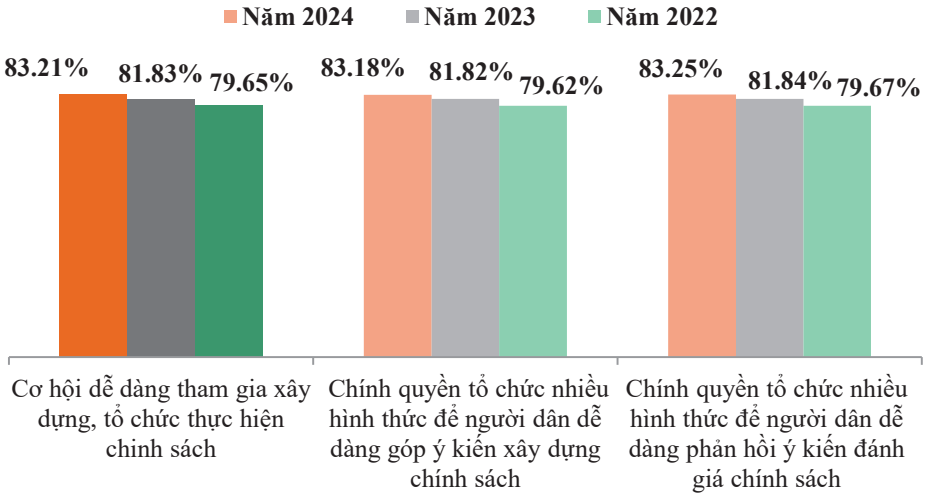
Biểu đồ 38: MĐHL đối với cơ hội tham vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 39: So sánh MĐHL đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 40: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022

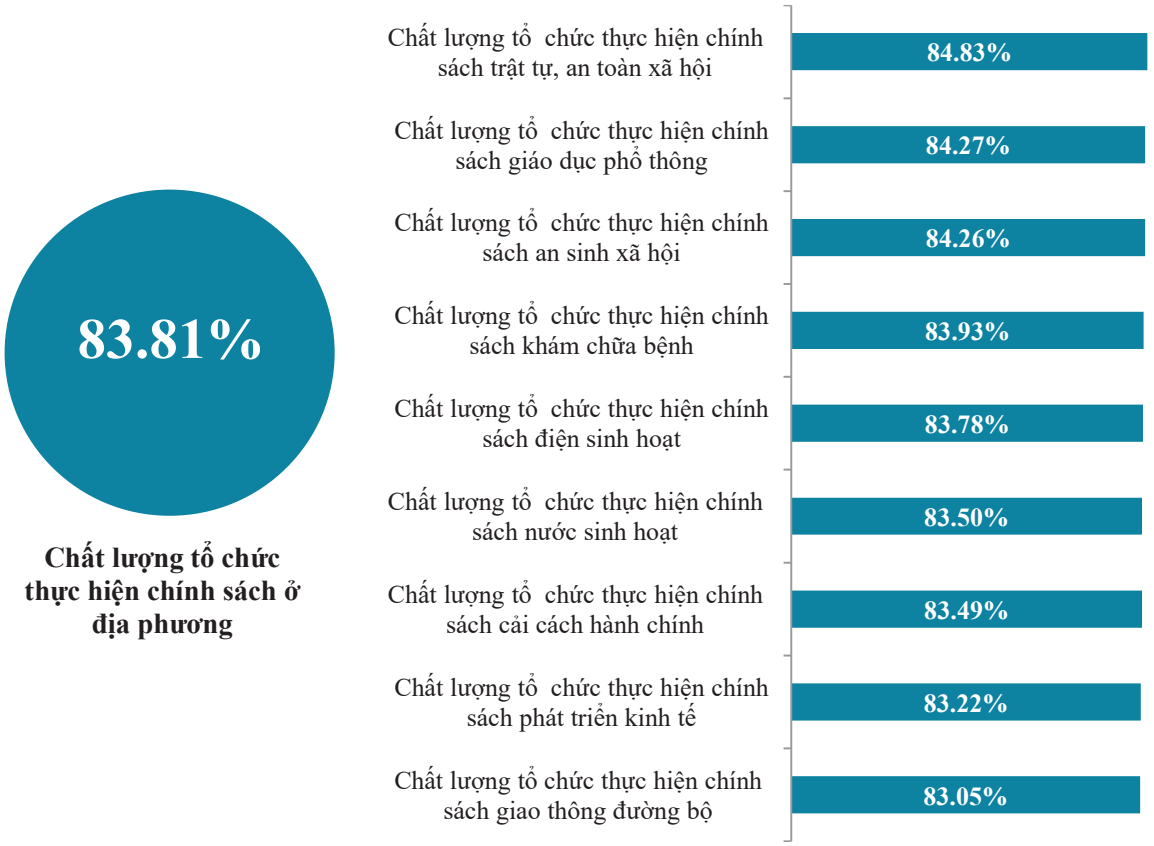


1.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 09 nội dung: (1) Tổ chức thực hiện chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện chính sách cải cách hành chính.

Năm 2024, MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện của 09 nhóm chính sách nằm trong khoảng từ 83,05% - 84,83%, trong đó chất lượng tổ chức thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội đạt MĐHL cao nhất và chất lượng tổ chức thực hiện chính sách giao thông đường bộ đạt MĐHL thấp nhất. MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 83,81% (Biểu đồ 41).

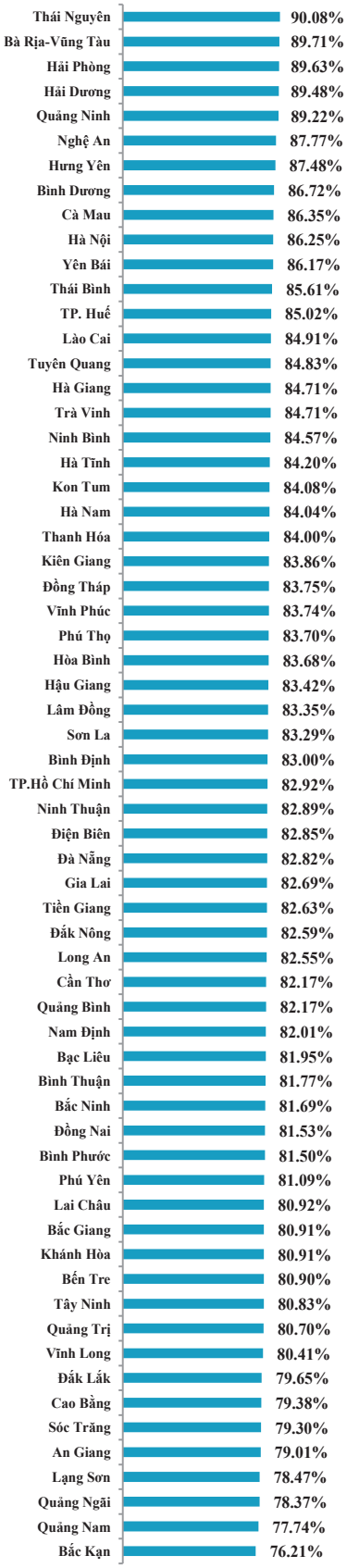
Biểu đồ 41: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024 trong cả nước



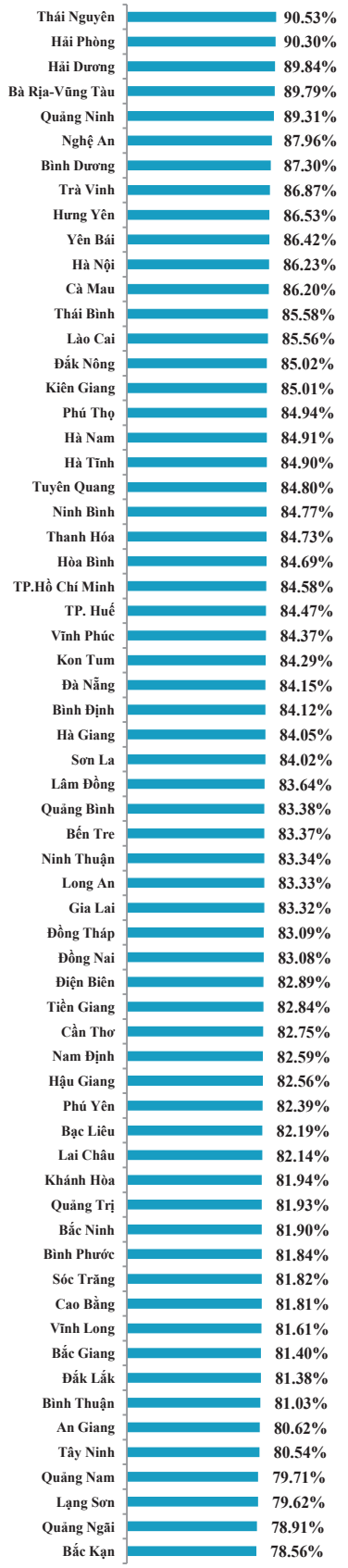
MĐHL đối với 09 nội dung của chất lượng tổ chức thực hiện chính sách và đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 nằm trong khoảng 75,91 % - 91,88% (Biểu đồ 42 - 52).

MĐHL đối với 09 nội dung của chất lượng tổ chức thực hiện chính sách và đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 tăng so với năm 2023 (năm 2022 không đánh giá tiêu chí này) (Biểu đồ 53).

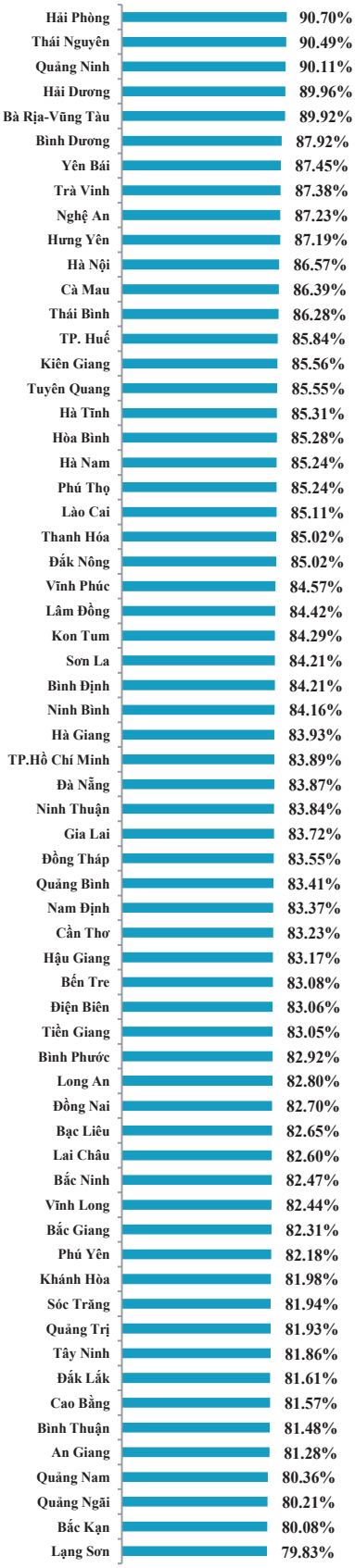
Biểu đồ 42 : MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



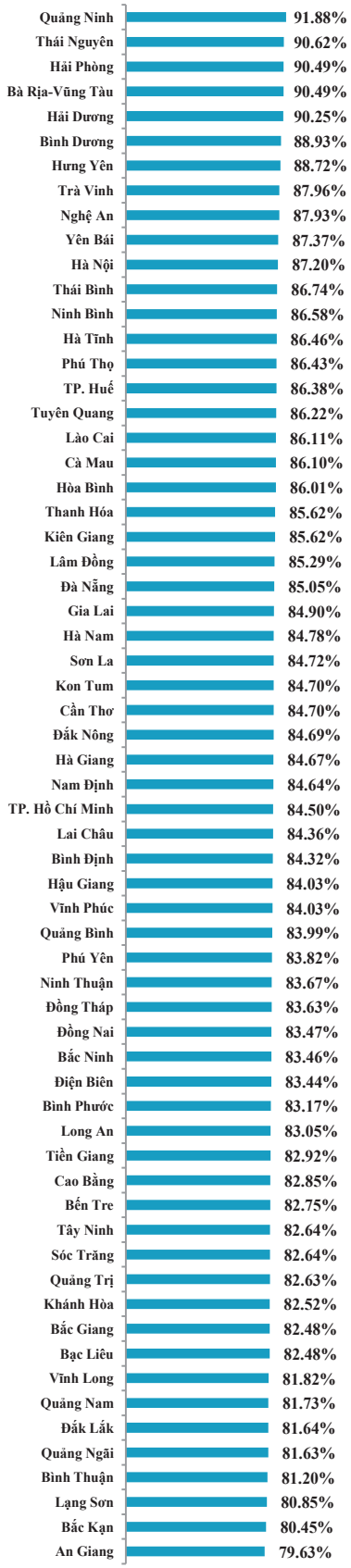
Biểu đồ 43: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát khám, chữa bệnh năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



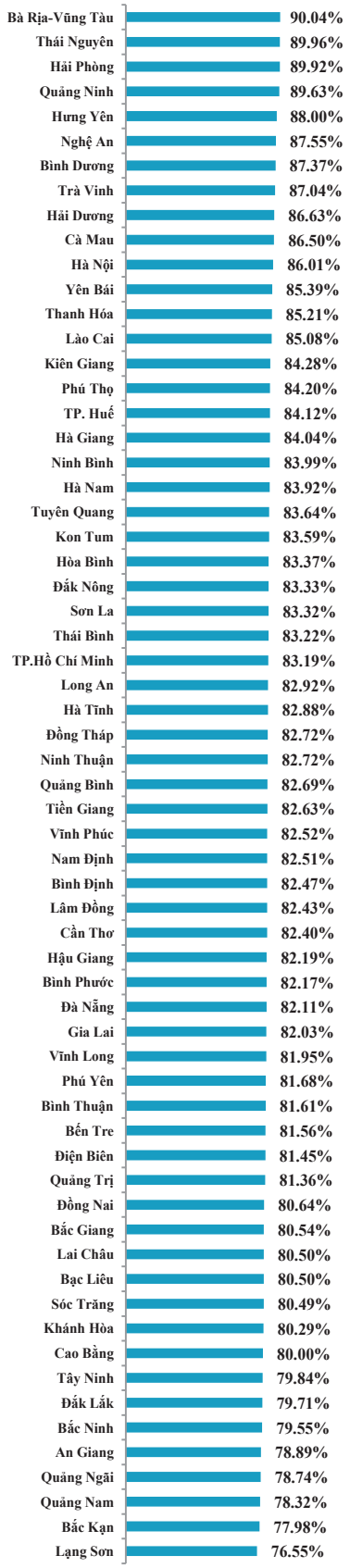
Biểu đồ 44: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát giáo dục phổ thông năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



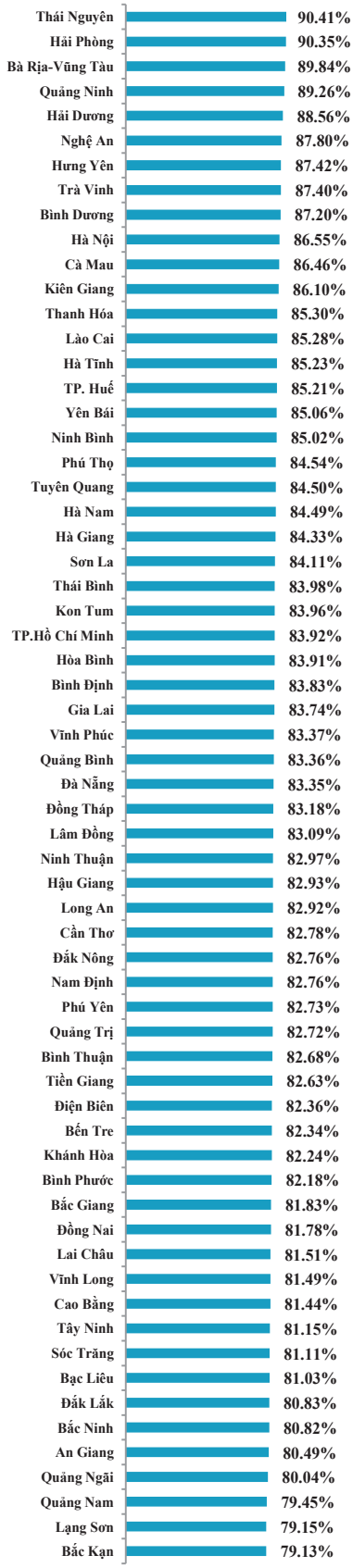
Biểu đồ 45: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



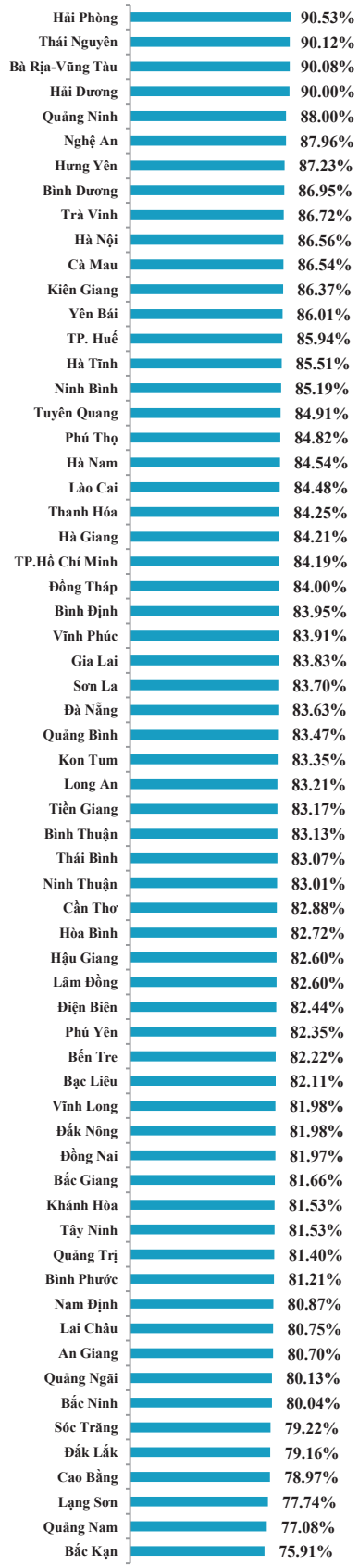
Biểu đồ 46: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



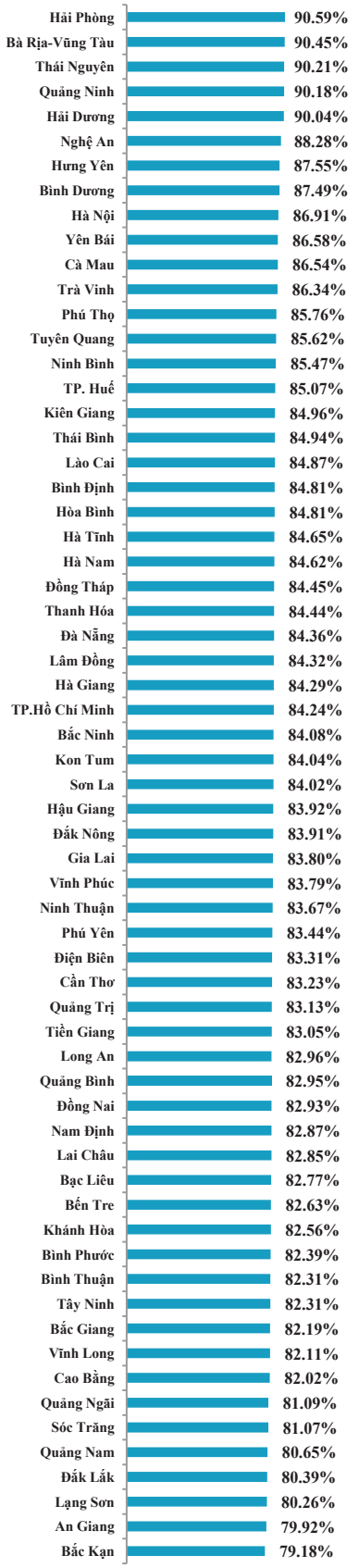
Biểu đồ 47: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



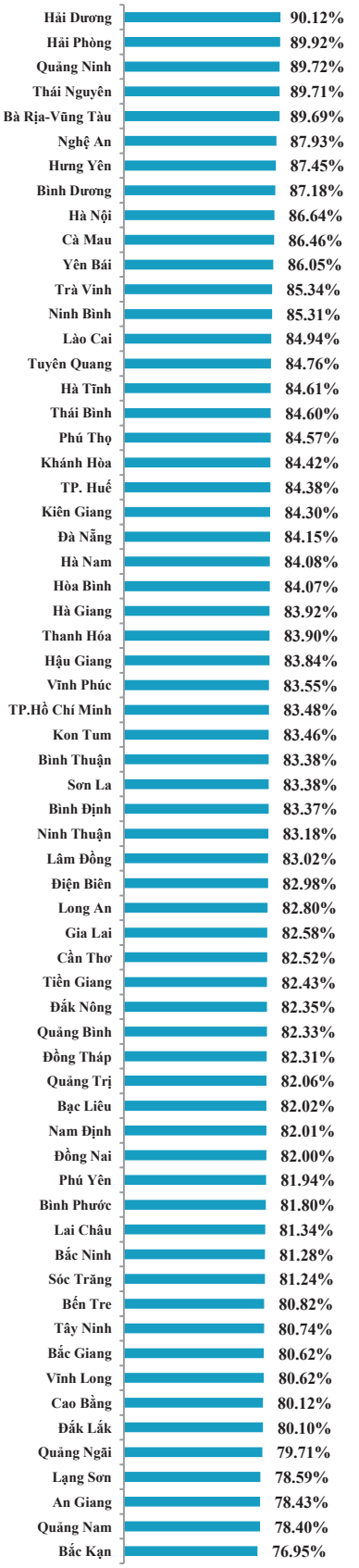
Biểu đồ 48: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



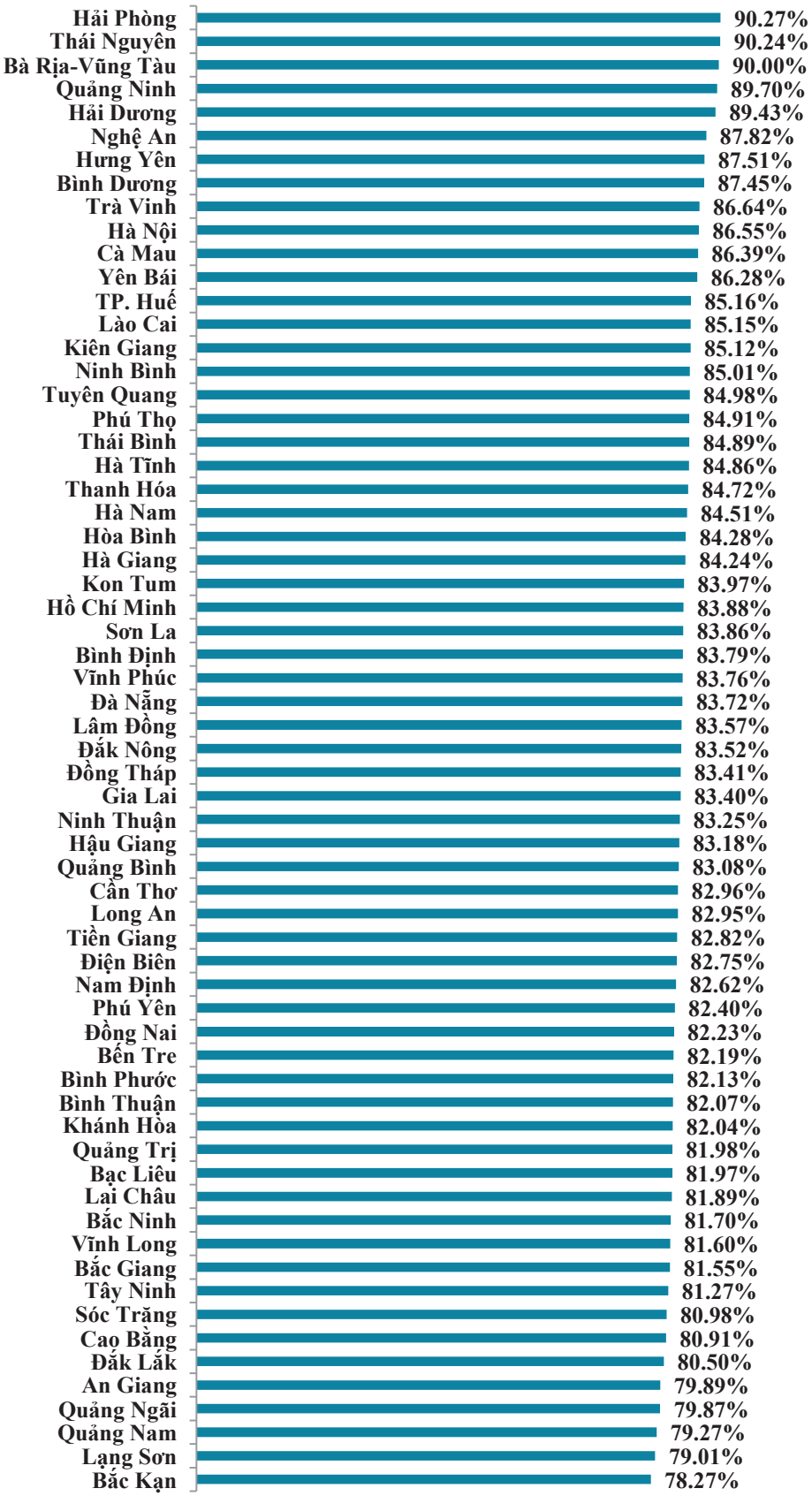
Biểu đồ 49: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 50: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố

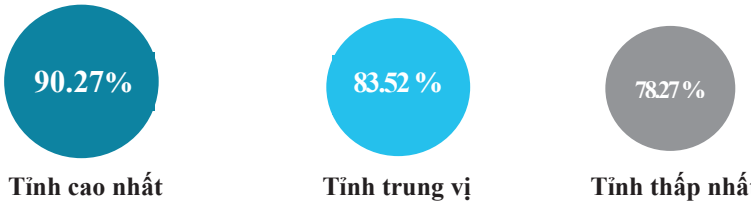


Biểu đồ 51: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố

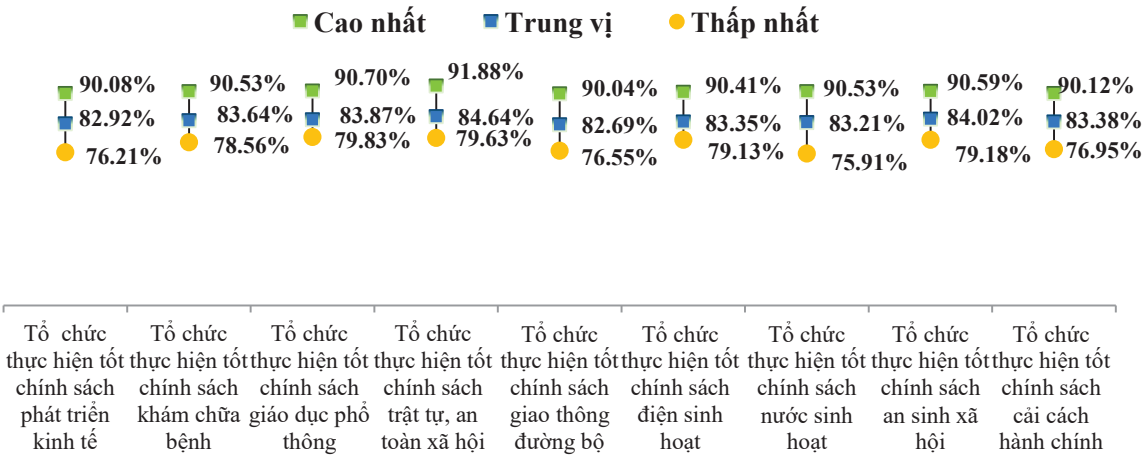


Biểu đồ 52: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất

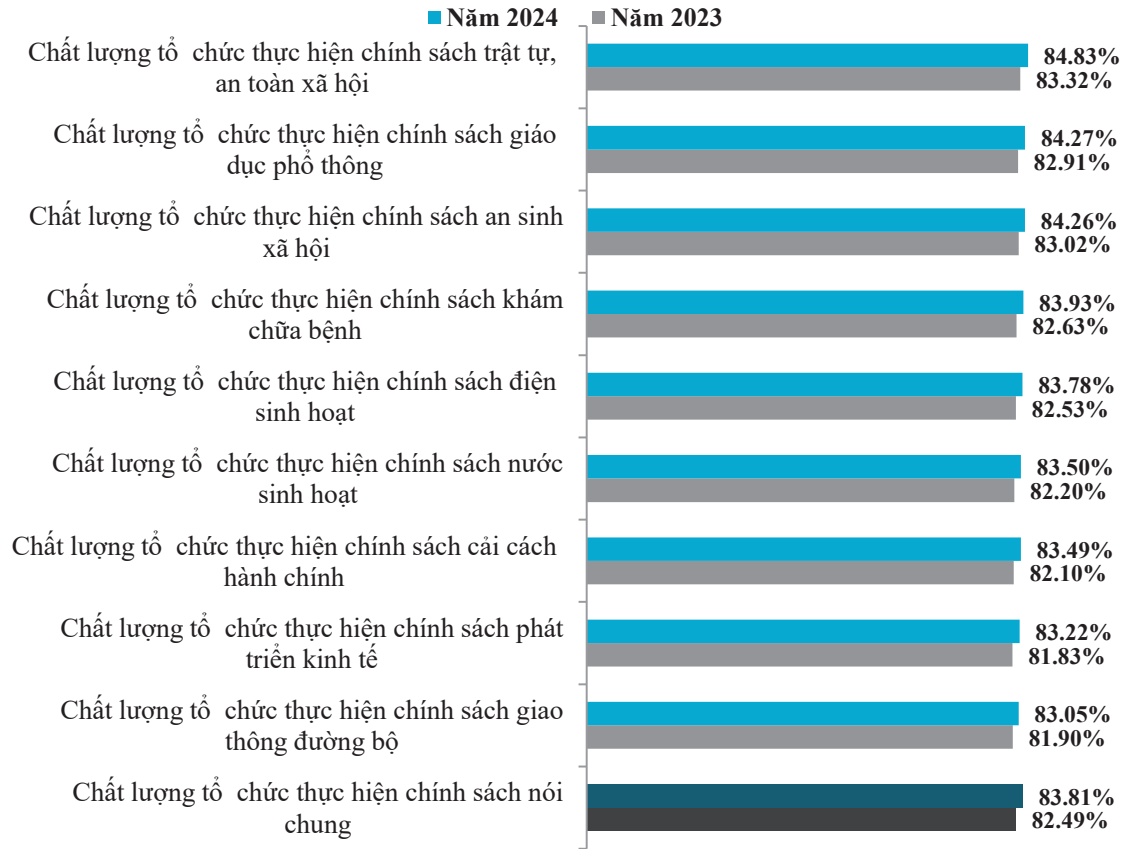
Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung



Chất lượng tổ chức thực hiện các chính sách cụ thể



Biểu đồ 53: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2024 so với năm 2023

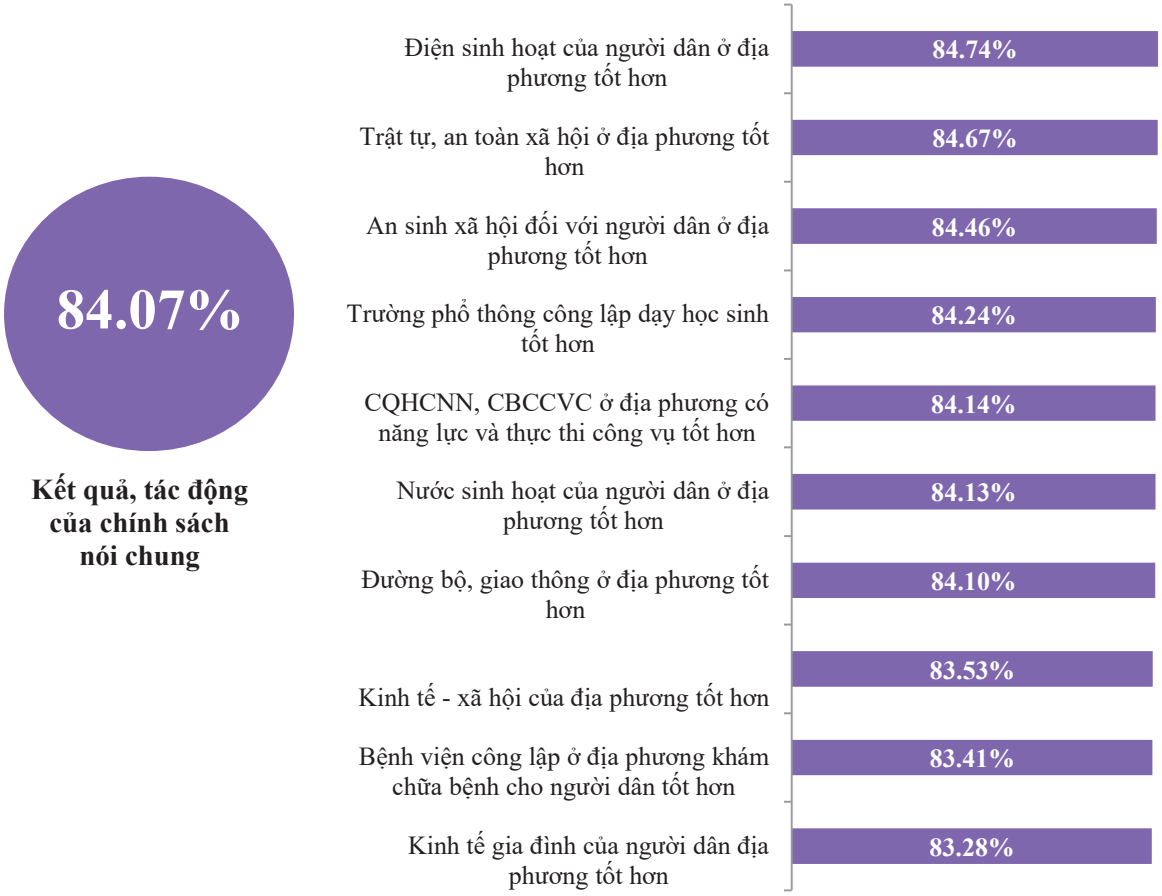


1.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường trên 10 nội dung: (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 đối với 10 nội dung của kết quả, tác động của chính sách nằm trong khoảng từ 83,28% - 84,74%, trong đó MĐHL đối với điện sinh hoạt cao nhất và MĐHL đối với kinh tế gia đình thấp nhất; MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách nói chung là 84,07% (Biểu đồ 54).

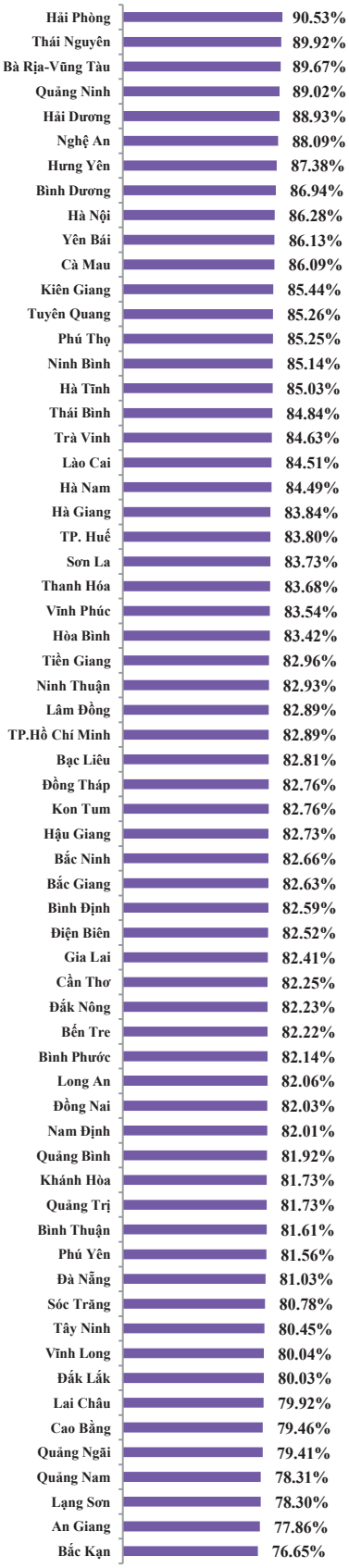
Biểu đồ 54: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2024 trong cả nước



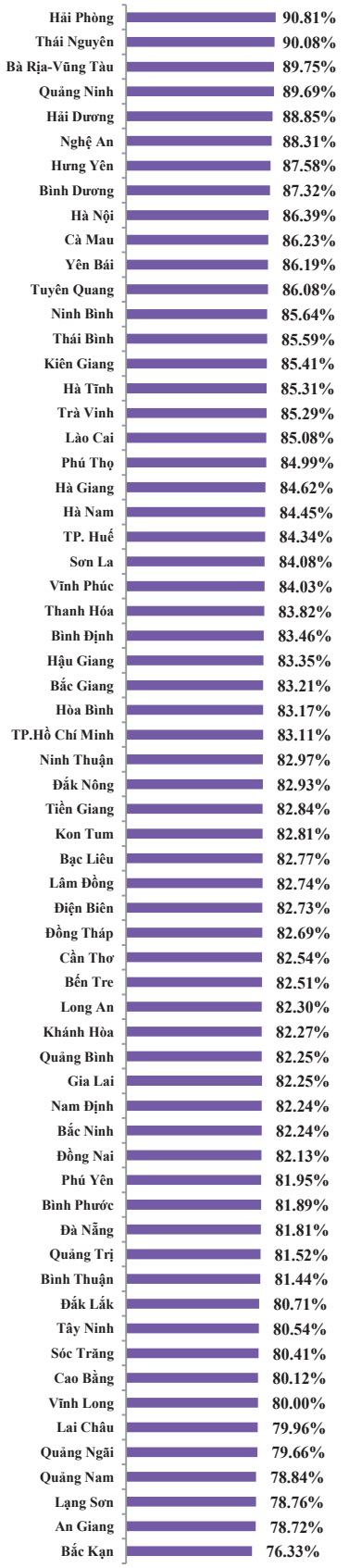
MĐHL đối với 10 nội dung của kết quả, tác động của chính sách và đối với kết quả, tác động của chính sách nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 76,33% - 91,42% (Biểu đồ 55- 66).

MĐHL đối với 10 nội dung của kết quả, tác động của chính sách và đối với kết quả, tác động của chính sách nói chung trong cả nước năm 2024 đều tăng so với năm 2023 (Biểu đồ 67).

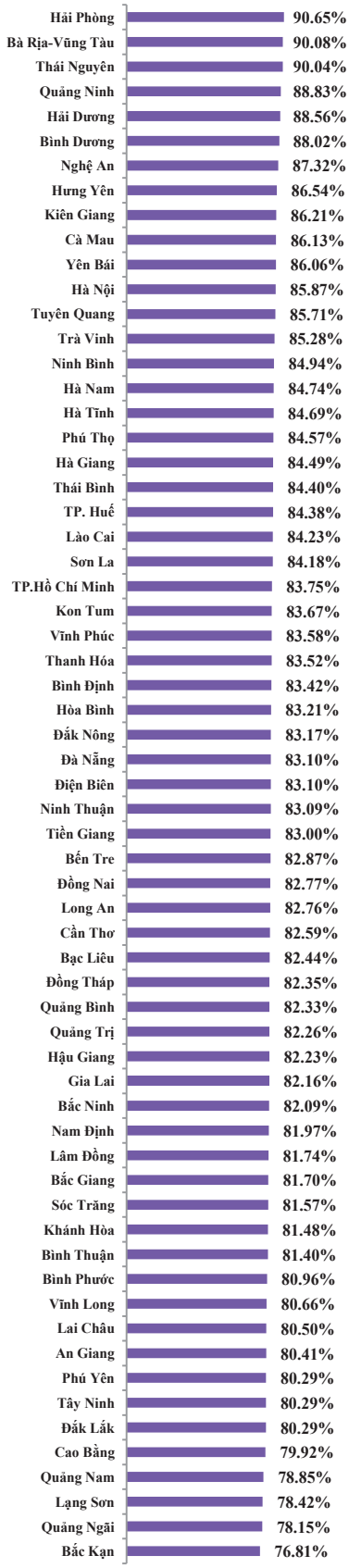
Biểu đồ 55: MĐHL đối với việc kinh tế của gia đình tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



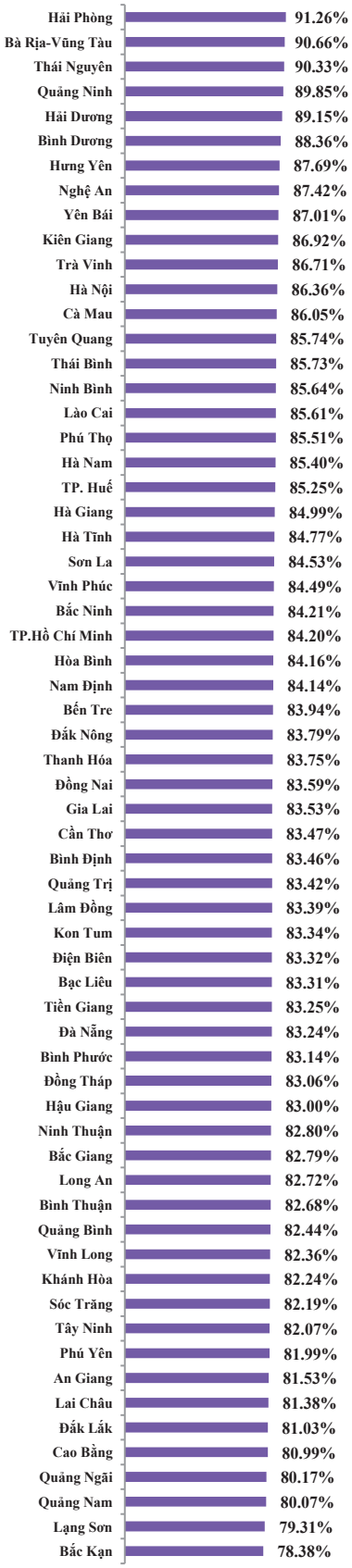
Biểu đồ 56: MĐHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



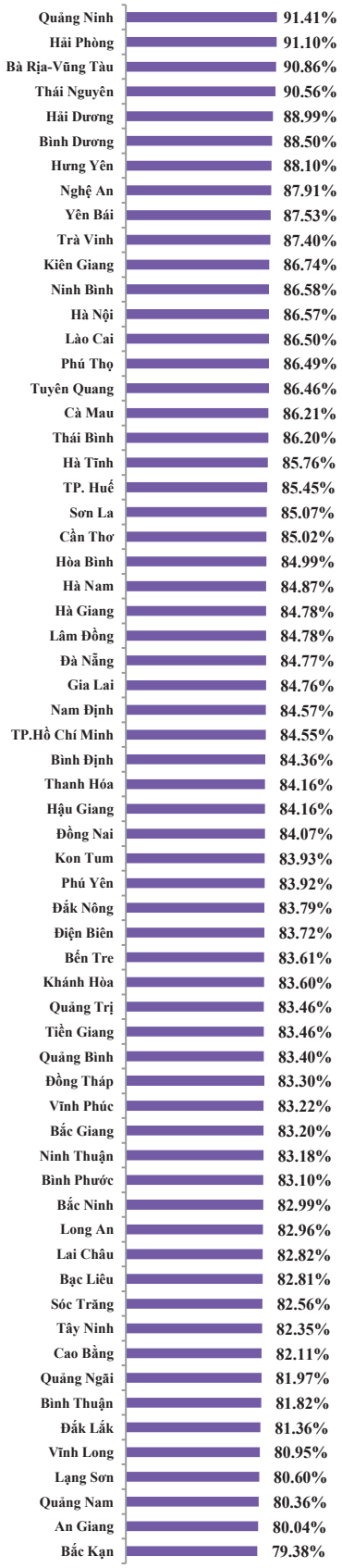
Biểu đồ 57 : MĐHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



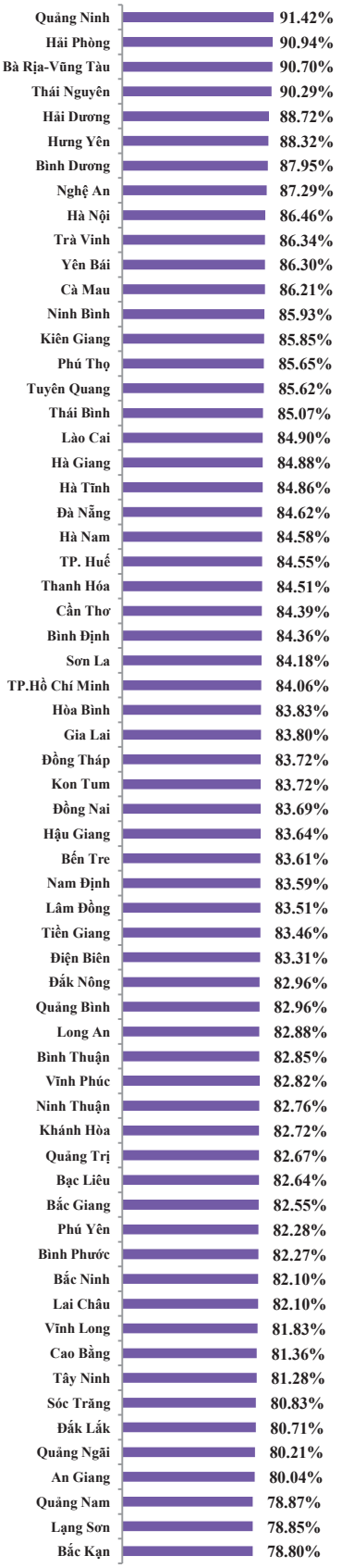
Biểu đồ 58: MĐHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



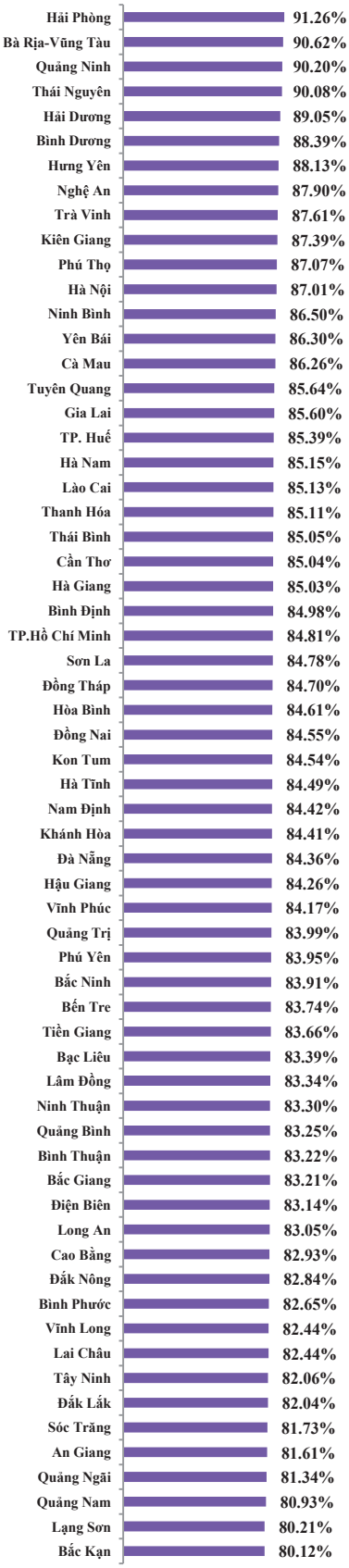
Biểu đồ 59: MĐHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



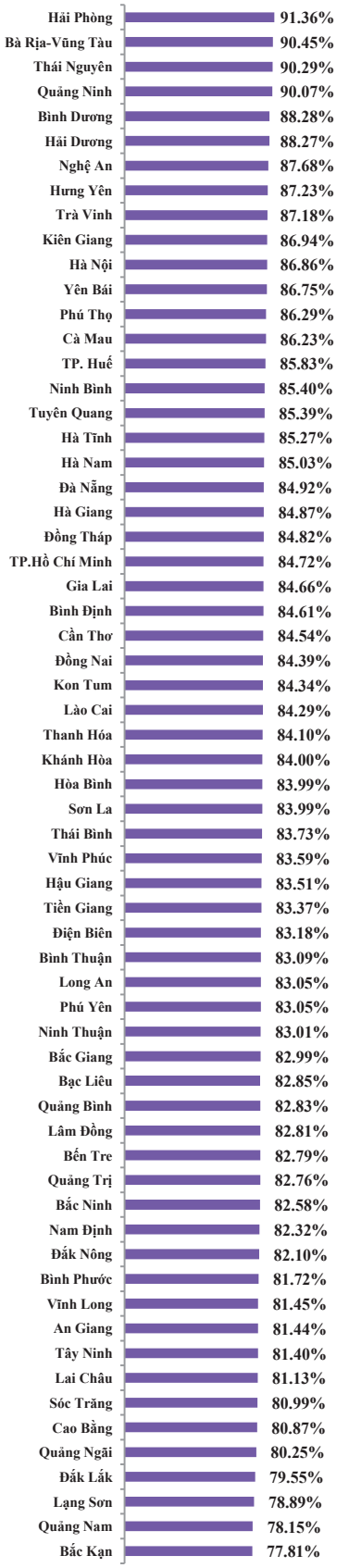
Biểu đồ 60: MĐHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



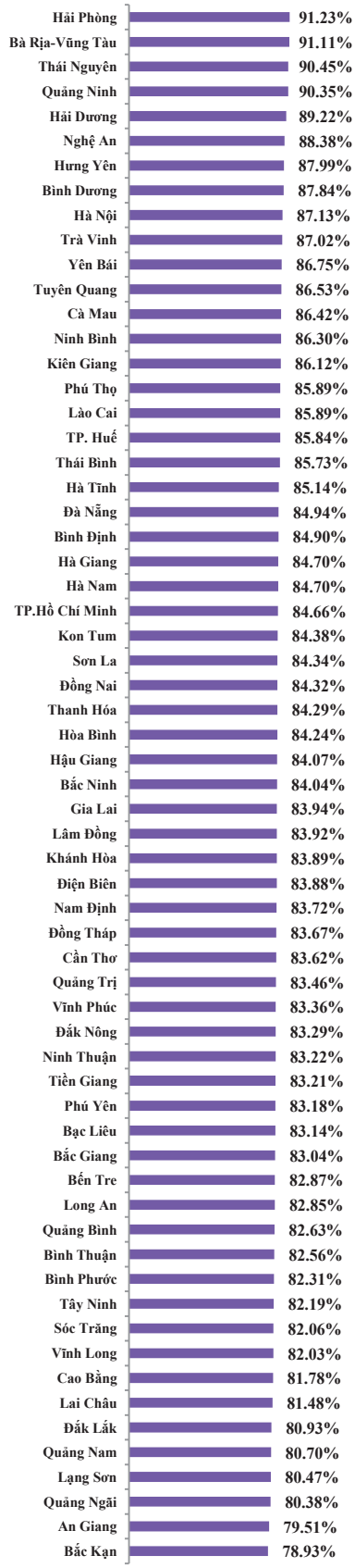
Biểu đồ 61: MĐHL đối với việc điện sinh hoạt tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



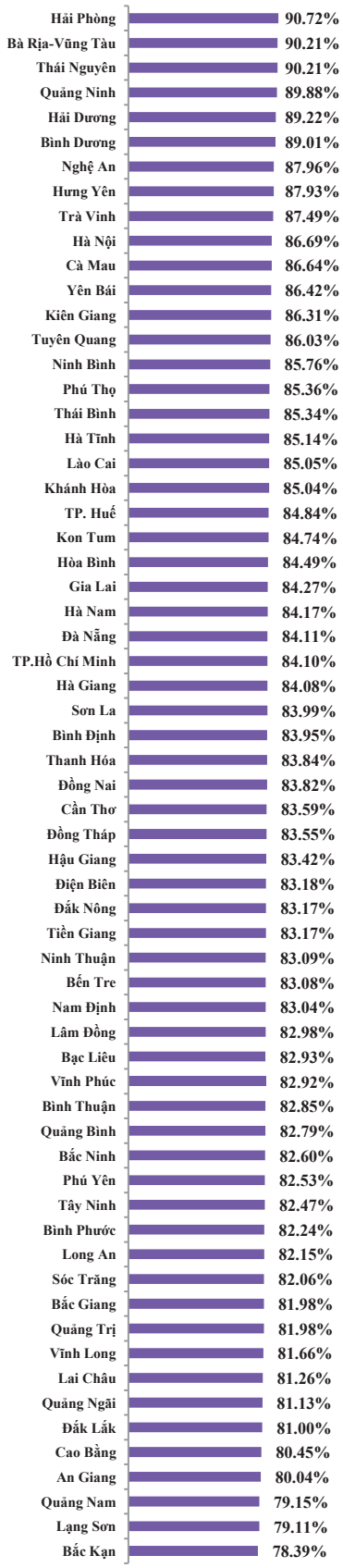
Biểu đồ 62: MĐHL đối với việ nước sinh hoạt tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



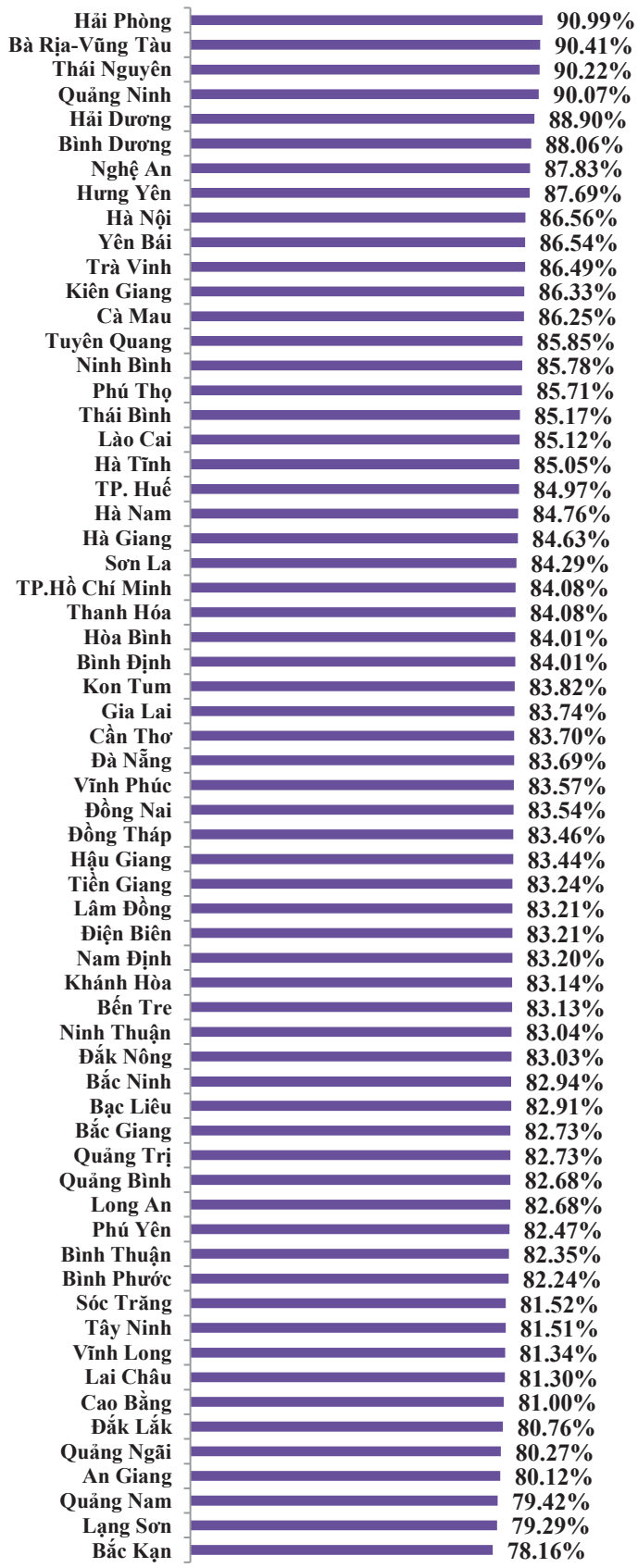
Biểu đồ 63: MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 64: MĐHL đối với việc CQHCNN, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố

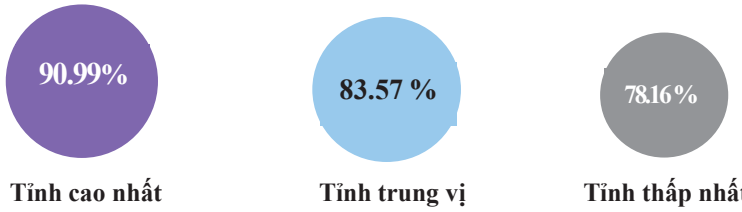


Biểu đồ 65: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố

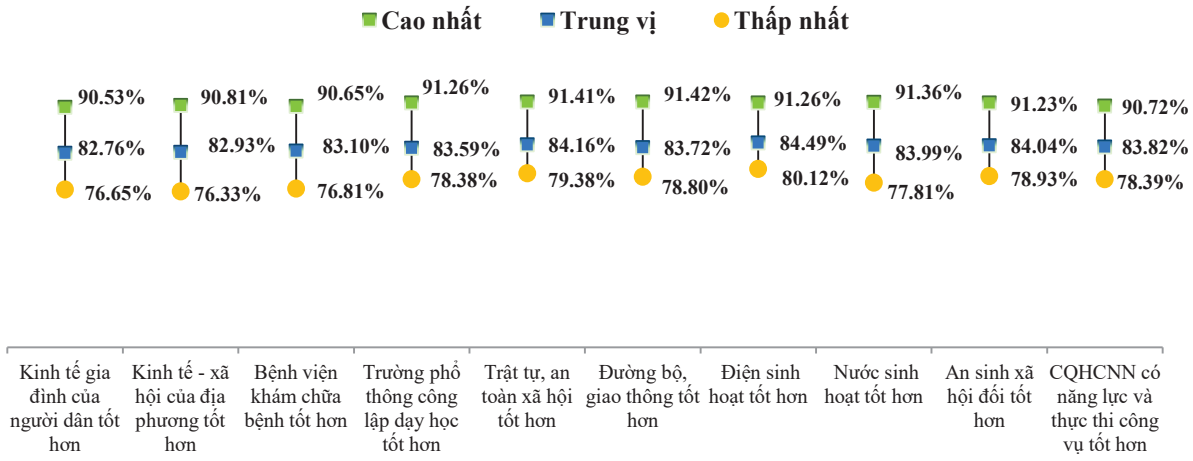


Biểu đồ 66: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2024 ở địa phương: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất

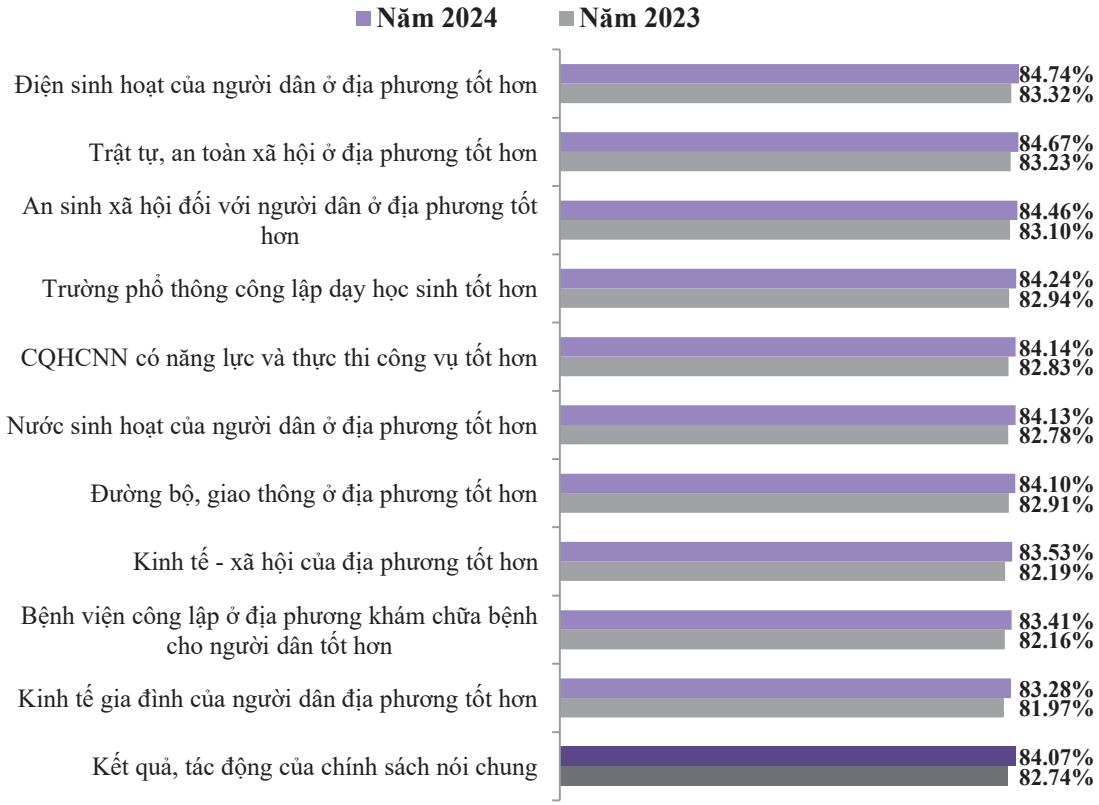
Kết quả, tác động của chính sách nói chung



Kết quả, tác động của chính sách của các lĩnh vực cụ thể



Biểu đồ 67: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2024 so với năm 2023



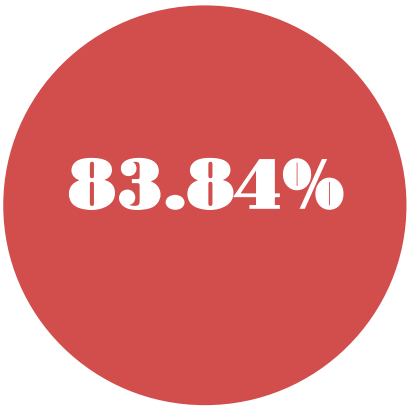
1.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 23 nội dung của 04 yếu tố của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách.

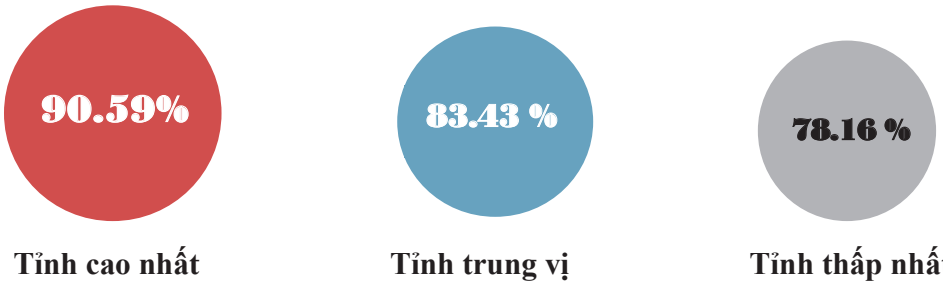
MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2024 là 83,84% (Biểu đồ 68); MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 nằm trong khoảng 78,16% - 90,59% (Biểu đồ 68, 69). 05 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC cao nhất là Hải Phòng, Thái Nguyên, Bà Rịa - Vũng Tàu, Quảng Ninh, Hải Dương; 05 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC thấp nhất là Bắc Kạn, Lạng Sơn, Quảng Nam, An Giang, Quảng Ngãi.

MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2024 tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 70).

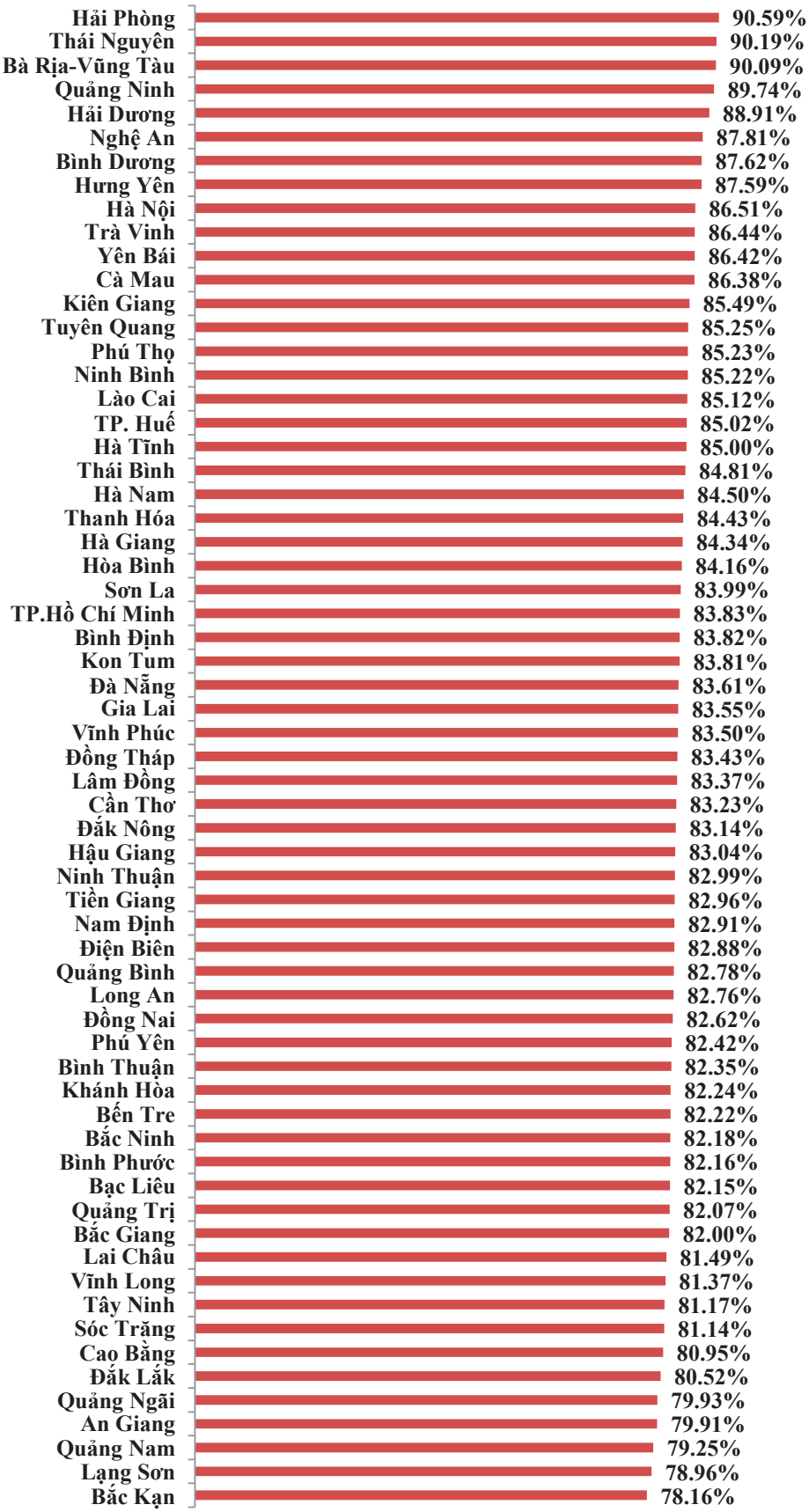
Biểu đồ 68: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 nói chung trong cả nước



MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 69: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Bảng 1: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của 63 tỉnh, thành phố của năm 2024 so với năm 2023: *Tăng/giảm chỉ số*

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm chỉ số	
1.	An Giang	79.91%	79.18%	0.73%	↑
2.	Bà Rịa - Vũng Tàu	90.09%	87.81%	2.28%	↑
3.	Bắc Giang	82.00%	81.63%	0.37%	↑
4.	Bắc Kạn	78.16%	75.14%	3.02%	↑
5.	Bạc Liêu	82.15%	81.16%	0.99%	↑
6.	Bắc Ninh	82.18%	77.42%	4.76%	↑
7.	Bến Tre	82.22%	81.13%	1.09%	↑
8.	Bình Định	83.82%	85.24%	-1.42%	↓
9.	Bình Dương	87.62%	84.45%	3.17%	↑
10.	Bình Phước	82.16%	75.97%	6.19%	↑
11.	Bình Thuận	82.35%	79.15%	3.20%	↑
12.	Cà Mau	86.38%	84.33%	2.05%	↑
13.	Cần Thơ	83.23%	82.88%	0.35%	↑
14.	Cao Bằng	80.95%	76.50%	4.45%	↑
15.	Đà Nẵng	83.61%	83.25%	0.36%	↑
16.	Đắk Lắk	80.52%	81.50%	-0.98%	↓
17.	Đắk Nông	83.14%	80.86%	2.28%	↑
18.	Điện Biên	82.88%	80.03%	2.85%	↑
19.	Đồng Nai	82.62%	80.23%	2.39%	↑
20.	Đồng Tháp	83.43%	84.88%	-1.45%	↓
21.	Gia Lai	83.55%	83.51%	0.04%	↑
22.	Hà Giang	84.34%	82.29%	2.05%	↑
23.	Hà Nam	84.50%	82.42%	2.08%	↑
24.	Hà Nội	86.51%	83.46%	3.05%	↑
25.	Hà Tĩnh	85.00%	88.84%	-3.84%	↓
26.	Hải Dương	88.91%	88.20%	0.71%	↑
27.	Hải Phòng	90.59%	88.97%	1.62%	↑
28.	Hậu Giang	83.04%	82.40%	0.64%	↑
29.	TP. Hồ Chí Minh	83.83%	81.89%	1.94%	↑
30.	Hòa Bình	84.16%	82.31%	1.85%	↑
31.	TP. Huế	85.02%	81.91%	3.11%	↑
32.	Hưng Yên	87.59%	88.50%	-0.91%	↓
33.	Khánh Hòa	82.24%	81.15%	1.09%	↑
34.	Kiên Giang	85.49%	84.64%	0.85%	↑
35.	Kon Tum	83.81%	80.09%	3.72%	↑
36.	Lai Châu	81.49%	79.77%	1.72%	↑
37.	Lâm Đồng	83.37%	80.37%	3.00%	↑
38.	Lạng Sơn	78.96%	78.86%	0.10%	↑
39.	Lào Cai	85.12%	88.64%	-3.52%	↓
40.	Long An	82.76%	78.03%	4.73%	↑

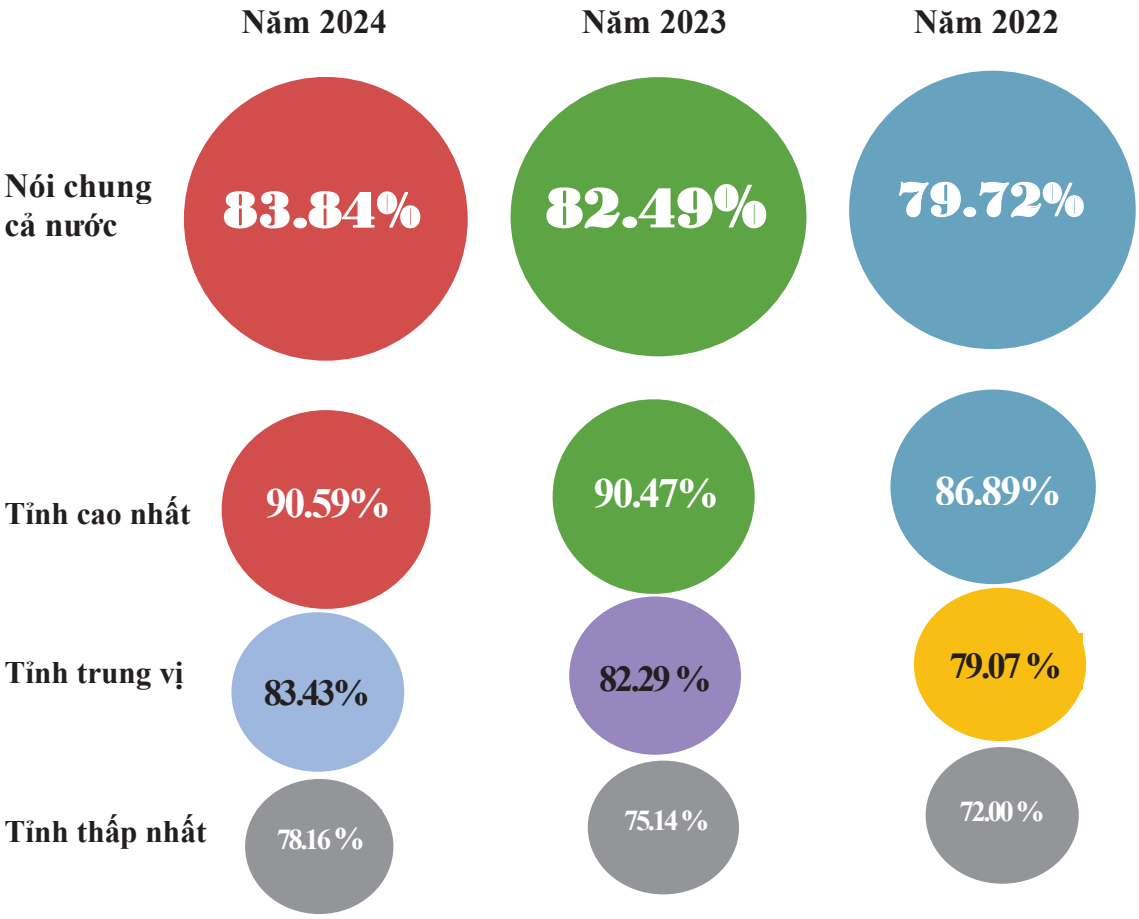
TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm chỉ số	
41.	Nam Định	82.91%	78.75%	4.16%	
42.	Nghệ An	87.81%	84.03%	3.78%	
43.	Ninh Bình	85.22%	82.90%	2.32%	
44.	Ninh Thuận	82.99%	82.80%	0.19%	
45.	Phú Thọ	85.23%	87.61%	-2.38%	
46.	Phú Yên	82.42%	79.56%	2.86%	
47.	Quảng Bình	82.78%	82.86%	-0.08%	
48.	Quảng Nam	79.25%	78.10%	1.15%	
49.	Quảng Ngãi	79.93%	80.33%	-0.40%	
50.	Quảng Ninh	89.74%	90.47%	-0.73%	
51.	Quảng Trị	82.07%	79.31%	2.76%	
52.	Sóc Trăng	81.14%	81.52%	-0.38%	
53.	Sơn La	83.99%	82.17%	1.82%	
54.	Tây Ninh	81.17%	79.29%	1.88%	
55.	Thái Bình	84.81%	85.79%	-0.98%	
56.	Thái Nguyên	90.19%	89.89%	0.30%	
57.	Thanh Hóa	84.43%	85.01%	-0.58%	
58.	Tiền Giang	82.96%	80.14%	2.82%	
59.	Trà Vinh	86.44%	84.49%	1.95%	
60.	Tuyên Quang	85.25%	82.86%	2.39%	
61.	Vĩnh Long	81.37%	79.87%	1.50%	
62.	Vĩnh Phúc	83.50%	82.84%	0.66%	
63.	Yên Bái	86.42%	87.60%	-1.18%	

Bảng 2: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của 63 tỉnh, thành phố của năm 2024 so với năm 2023: *Tăng/giảm vị trí*

Năm 2024				Năm 2023		
TT	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**	**Tăng/giảm vị trí**	**TT**	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**
1.	Hải Phòng	90.59%	↑	1.	Quảng Ninh	90.47%
2.	Thái Nguyên	90.19%	=	2.	Thái Nguyên	89.89%
3.	Bà Rịa - Vũng Tàu	90.09%	↑	3.	Hải Phòng	88.97%
4.	Quảng Ninh	89.74%	↓	4.	Hà Tĩnh	88.84%
5.	Hải Dương	88.91%	↑	5.	Lào Cai	88.64%
6.	Nghệ An	87.81%	↑	6.	Hưng Yên	88.50%
7.	Bình Dương	87.62%	↑	7.	Hải Dương	88.20%
8.	Hưng Yên	87.59%	↓	8.	Bà Rịa - Vũng Tàu	87.81%
9.	Hà Nội	86.51%	↑	9.	Phú Thọ	87.61%
10.	Trà Vinh	86.44%	↑	10.	Yên Bái	87.60%
11.	Yên Bái	86.42%	↓	11.	Thái Bình	85.79%
12.	Cà Mau	86.38%	↑	12.	Bình Định	85.24%
13.	Kiên Giang	85.49%	↑	13.	Thanh Hóa	85.01%
14.	Tuyên Quang	85.25%	↑	14.	Đồng Tháp	84.88%
15.	Phú Thọ	85.23%	↓	15.	Kiên Giang	84.64%
16.	Ninh Bình	85.22%	↑	16.	Trà Vinh	84.49%
17.	Lào Cai	85.12%	↓	17.	Bình Dương	84.45%
18.	TP. Huế	85.02%	↑	18.	Cà Mau	84.33%
19.	Hà Tĩnh	85.00%	↑	19.	Nghệ An	84.03%
20.	Thái Bình	84.81%	↓	20.	Gia Lai	83.51%
21.	Hà Nam	84.50%	↑	21.	Hà Nội	83.46%
22.	Thanh Hóa	84.43%	↓	22.	Đà Nẵng	83.25%
23.	Hà Giang	84.34%	↑	23.	Ninh Bình	82.90%
24.	Hòa Bình	84.16%	↑	24.	Cần Thơ	82.88%
25.	Sơn La	83.99%	↑	25.	Quảng Bình	82.86%
26.	TP. Hồ Chí Minh	83.83%	↑	26.	Tuyên Quang	82.86%
27.	Bình Định	83.82%	↓	27.	Vĩnh Phúc	82.84%
28.	Kon Tum	83.81%	↑	28.	Ninh Thuận	82.80%
29.	Đà Nẵng	83.61%	↓	29.	Hà Nam	82.42%
30.	Gia Lai	83.55%	↓	30.	Hậu Giang	82.40%
31.	Vĩnh Phúc	83.50%	↓	31.	Hòa Bình	82.31%
32.	Đồng Tháp	83.43%	↓	32.	Hà Giang	82.29%
33.	Lâm Đồng	83.37%	↑	33.	Sơn La	82.17%
34.	Cần Thơ	83.23%	↓	34.	Thừa Thiên-Huế	81.91%
35.	Đắk Nông	83.14%	↑	35.	TP. Hồ Chí Minh	81.89%
36.	Hậu Giang	83.04%	↓	36.	Bắc Giang	81.63%
37.	Ninh Thuận	82.99%	↓	37.	Sóc Trăng	81.52%
38.	Tiền Giang	82.96%	↑	38.	Đắk Lắk	81.50%

39.	Nam Định	82.91%	↑	39.	Bạc Liêu	81.16%
40.	Điện Biên	82.88%	↑	40.	Khánh Hòa	81.15%
41.	Quảng Bình	82.78%	↑	41.	Bến Tre	81.13%
42.	Long An	82.76%	↑	42.	Đắk Nông	80.86%
43.	Đồng Nai	82.62%	↑	43.	Lâm Đồng	80.37%
44.	Phú Yên	82.42%	↑	44.	Quảng Ngãi	80.33%
45.	Bình Thuận	82.35%	↑	45.	Đồng Nai	80.23%
46.	Khánh Hòa	82.24%	↓	46.	Tiền Giang	80.14%
47.	Bến Tre	82.22%	↓	47.	Kon Tum	80.09%
48.	Bắc Ninh	82.18%	↑	48.	Điện Biên	80.03%
49.	Bình Phước	82.16%	↑	49.	Vĩnh Long	79.87%
50.	Bạc Liêu	82.15%	↓	50.	Lai Châu	79.77%
51.	Quảng Trị	82.07%	↑	51.	Phú Yên	79.56%
52.	Bắc Giang	82.00%	↓	52.	Quảng Trị	79.31%
53.	Lai Châu	81.49%	↓	53.	Tây Ninh	79.29%
54.	Vĩnh Long	81.37%	↓	54.	An Giang	79.18%
55.	Tây Ninh	81.17%	↓	55.	Bình Thuận	79.15%
56.	Sóc Trăng	81.14%	↓	56.	Lạng Sơn	78.86%
57.	Cao Bằng	80.95%	↑	57.	Nam Định	78.75%
58.	Đắk Lắk	80.52%	↓	58.	Quảng Nam	78.10%
59.	Quảng Ngãi	79.93%	↓	59.	Long An	78.03%
60.	An Giang	79.91%	↓	60.	Bắc Ninh	77.42%
61.	Quảng Nam	79.25%	↓	61.	Cao Bằng	76.50%
62.	Lạng Sơn	78.96%	↓	62.	Bình Phước	75.97%
63.	Bắc Kạn	78.16%	○	63.	Bắc Kạn	75.14%

Biểu đồ 70: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2024 nói chung trong cả nước



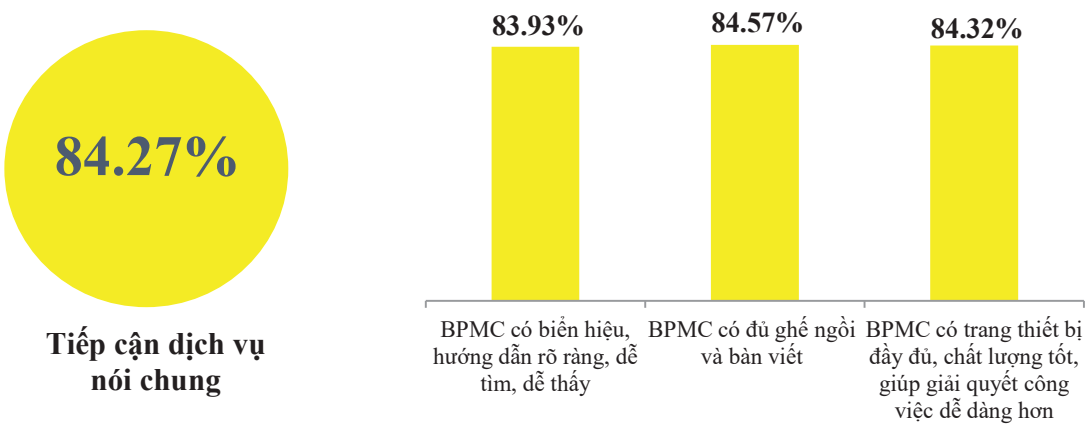
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận DVHCC được đo lường trên 03 nội dung: (1) 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; (2) BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Năm 2024, MĐHL đối với việc BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy là 83.93%; đối với việc BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân là 84.57% và đối với việc BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn là 84.32%. MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung trong cả nước là 84.27% (Biểu đồ 71).

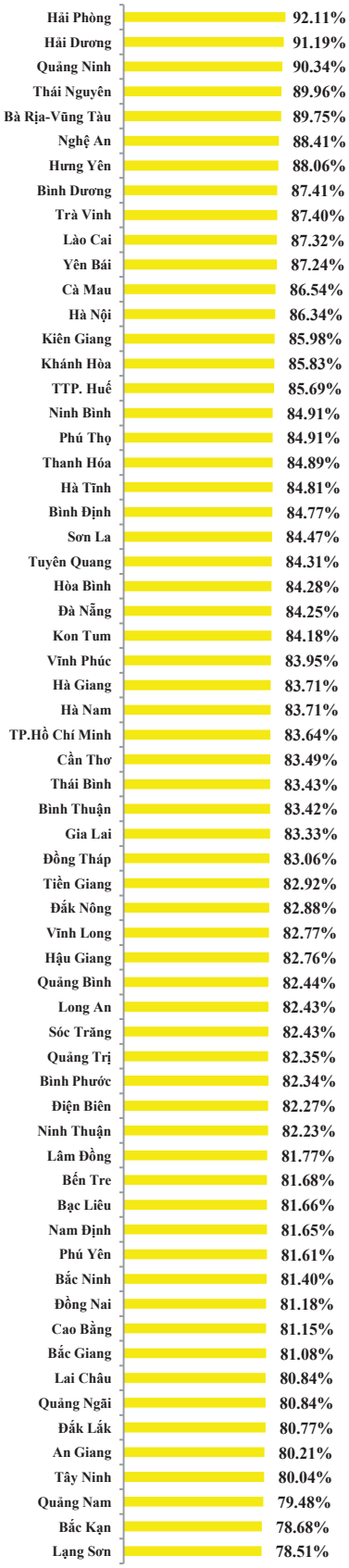
Biểu đồ 71: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2024 trong cả nước



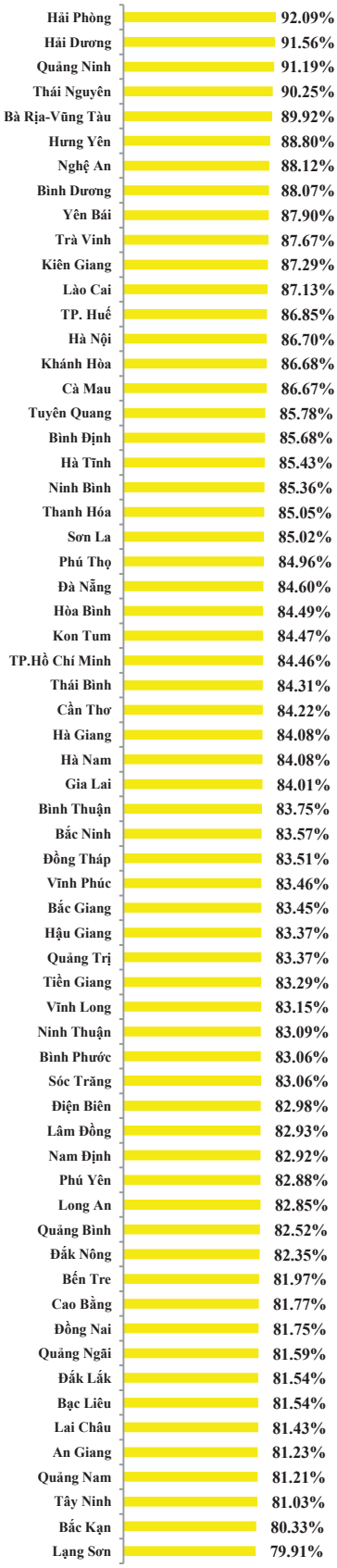
MĐHL đối với 03 nội dung của việc tiếp cận dịch vụ và đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 nằm trong khoảng từ 78,43 - 92,14% (Biểu đồ 72 - 76).

MĐHL đối với 03 nội dung của việc tiếp cận dịch vụ và đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung đều tăng qua các năm từ 2022 đến nay (Biểu đồ 77).

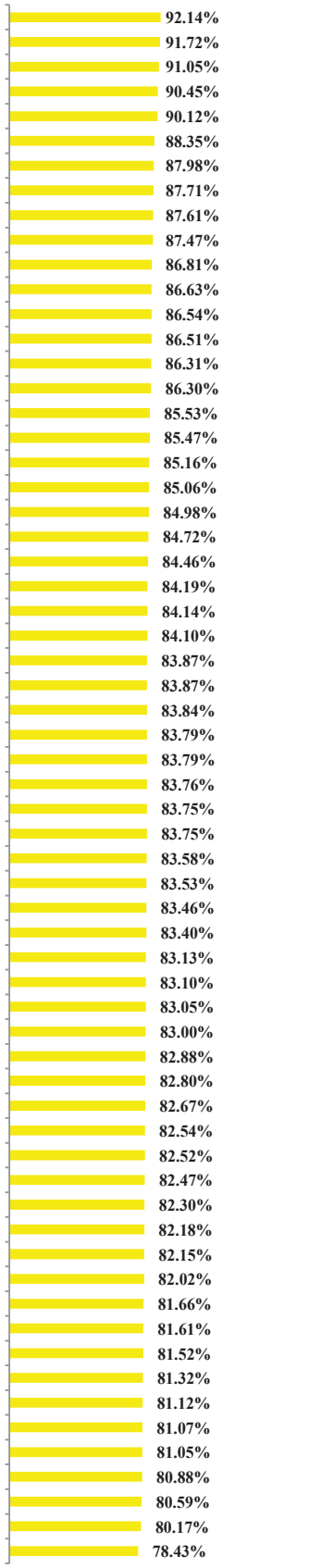
Biểu đồ 72: MĐHL về việc PBMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



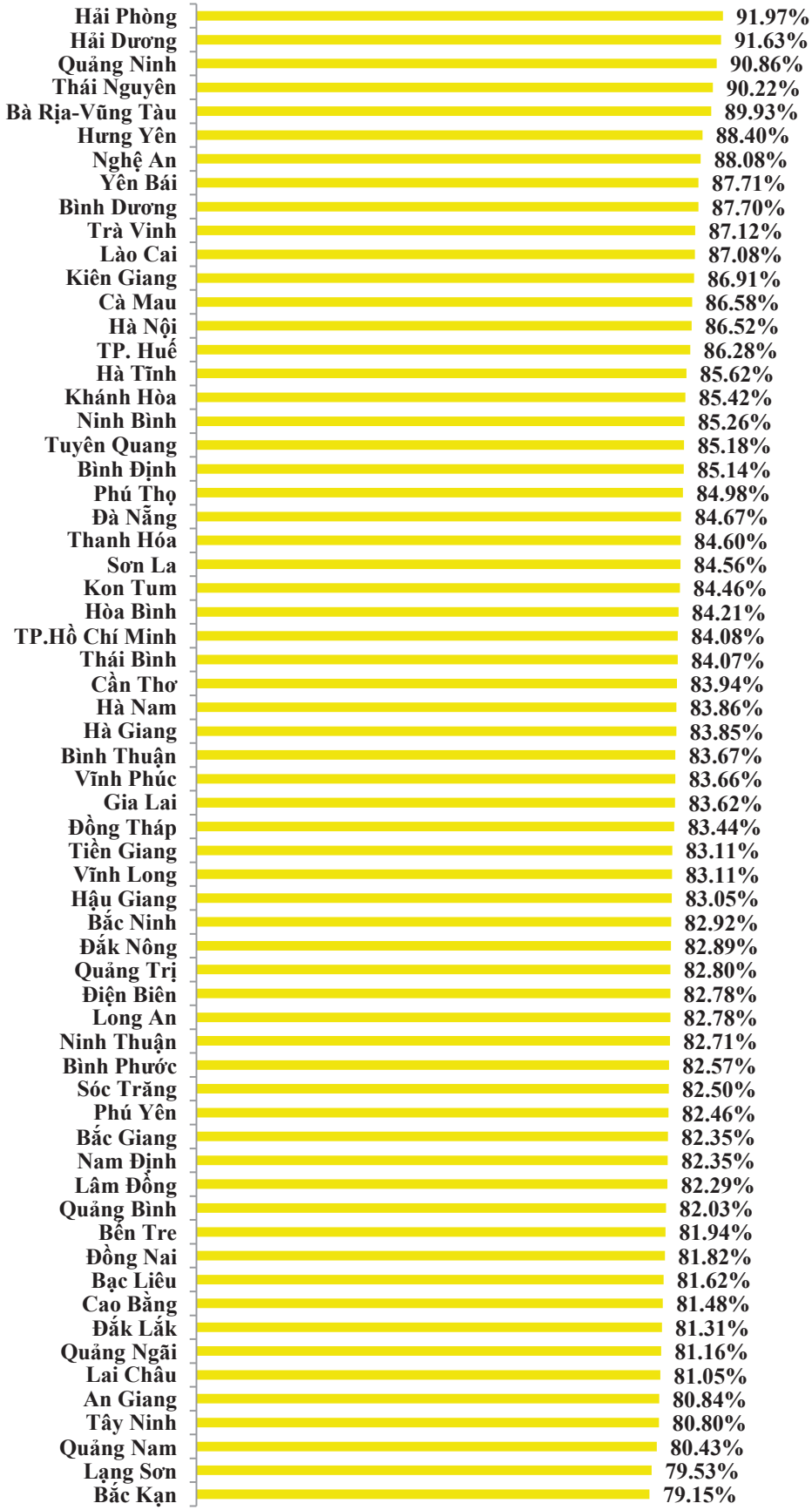
Biểu đồ 73: MĐHL về việc BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



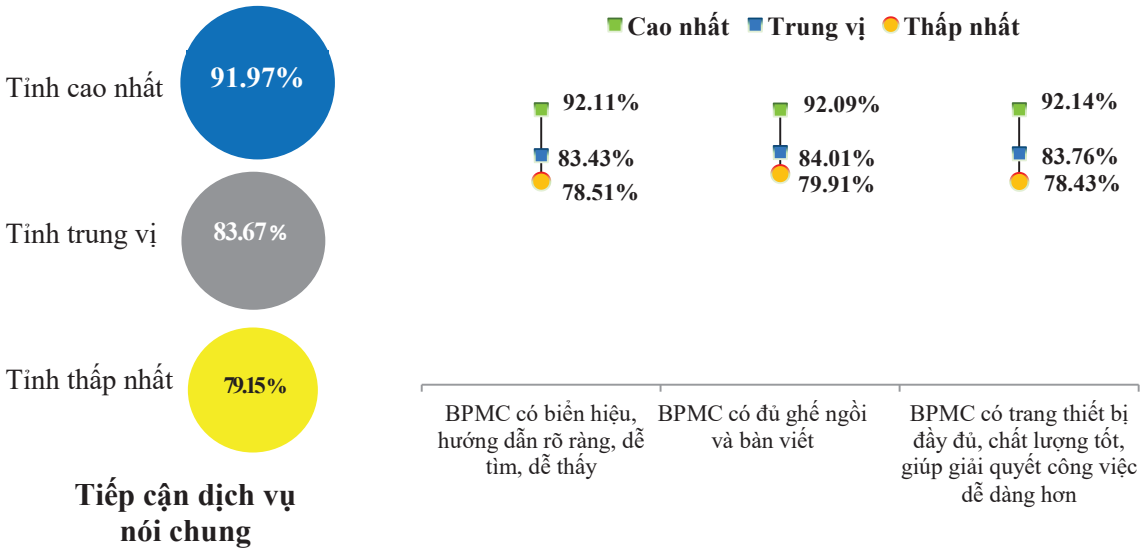
Biểu đồ 74: MĐHL về việc BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



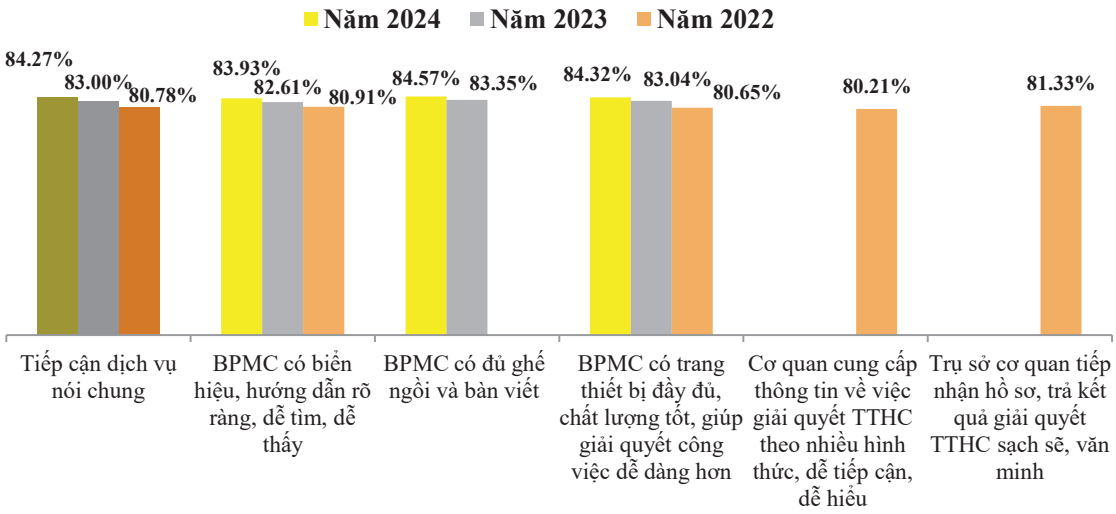
Biểu đồ 75: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 76: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 77: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022

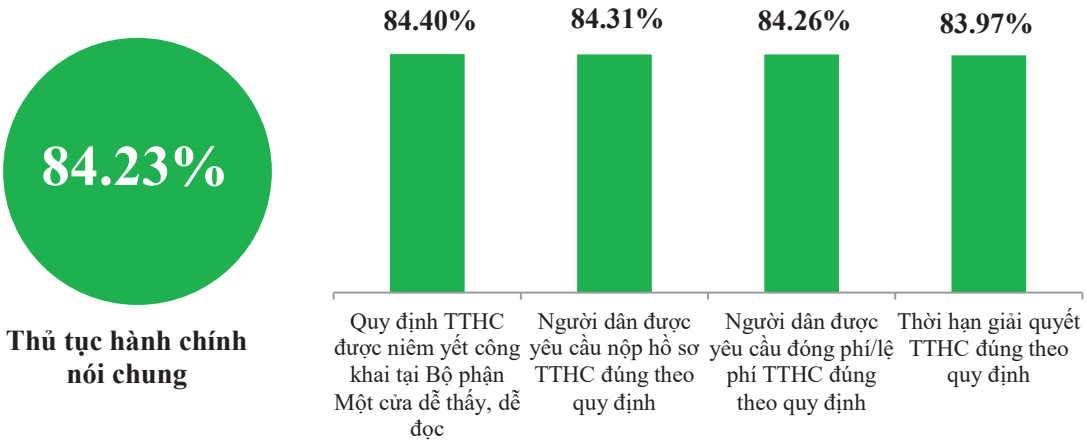


2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính

Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính được đo lường trên 04 nội dung: (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.

MĐHL đối với 04 nội dung của thủ tục hành chính nằm trong khoảng từ 83,97% - 84,40% . MĐHL đối với TTHC nói chung trong cả nước năm 2024 là 84,23% (Biểu đồ 78).

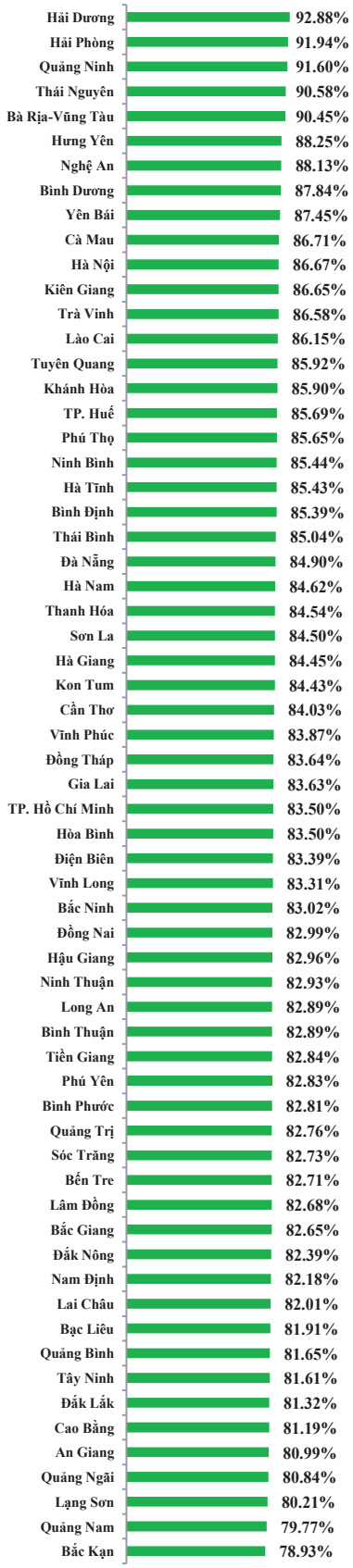
Biểu đồ 78: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2024 trong cả nước



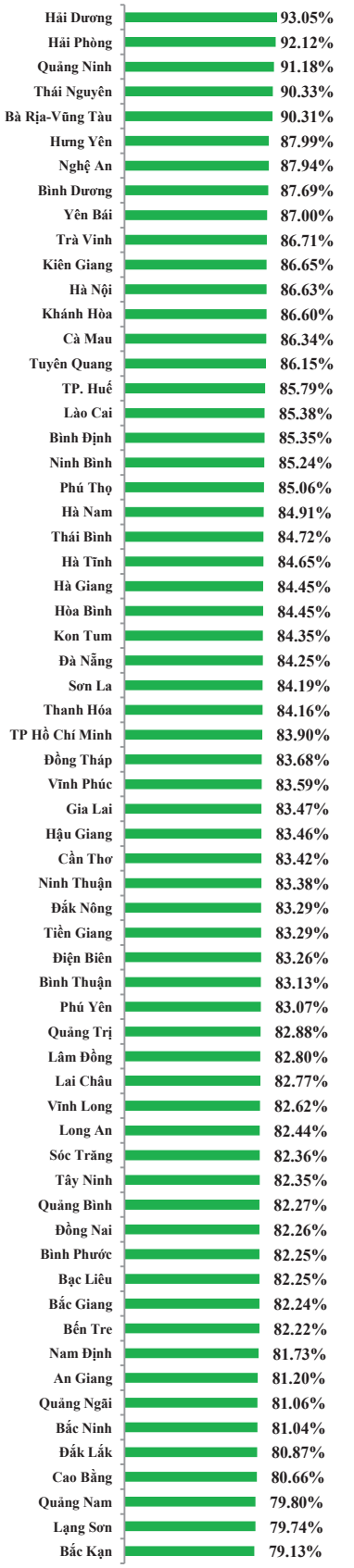
MĐHL đối với 03 nội dung của TTHC và đối với TTHC nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 76,95% - 93,21% (Biểu đồ 79 - 84).

MĐHL đối với TTHC năm 2024 tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 85).

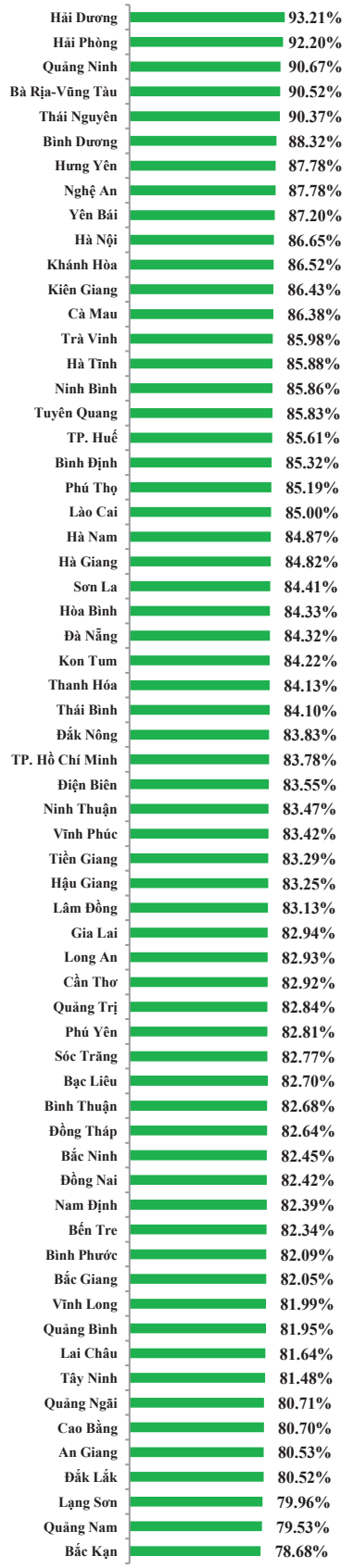
Biểu đồ 79: MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết tại BPMC dễ thấy, dễ đọc năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



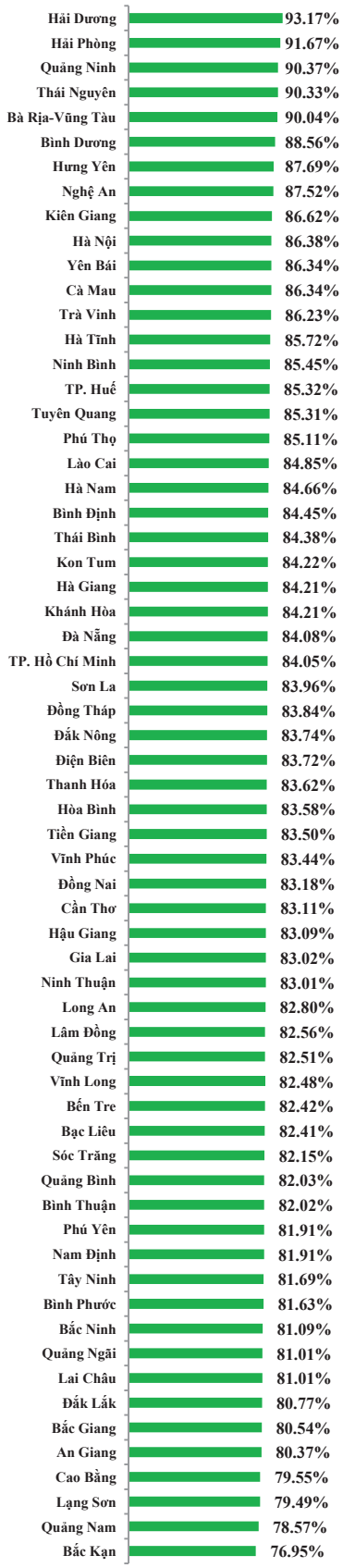
Biểu đồ 80: MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



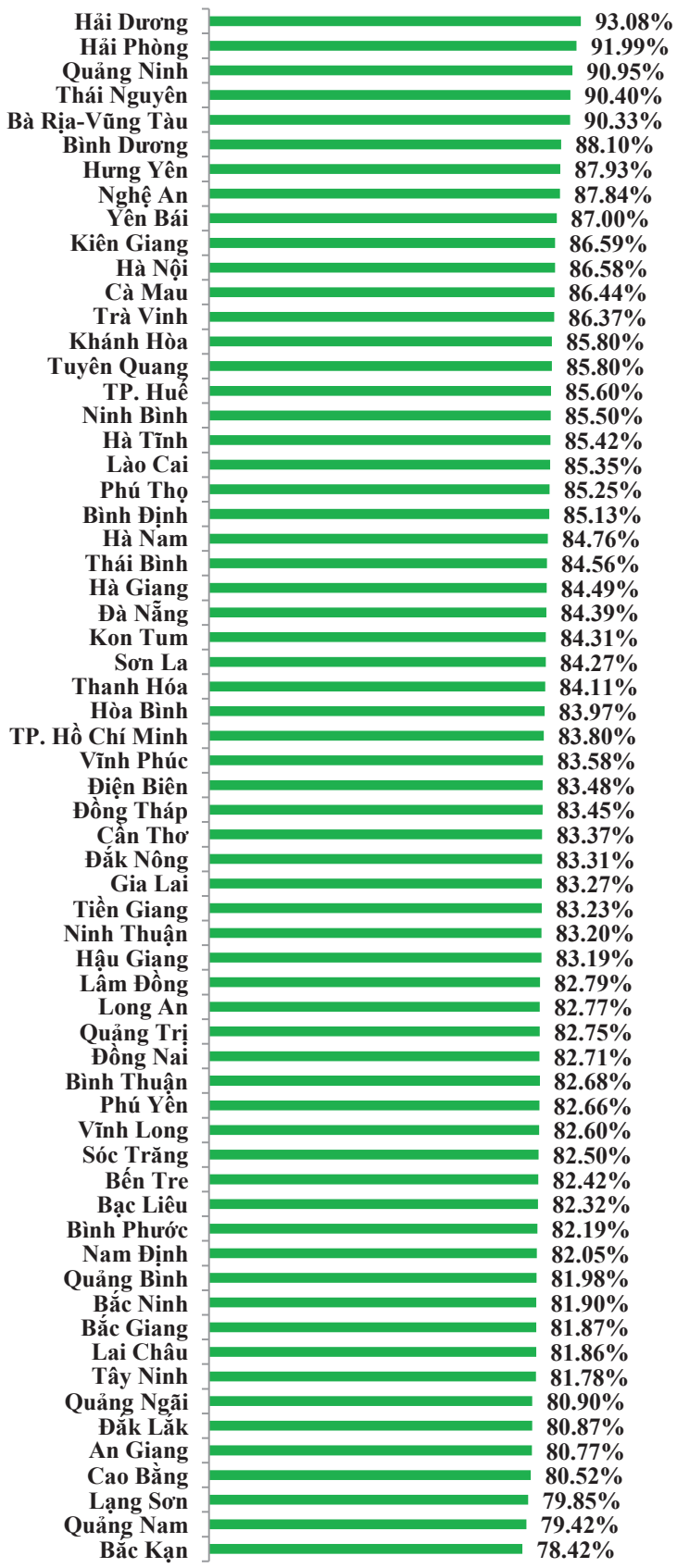
Biểu đồ 81: MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



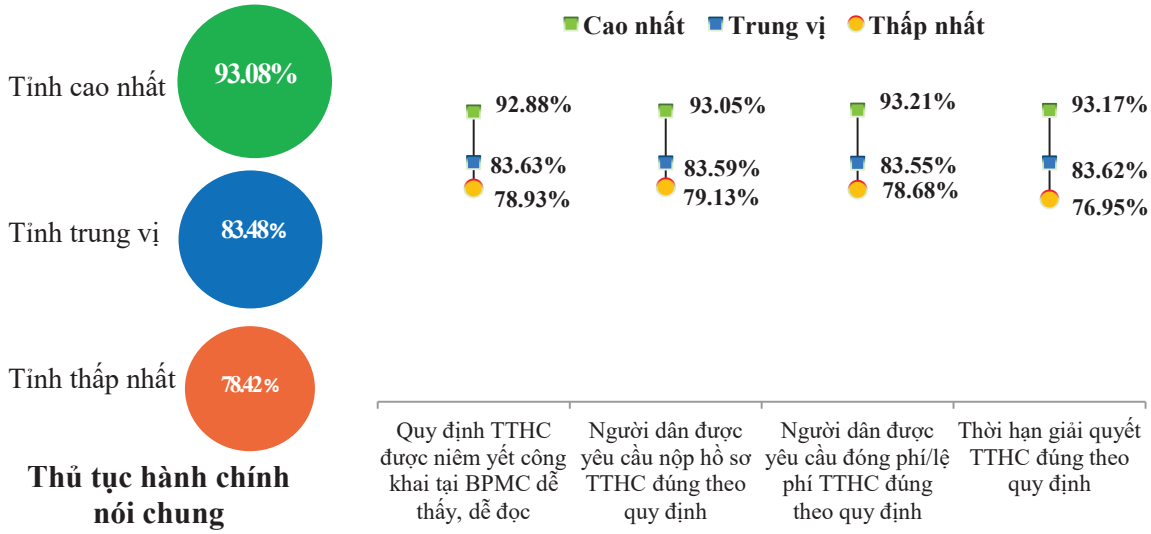
Biểu đồ 82: MĐHL về thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



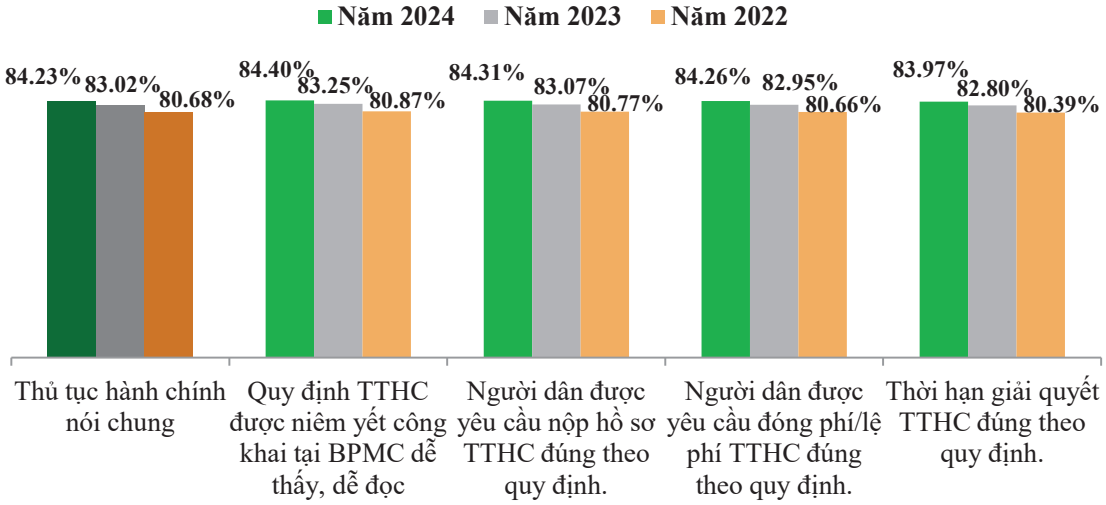
Biểu đồ 83: MĐHL đối với TTHC nói chung năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 84: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 85: MĐHL đối với thủ tục hành chính trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022

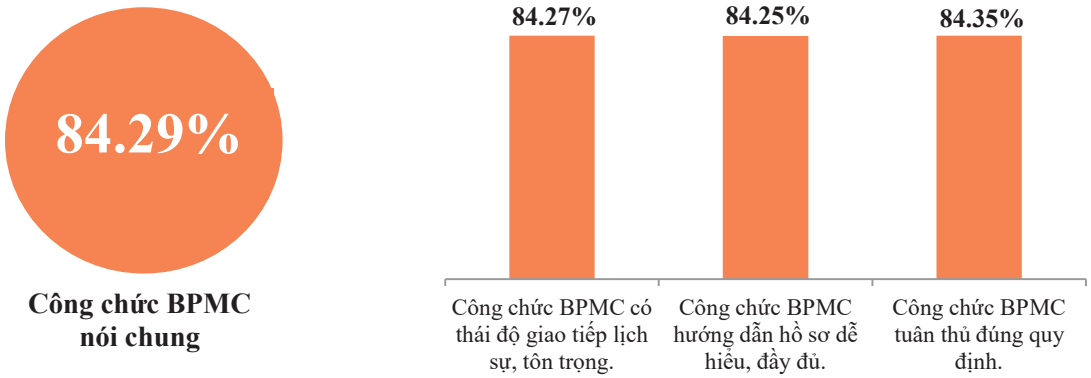


2.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân

Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Bộ phận Một cửa được đo lường trên 03 nội dung: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức 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 tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân.

MĐHL đối với việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng với người dân là 84,27%; đối với việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu. đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn là 84,25%; đối với việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân là 84,35% (Biểu đồ 86). MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC nói chung trong cả nước năm 2024 là 84,29%.

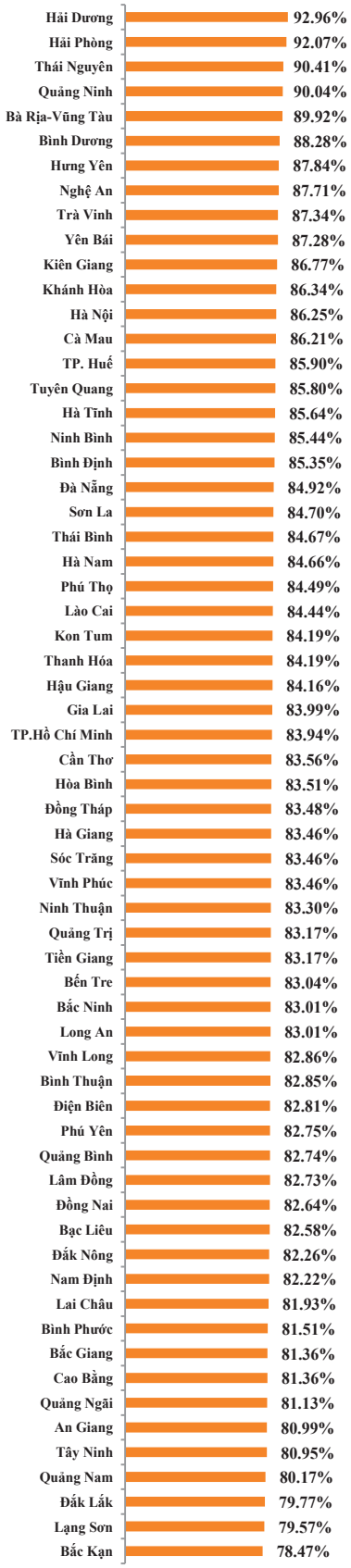
Biểu đồ 86: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân năm 2024 trong cả nước



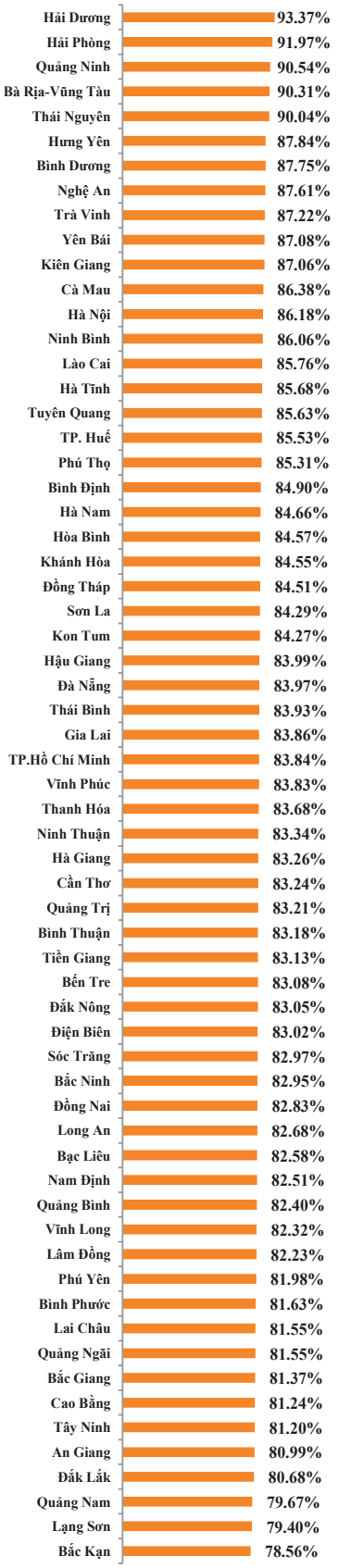
MĐHL đối với 03 nội dung của công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC và đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 78,19% - 93,37% (Biểu đồ 87 - 91).

MĐHL đối với 03 nội dung của công chức và đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC nói chung năm 2024 tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 92).

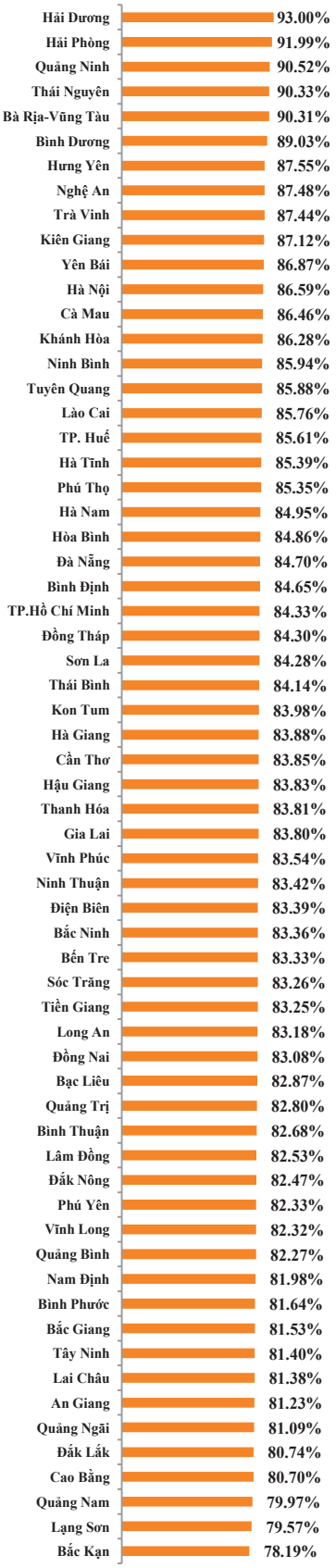
Biểu đồ 87: MĐHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



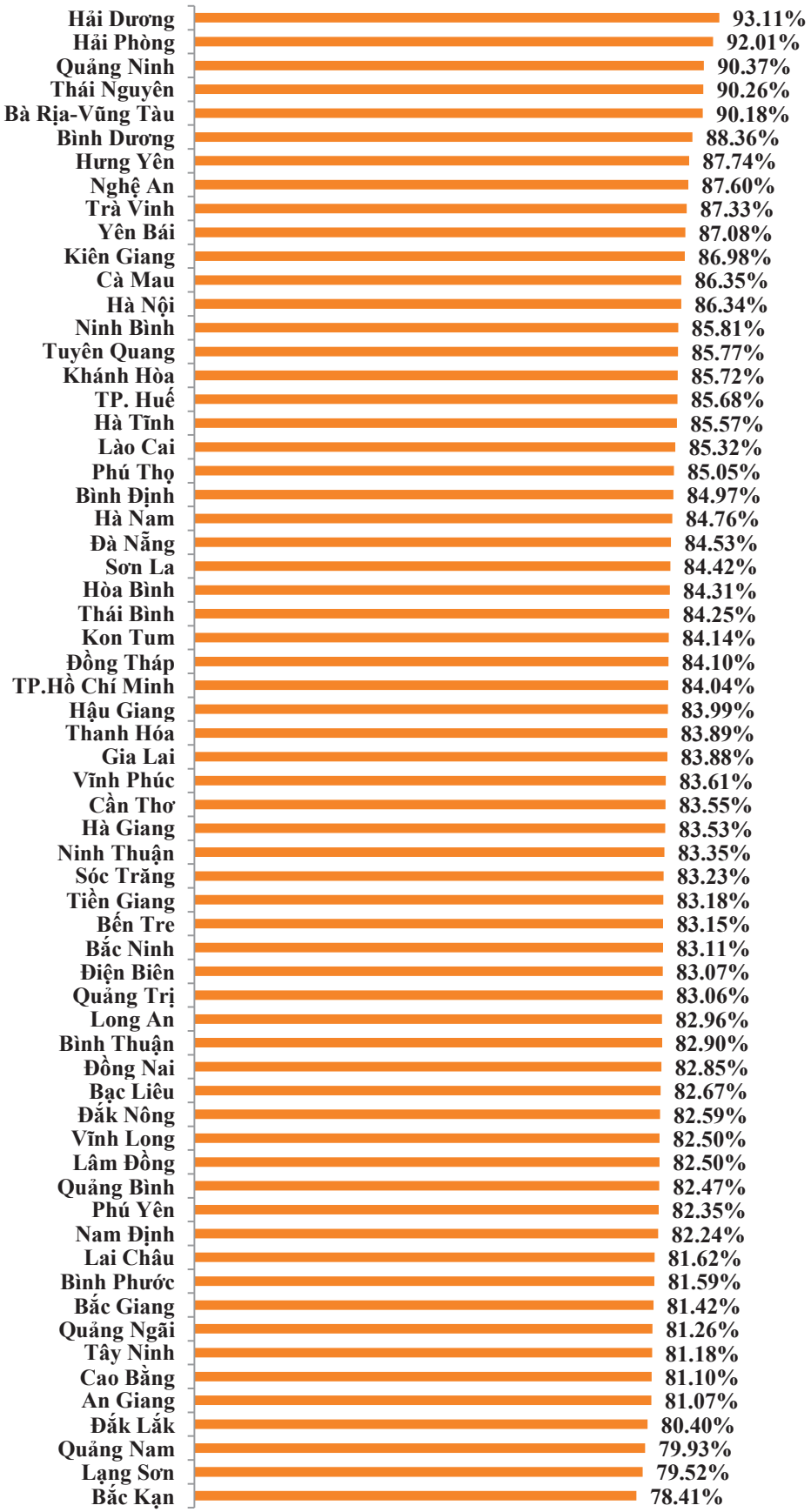
Biểu đồ 88 MĐHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



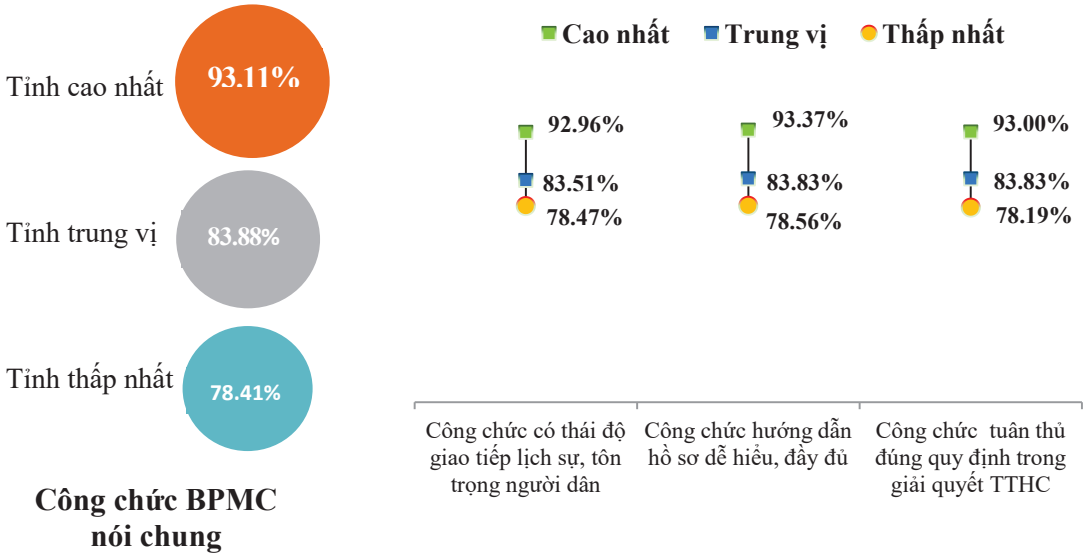
Biểu đồ 89: MĐHL về việc công chứ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



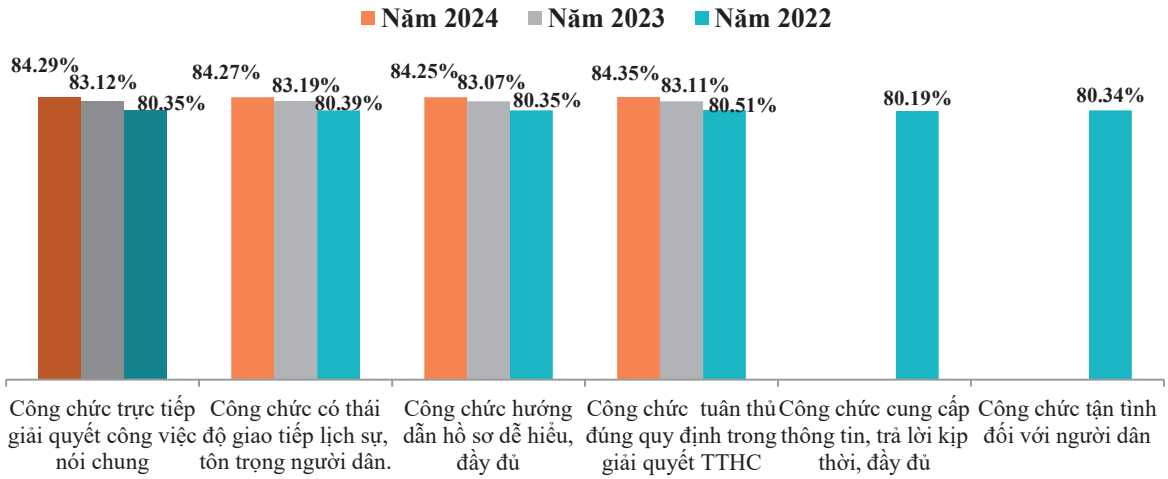
Biểu đồ 90: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 91: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 92: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022

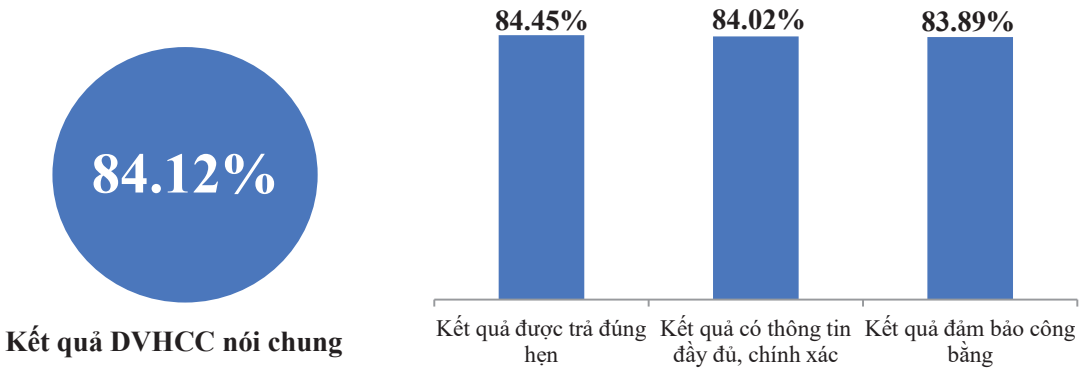


2.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ hành chính công được đo lường trên 03 nội dung (1) Kết quả DVHCC được trả đúng hẹn; (2) Kết quả DVHCC có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả DVHCC đảm bảo tính công bằng.

MĐHL đối với việc kết quả DVHCC được trả đúng hẹn là 84,45%; đối với việc kết quả DVHCC có thông tin đầy đủ, chính xác là 84,02%; đối với việc kết quả DVHCC đảm bảo tính công bằng là 83,89%. MĐHL đối với kết quả DVHCC nói chung trong cả nước năm 2024 là 84.12% (Biểu đồ 93).

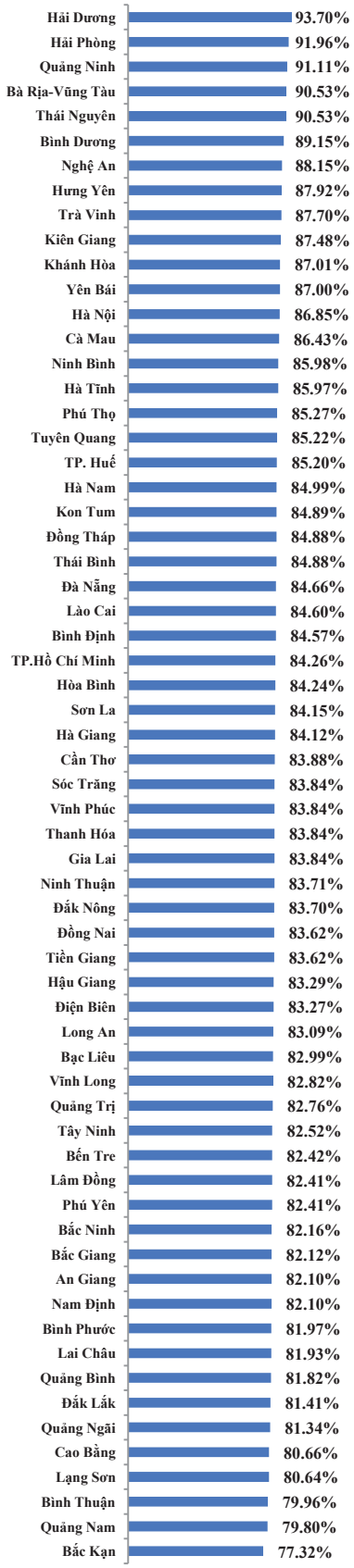
Biểu đồ 93: MĐHL đối với kết quả DVHCC năm 2024 trong cả nước



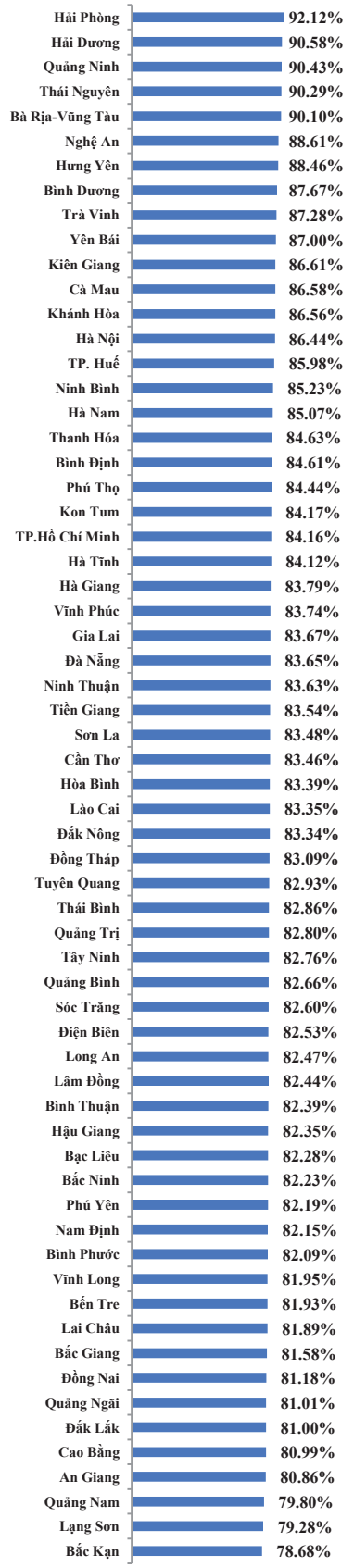
MĐHL đối với 03 nội dung của kết quả DVHCC và đối với kết quả DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 77.32% - 93,70% (Biểu đồ 94 - 98).

MĐHL đối với 03 nội dung của kết quả DVHCC và đối với kết quả DVHCC nói chung trong cả nước tăng đều qua các năm kể từ năm 2022 (Biểu đồ 99).

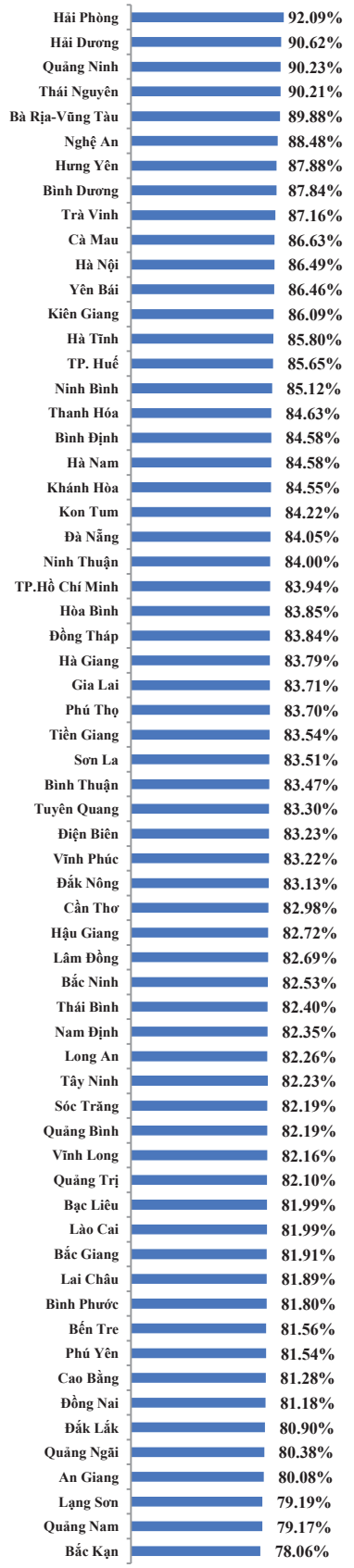
Biểu đồ 94: MĐHL về việc kết quả được trả đúng hẹn năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



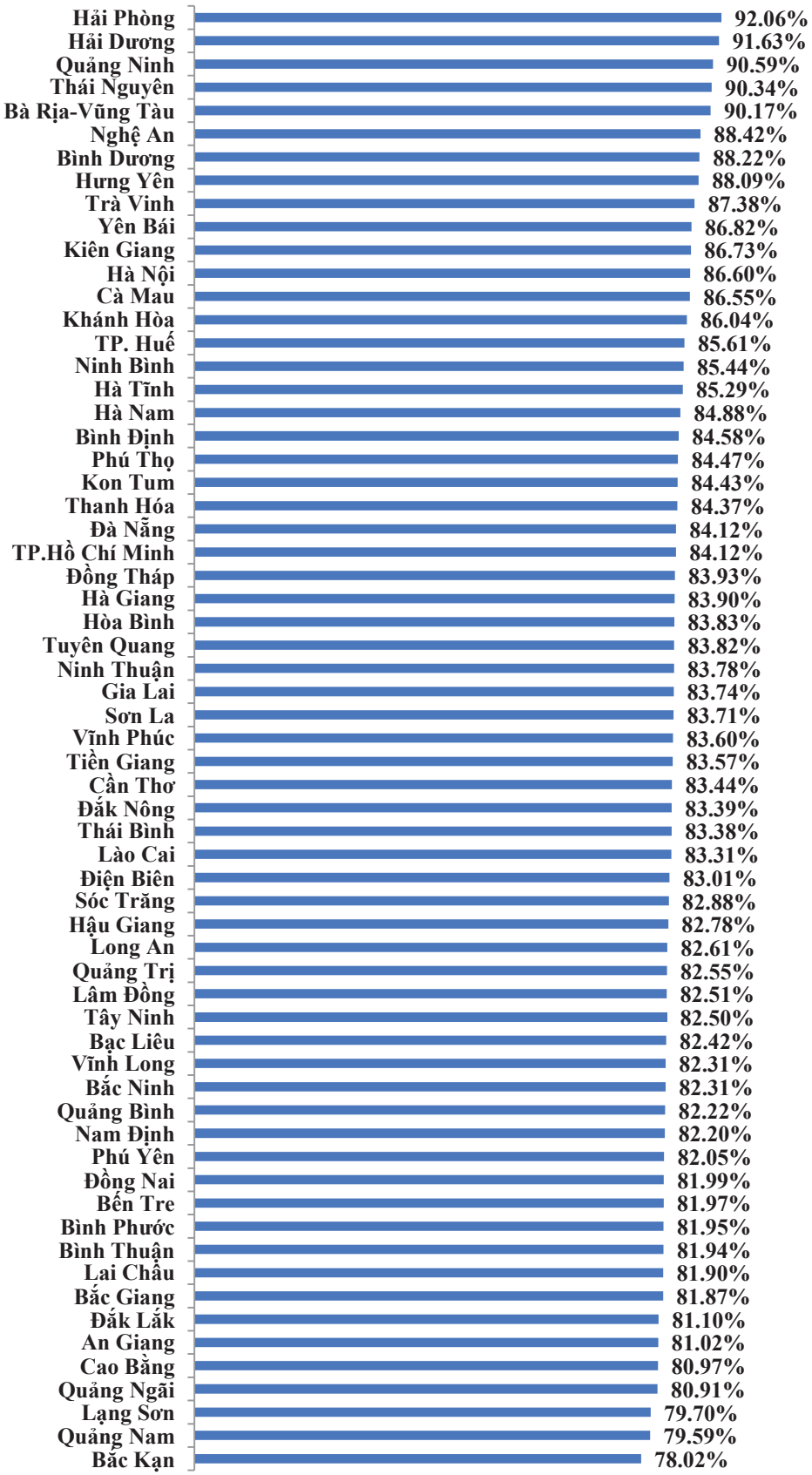
Biểu đồ 95: MĐHL về việc kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



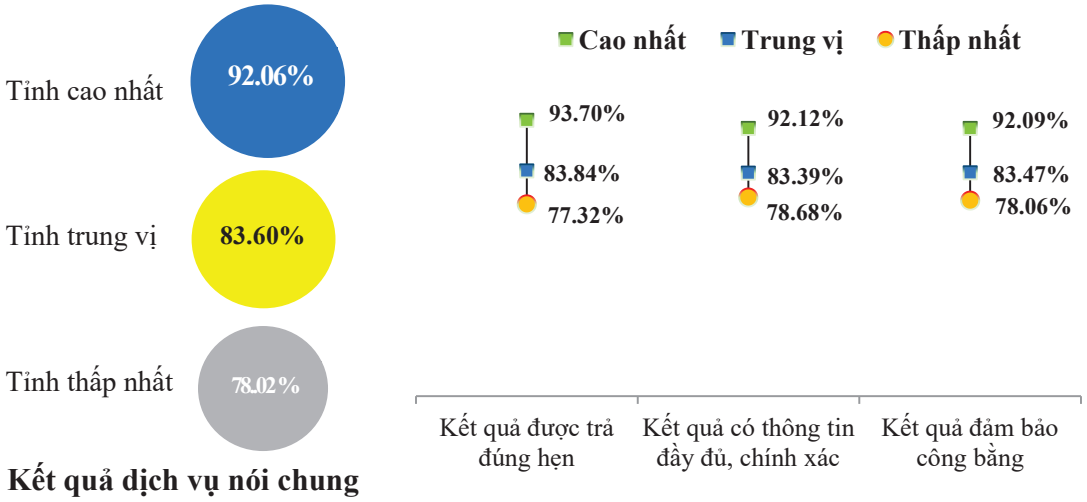
Biểu đồ 96: MĐHL về việc kết quả đảm bảo công bằng năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



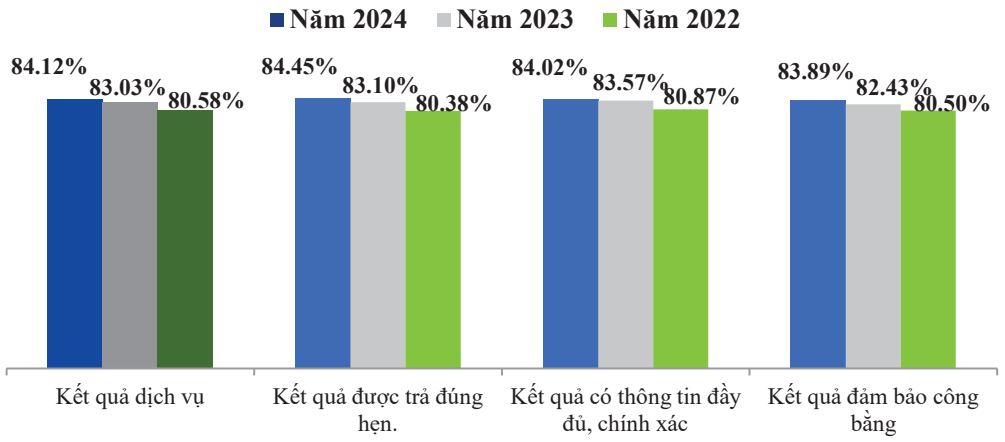
Biểu đồ 97: MĐHL đối với kết quả DVHCC năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 98: MĐHL đối với kết quả DVHHC năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 99: MĐHL đối với kết quả DVHCC trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022

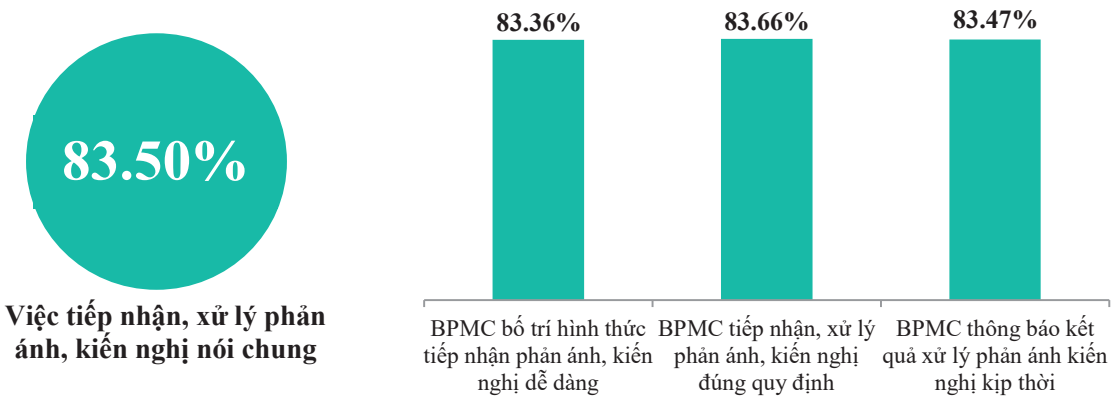


2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được đo lường trên 03 nội dung: (1) BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

MĐHL đối với việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng là 83,36%; đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định là 83,66%; đối với việc thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời là 83,47%. MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung trong cả nước năm 2024 là 83.50% (Biểu đồ 100).

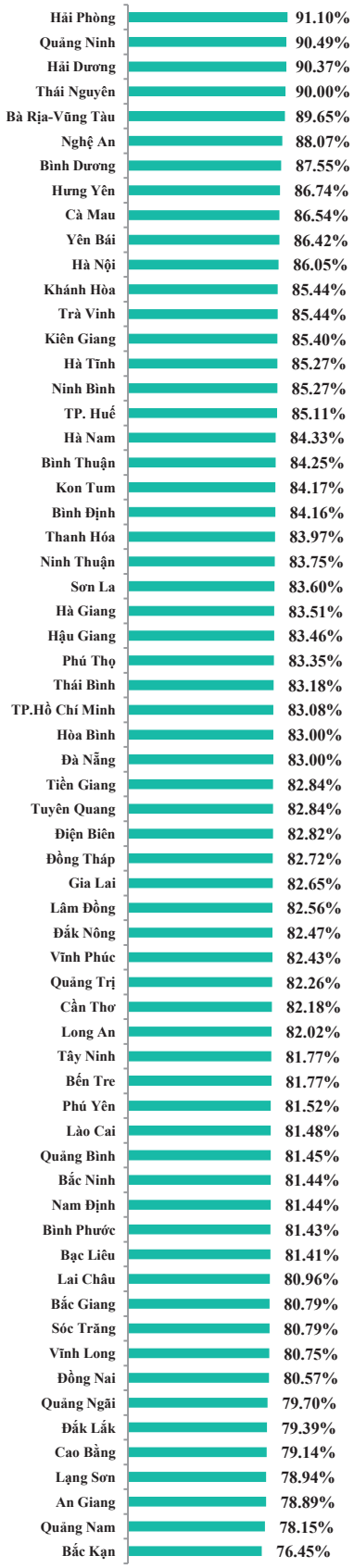
Biểu đồ 100: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân năm 2024 trong cả nước



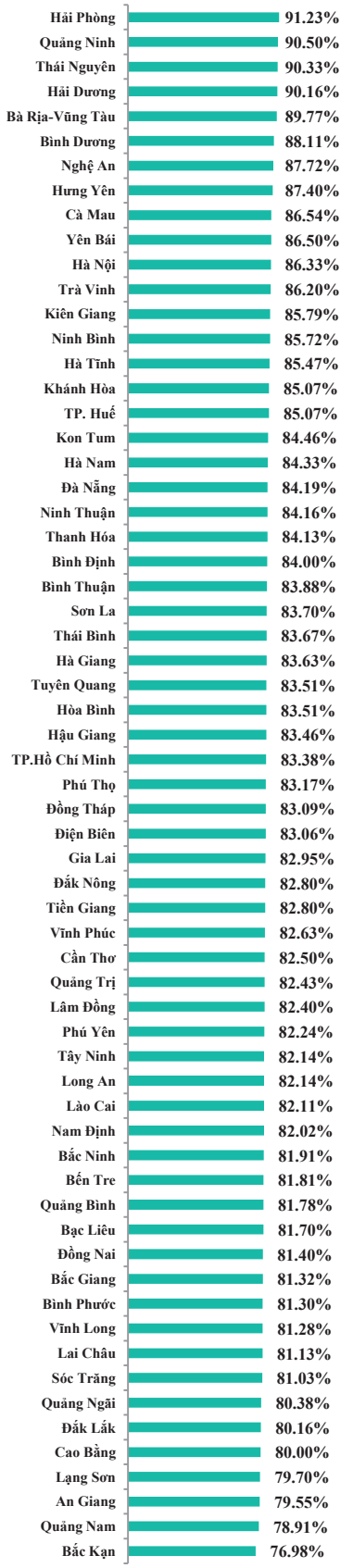
MĐHL đối với 03 nội dung của việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 76,45% - 91,23% (Biểu đồ 101 - 105).

MĐHL đối với 03 nội dung của việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung trong cả nước năm 2024 đều tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 106).

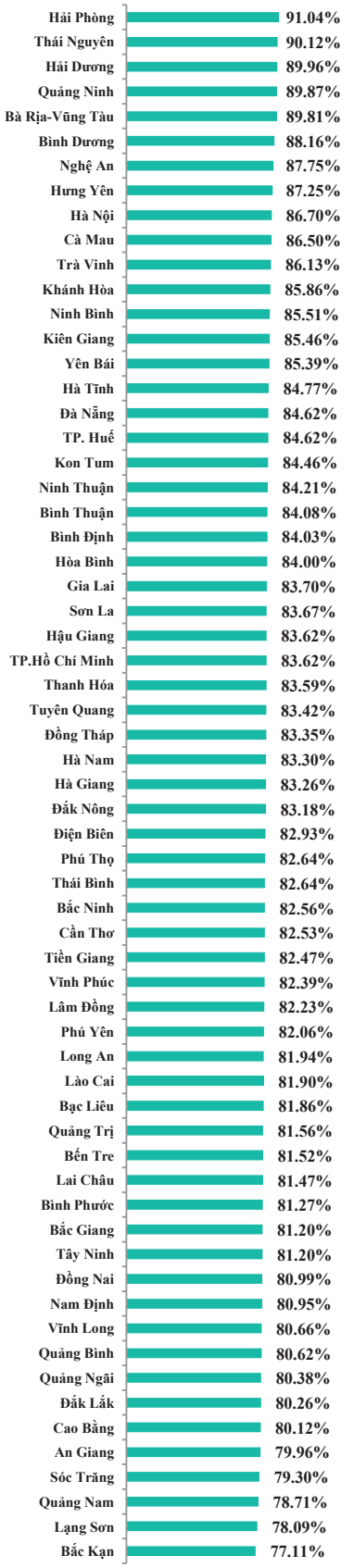
Biểu đồ 101: MĐHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



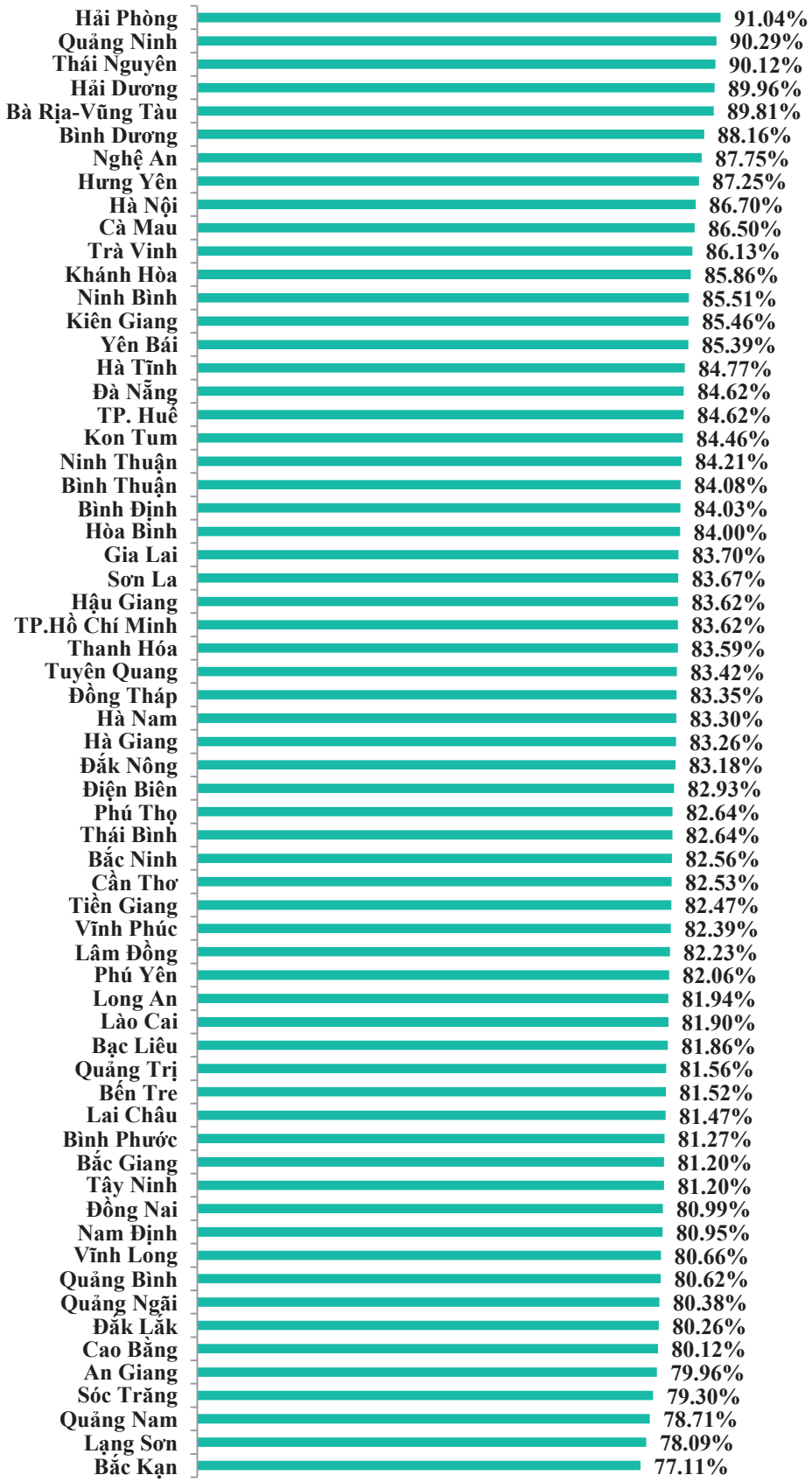
Biểu đồ 102: MĐHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



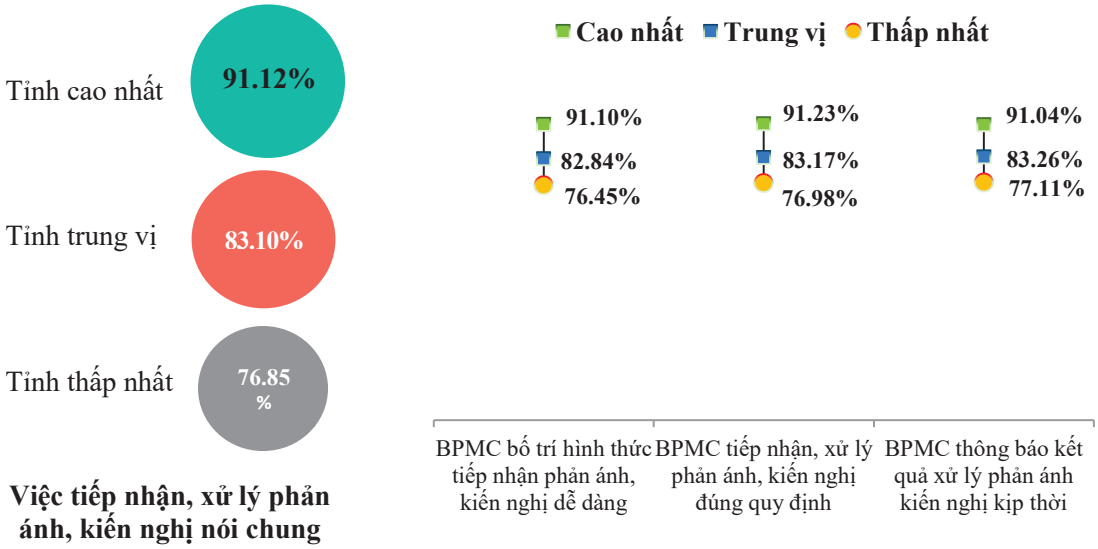
Biểu đồ 103: MĐHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



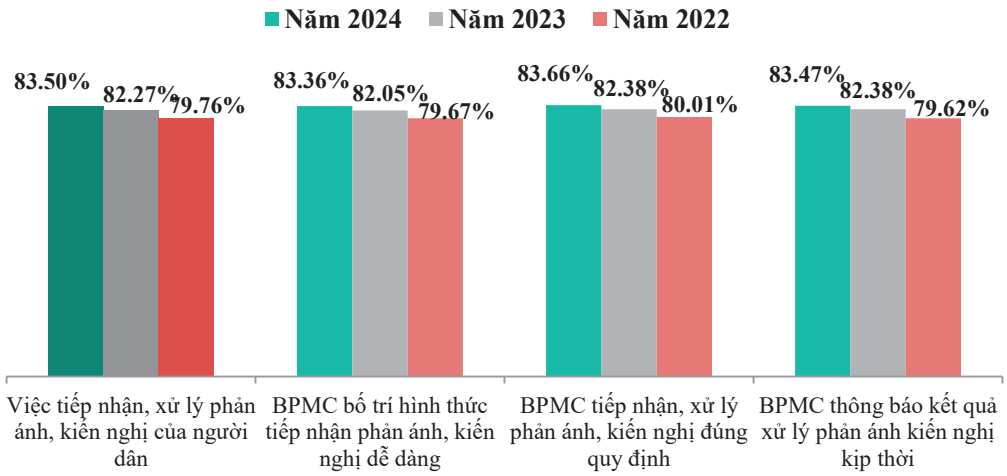
Biểu đồ 104: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 105: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 106: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



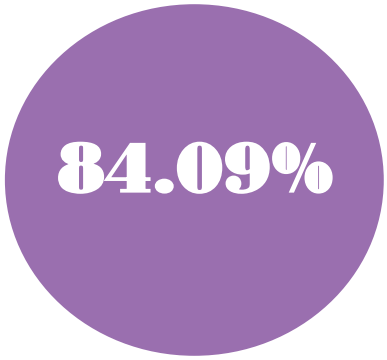
2.6. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 16 nội dung của 05 yếu tố (tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân; kết quả cung ứng DVHCC và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân).

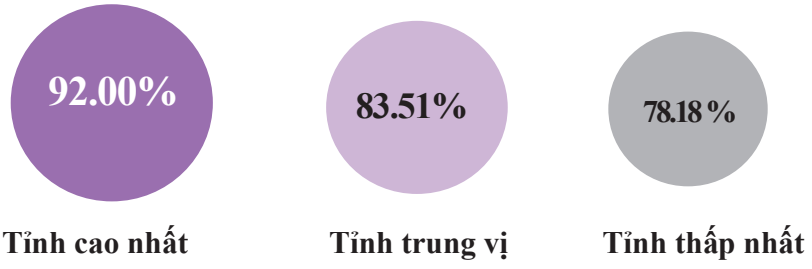
MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước năm 2024 là 84,09% (Biểu đồ 107). MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 78,18 - 92,00% (Biểu đồ 100 - 101). 05 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC cao nhất là Hải Dương, Hải Phòng, Quảng Ninh, Thái Nguyên, Bà Rịa - Vũng Tàu; 05 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC thấp nhất là Bắc Kạn, Lạng Sơn, Quảng Nam, An Giang, Đắk Lắk.

MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước năm 2024 tăng so với năm 2022, 2023 (Biểu đồ 109).

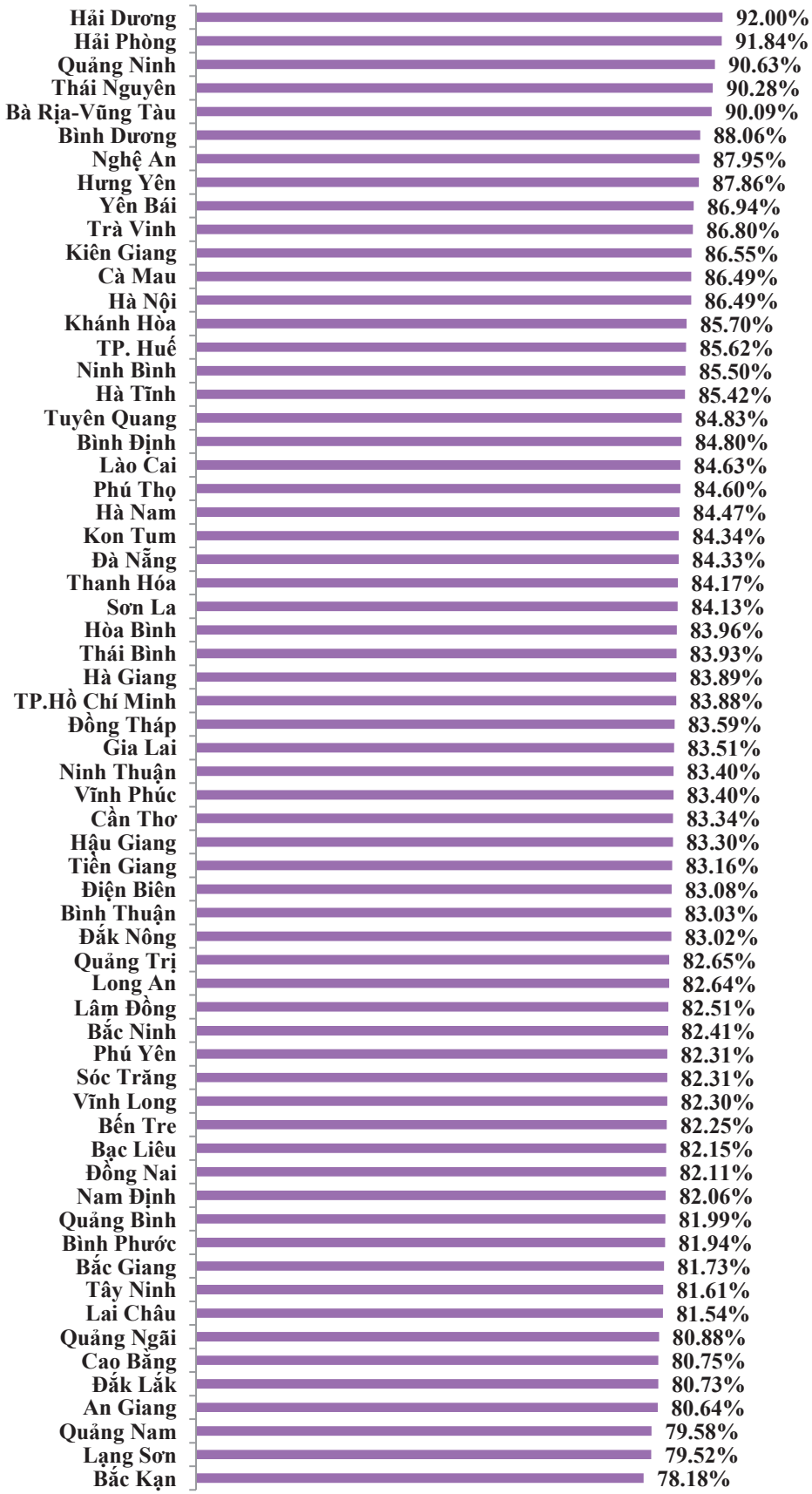
Biểu đồ 107: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2024 trong cả nước



MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 108: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Bảng 3: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: *Tăng/giảm chỉ số*

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm chỉ số	
1.	An Giang	80.64%	79.67%	0.97%	↑
2.	Bà Rịa - Vũng Tàu	90.09%	89.83%	0.26%	↑
3.	Bắc Giang	81.73%	81.61%	0.12%	↑
4.	Bắc Kạn	78.18%	74.87%	3.31%	↑
5.	Bạc Liêu	82.15%	81.38%	0.77%	↑
6.	Bắc Ninh	82.41%	77.37%	5.04%	↑
7.	Bến Tre	82.25%	81.21%	1.04%	↑
8.	Bình Định	84.80%	81.56%	3.24%	↑
9.	Bình Dương	88.06%	84.66%	3.40%	↑
10.	Bình Phước	81.94%	76.24%	5.70%	↑
11.	Bình Thuận	83.03%	79.38%	3.65%	↑
12.	Cà Mau	86.49%	83.87%	2.62%	↑
13.	Cần Thơ	83.34%	83.48%	-0.14%	↓
14.	Cao Bằng	80.75%	75.92%	4.83%	↑
15.	Đà Nẵng	84.33%	83.57%	0.76%	↑
16.	Đắk Lắk	80.73%	81.49%	-0.76%	↓
17.	Đắk Nông	83.02%	81.72%	1.30%	↑
18.	Điện Biên	83.08%	80.20%	2.88%	↑
19.	Đồng Nai	82.11%	80.74%	1.37%	↑
20.	Đồng Tháp	83.59%	84.94%	-1.35%	↓
21.	Gia Lai	83.51%	84.32%	-0.81%	↓
22.	Hà Giang	83.89%	82.41%	1.48%	↑
23.	Hà Nam	84.47%	82.50%	1.97%	↑
24.	Hà Nội	86.49%	83.72%	2.77%	↑
25.	Hà Tĩnh	85.42%	89.17%	-3.75%	↓
26.	Hải Dương	92.00%	93.16%	-1.16%	↓
27.	Hải Phòng	91.84%	88.81%	3.03%	↑
28.	Hậu Giang	83.30%	83.05%	0.25%	↑
29.	TP. Hồ Chí Minh	83.88%	81.62%	2.26%	↑
30.	Hòa Bình	83.96%	81.93%	2.03%	↑
31.	TP. Huế	85.62%	82.82%	2.80%	↑
32.	Hưng Yên	87.86%	89.05%	-1.19%	↓
33.	Khánh Hòa	85.70%	81.02%	4.68%	↑
34.	Kiên Giang	86.55%	84.03%	2.52%	↑
35.	Kon Tum	84.34%	84.99%	-0.65%	↓
36.	Lai Châu	81.54%	79.89%	1.65%	↑
37.	Lâm Đồng	82.51%	80.40%	2.11%	↑
38.	Lạng Sơn	79.52%	79.94%	-0.42%	↓
39.	Lào Cai	84.63%	88.93%	-4.30%	↓
40.	Long An	82.64%	79.57%	3.07%	↑

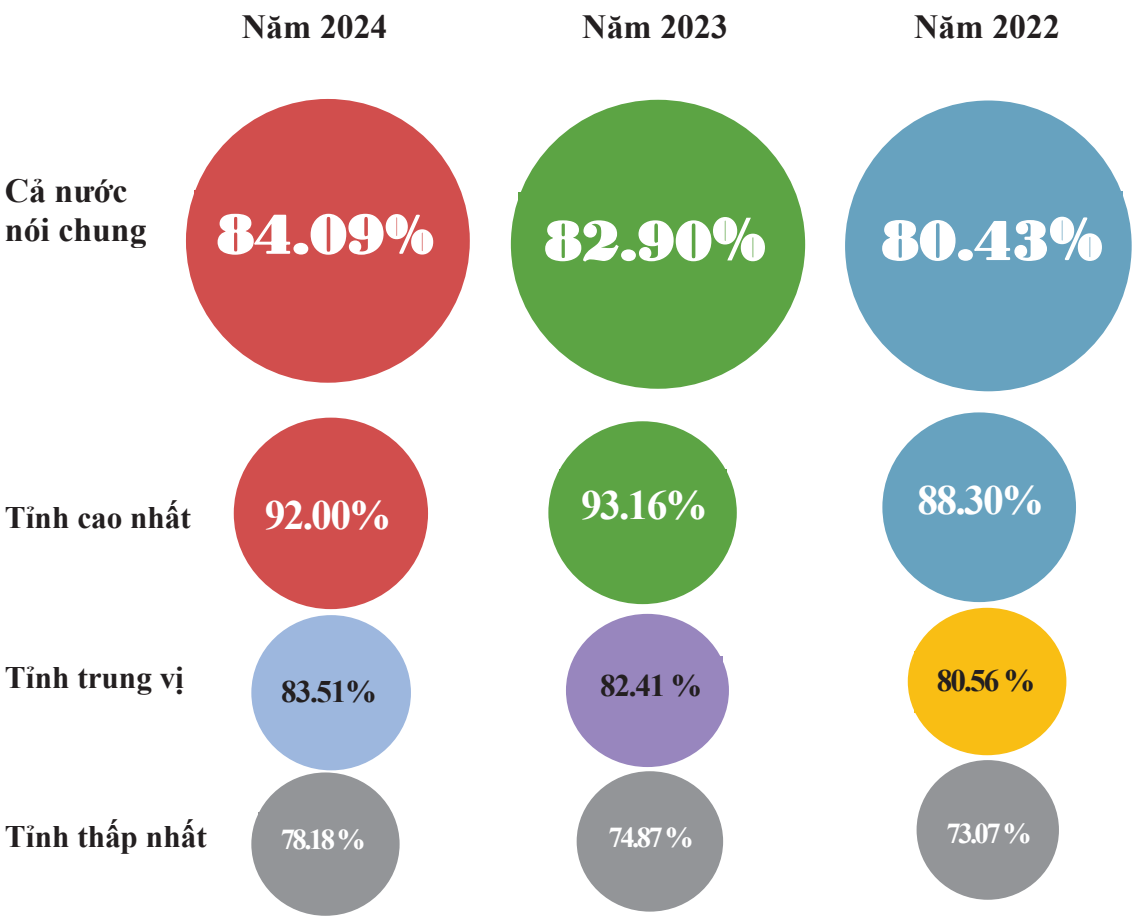
TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm chỉ số	
41.	Nam Định	82.06%	78.45%	3.61%	
42.	Nghệ An	87.95%	87.90%	0.05%	
43.	Ninh Bình	85.50%	82.43%	3.07%	
44.	Ninh Thuận	83.40%	82.74%	0.66%	
45.	Phú Thọ	84.60%	87.50%	-2.90%	
46.	Phú Yên	82.31%	79.81%	2.50%	
47.	Quảng Bình	81.99%	83.00%	-1.01%	
48.	Quảng Nam	79.58%	78.93%	0.65%	
49.	Quảng Ngãi	80.88%	80.29%	0.59%	
50.	Quảng Ninh	90.63%	90.80%	-0.17%	
51.	Quảng Trị	82.65%	79.67%	2.98%	
52.	Sóc Trăng	82.31%	81.82%	0.49%	
53.	Sơn La	84.13%	82.30%	1.83%	
54.	Tây Ninh	81.61%	79.79%	1.82%	
55.	Thái Bình	83.93%	85.80%	-1.87%	
56.	Thái Nguyên	90.28%	90.87%	-0.59%	
57.	Thanh Hóa	84.17%	85.70%	-1.53%	
58.	Tiền Giang	83.16%	80.41%	2.75%	
59.	Trà Vinh	86.80%	84.70%	2.10%	
60.	Tuyên Quang	84.83%	82.80%	2.03%	
61.	Vĩnh Long	82.30%	80.45%	1.85%	
62.	Vĩnh Phúc	83.40%	83.37%	0.03%	
63.	Yên Bái	86.94%	87.93%	-0.99%	

Bảng 4: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: *Tăng/giảm vị trí*

Năm 2024				Năm 2023		
TT	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**	**Tăng/giảm vị trí**	**TT**	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**
1.	Hải Dương	92.00%	●	1.	Hải Dương	93.16%
2.	Hải Phòng	91.84%	↑	2.	Thái Nguyên	90.87%
3.	Quảng Ninh	90.63%	●	3.	Quảng Ninh	90.80%
4.	Thái Nguyên	90.28%	↓	4.	Bà Rịa-Vũng Tàu	89.83%
5.	Bà Rịa - Vũng Tàu	90.09%	↓	5.	Hà Tĩnh	89.17%
6.	Bình Dương	88.06%	↑	6.	Hưng Yên	89.05%
7.	Nghệ An	87.95%	↑	7.	Lào Cai	88.93%
8.	Hưng Yên	87.86%	↓	8.	Hải Phòng	88.81%
9.	Yên Bái	86.94%	●	9.	Yên Bái	87.93%
10.	Trà Vinh	86.80%	↑	10.	Nghệ An	87.90%
11.	Kiên Giang	86.55%	↑	11.	Phú Thọ	87.50%
12.	Cà Mau	86.49%	↑	12.	Thái Bình	85.80%
13.	Hà Nội	86.49%	↑	13.	Thanh Hóa	85.70%
14.	Khánh Hòa	85.70%	↑	14.	Kon Tum	84.99%
15.	TP. Huế	85.62%	↑	15.	Đồng Tháp	84.94%
16.	Ninh Bình	85.50%	↑	16.	Trà Vinh	84.70%
17.	Hà Tĩnh	85.42%	↓	17.	Bình Dương	84.66%
18.	Tuyên Quang	84.83%	↑	18.	Gia Lai	84.32%
19.	Bình Định	84.80%	↑	19.	Kiên Giang	84.03%
20.	Lào Cai	84.63%	↓	20.	Cà Mau	83.87%
21.	Phú Thọ	84.60%	↓	21.	Hà Nội	83.72%
22.	Hà Nam	84.47%	↑	22.	Đà Nẵng	83.57%
23.	Kon Tum	84.34%	↓	23.	Cần Thơ	83.48%
24.	Đà Nẵng	84.33%	↓	24.	Vĩnh Phúc	83.37%
25.	Thanh Hóa	84.17%	↓	25.	Hậu Giang	83.05%
26.	Sơn La	84.13%	↑	26.	Quảng Bình	83.00%
27.	Hòa Bình	83.96%	↑	27.	Thừa Thiên-Huế	82.82%
28.	Thái Bình	83.93%	↓	28.	Tuyên Quang	82.80%
29.	Hà Giang	83.89%	↑	29.	Ninh Thuận	82.74%
30.	TP. Hồ Chí Minh	83.88%	↑	30.	Hà Nam	82.50%
31.	Đồng Tháp	83.59%	↓	31.	Ninh Bình	82.43%
32.	Gia Lai	83.51%	↓	32.	Hà Giang	82.41%
33.	Ninh Thuận	83.40%	↓	33.	Sơn La	82.30%
34.	Vĩnh Phúc	83.40%	↓	34.	Hòa Bình	81.93%
35.	Cần Thơ	83.34%	↓	35.	Sóc Trăng	81.82%
36.	Hậu Giang	83.30%	↓	36.	Đắk Nông	81.72%
37.	Tiền Giang	83.16%	↑	37.	TP. Hồ Chí Minh	81.62%
38.	Điện Biên	83.08%	↑	38.	Bắc Giang	81.61%

Năm 2024				Năm 2023		
TT	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**	**Tăng/giảm vị trí**	**TT**	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**
39.	Bình Thuận	83.03%	↑	39.	Bình Định	81.56%
40.	Đắk Nông	83.02%	↓	40.	Đắk Lắk	81.49%
41.	Quảng Trị	82.65%	↑	41.	Bạc Liêu	81.38%
42.	Long An	82.64%	↑	42.	Bến Tre	81.21%
43.	Lâm Đồng	82.51%	↑	43.	Khánh Hòa	81.02%
44.	Bắc Ninh	82.41%	↑	44.	Đồng Nai	80.74%
45.	Phú Yên	82.31%	↑	45.	Vĩnh Long	80.45%
46.	Sóc Trăng	82.31%	↑	46.	Tiền Giang	80.41%
47.	Vĩnh Long	82.30%	↓	47.	Lâm Đồng	80.40%
48.	Bến Tre	82.25%	↓	48.	Quảng Ngãi	80.29%
49.	Bạc Liêu	82.15%	↓	49.	Điện Biên	80.20%
50.	Đồng Nai	82.11%	↓	50.	Lạng Sơn	79.94%
51.	Nam Định	82.06%	↑	51.	Lai Châu	79.89%
52.	Quảng Bình	81.99%	↓	52.	Phú Yên	79.81%
53.	Bình Phước	81.94%	↑	53.	Tây Ninh	79.79%
54.	Bắc Giang	81.73%	↓	54.	Quảng Trị	79.67%
55.	Tây Ninh	81.61%	↓	55.	An Giang	79.67%
56.	Lai Châu	81.54%	↓	56.	Long An	79.57%
57.	Quảng Ngãi	80.88%	↓	57.	Bình Thuận	79.38%
58.	Cao Bằng	80.75%	↑	58.	Quảng Nam	78.93%
59.	Đắk Lắk	80.73%	↓	59.	Nam Định	78.45%
60.	An Giang	80.64%	↓	60.	Bắc Ninh	77.37%
61.	Quảng Nam	79.58%	↓	61.	Bình Phước	76.24%
62.	Lạng Sơn	79.52%	↓	62.	Cao Bằng	75.92%
63.	Bắc Kạn	78.18%	●	63.	Bắc Kạn	74.87%

Biểu đồ 109: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2024 nói chung trong cả nước



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

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung được tổng hợp từ MĐHL đối với 23 nội dung của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và từ MĐHL đối với 16 nội dung của việc cung ứng DVHCC. Năm 2024, MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung (Chỉ số SIPAS 2024) trong cả nước là 83,87%% (Biểu đồ 110).

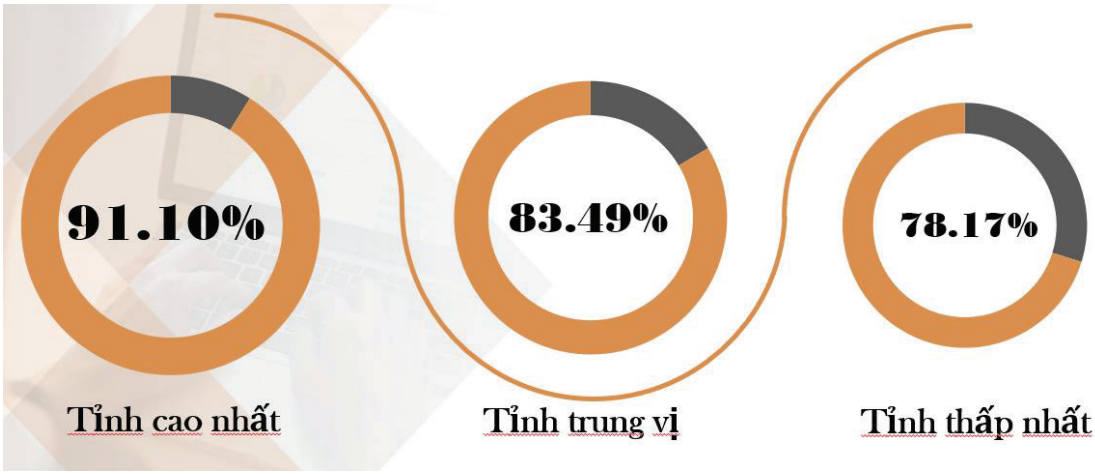
MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 78,17% - 91,10% (Biểu đồ 111, 112). 05 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN cao nhất năm 2024 là Hải Phòng, Thái Nguyên, Hải Dương, Quảng Ninh, Bà Rịa - Vũng Tàu; 05 tỉnh có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN thấp nhất năm 2024 là Bắc Kạn, Lạng Sơn, Quảng Nam, An Giang, Quảng Ngãi (Biểu đồ 112).

MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của các tỉnh, thành phố phân theo loại đơn vị hành chính và phân theo vùng miền không có sự khác biệt lớn giữa các nhóm, cơ bản đều có các mức hài lòng từ cao đến thấp (Biểu đồ 114, 115).

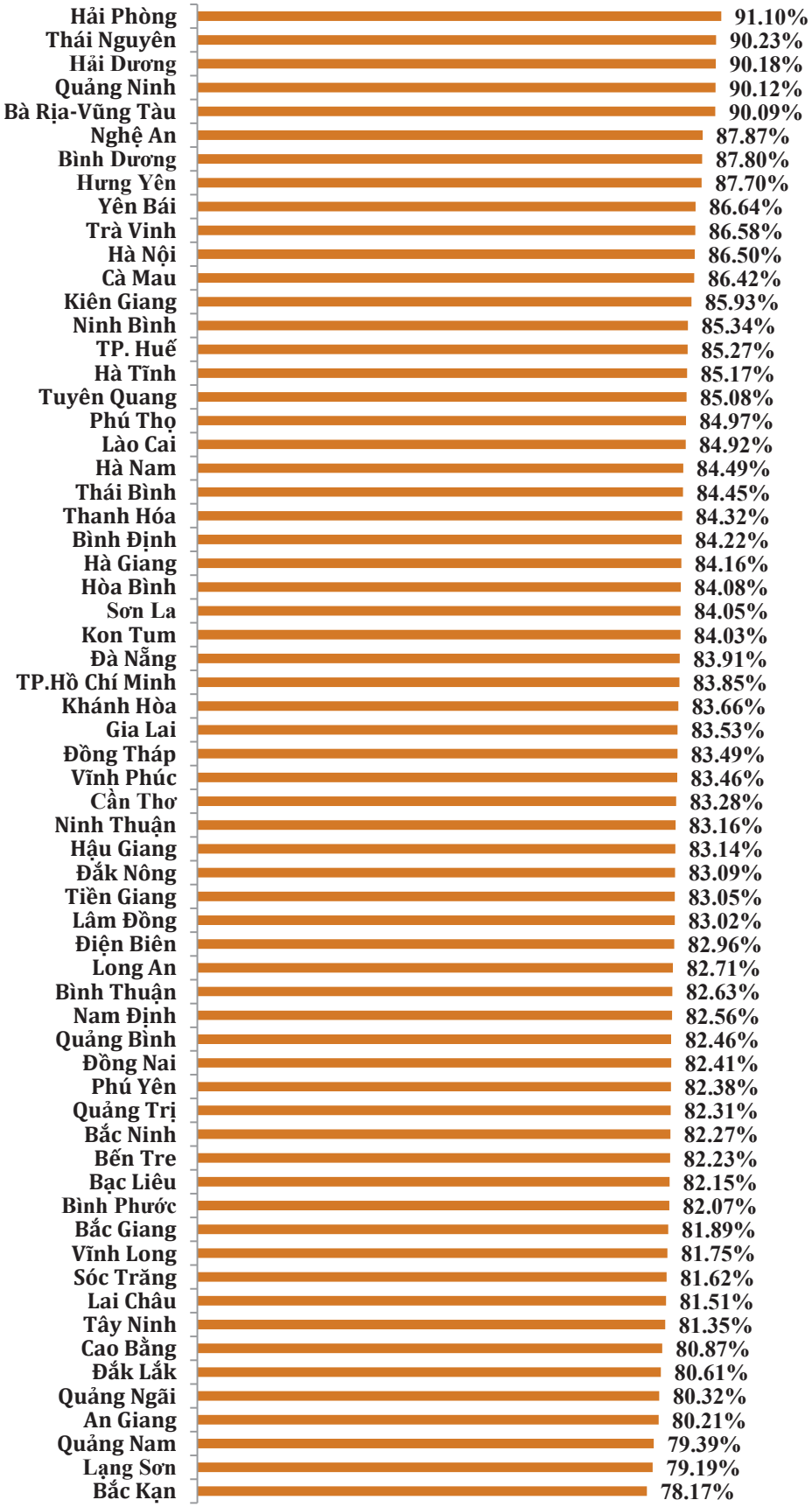
Biểu đồ 110: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 nói chung trong cả nước



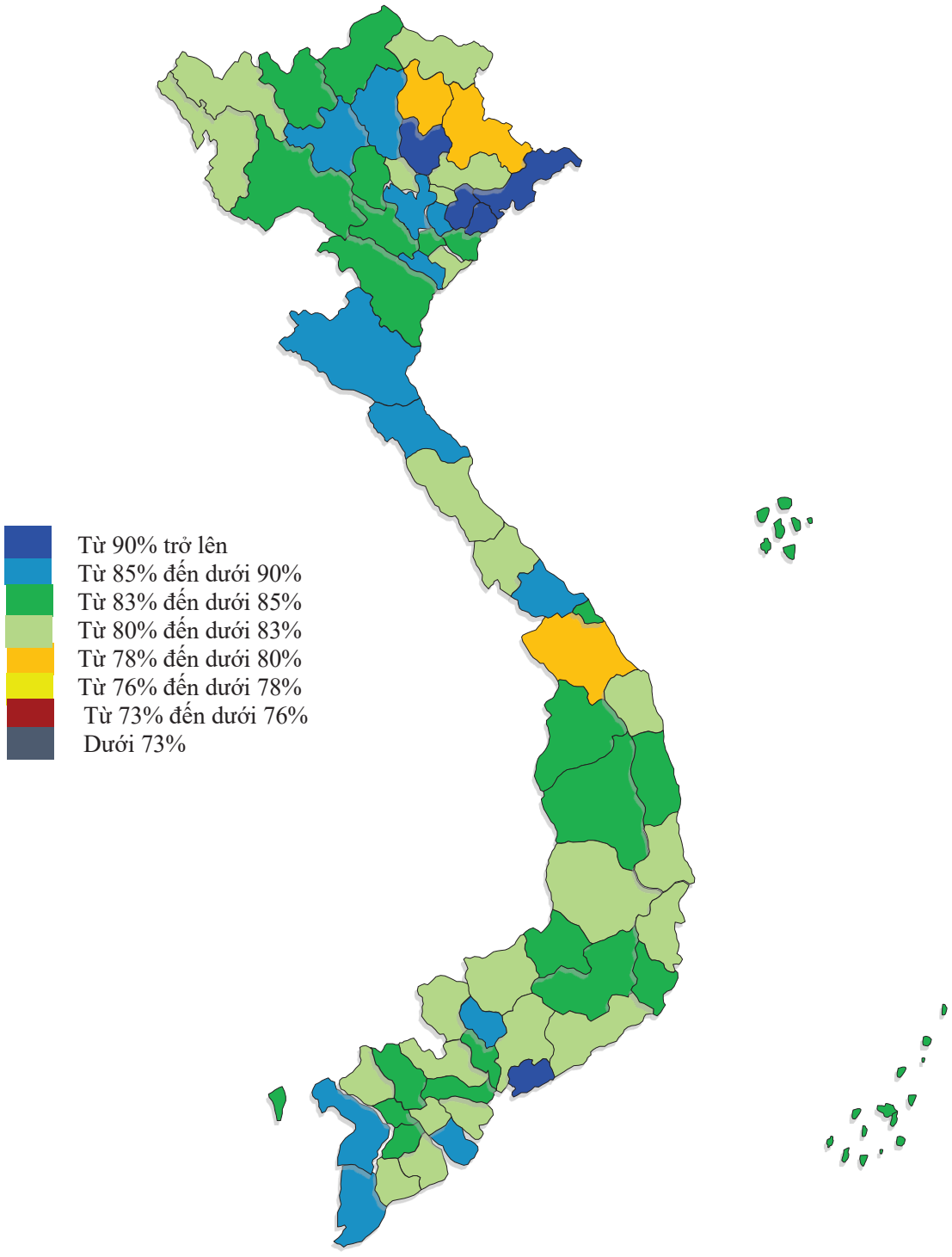
Biểu đồ 111: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Biểu đồ 112: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 113: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố



Biểu đồ 114: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố theo loại đơn vị hành chính cấp tỉnh

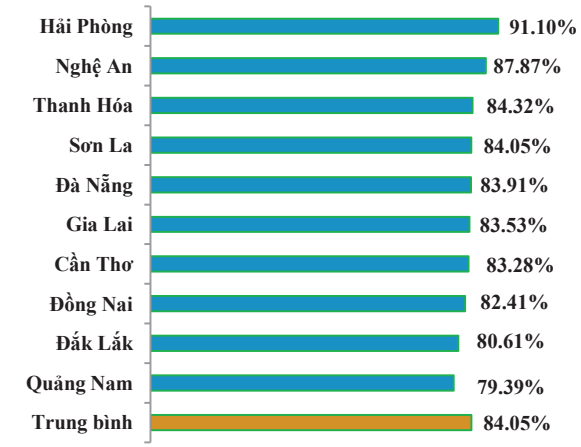
MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2024 của TPTW đặc biệt



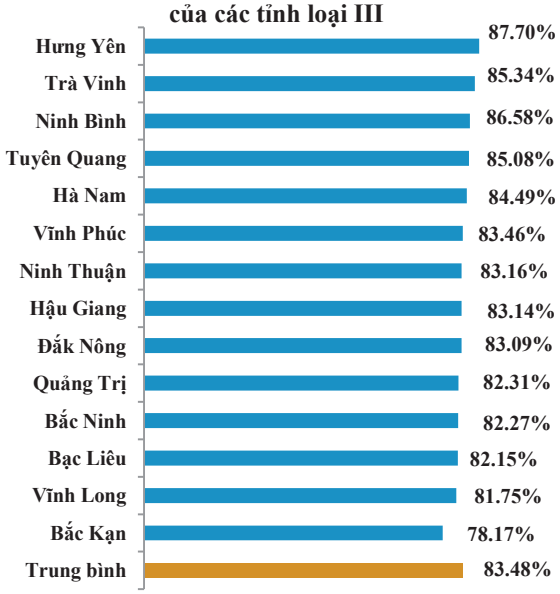
MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2024 của TPTW



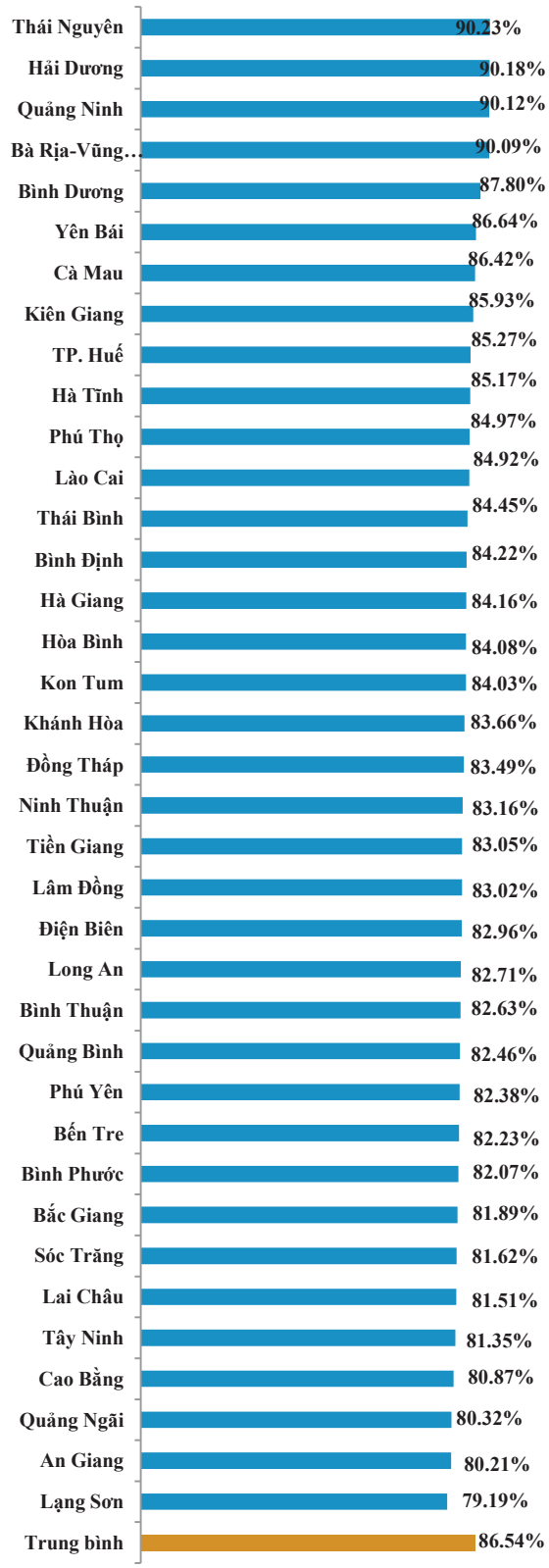
MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2024 của các tỉnh loại I



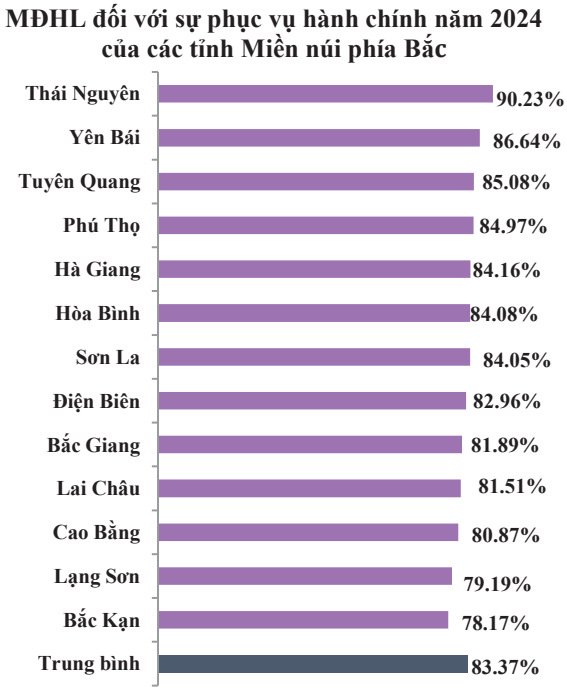
MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2024 của các tỉnh loại III

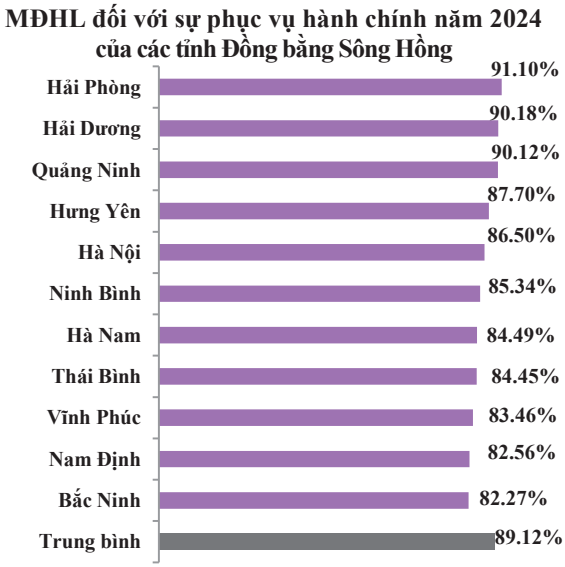


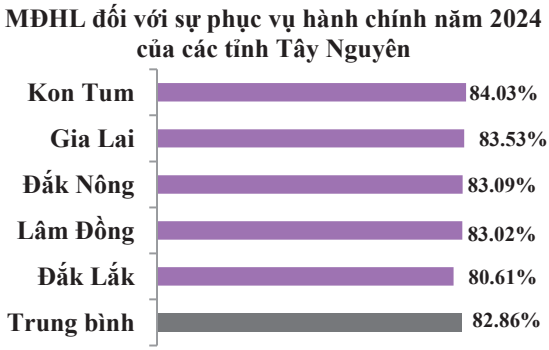
MĐHL đối với sự phục vụ hành chính năm 2024 của các tỉnh loại II

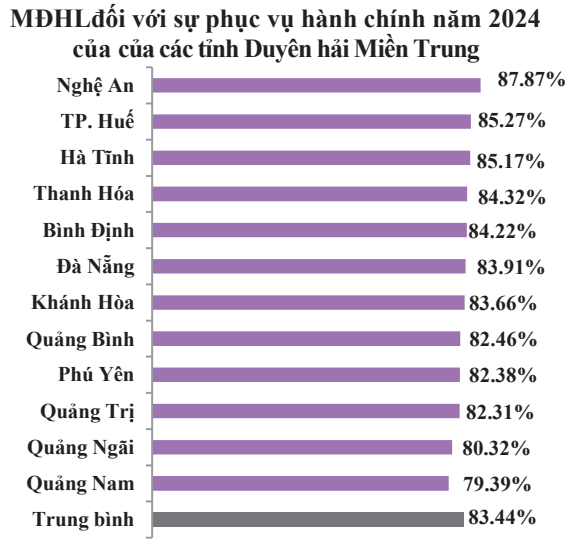


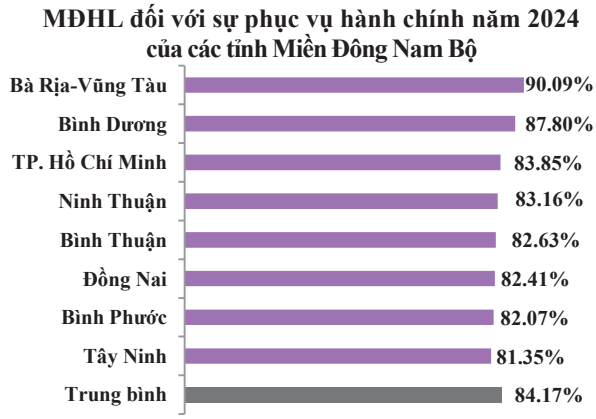
Biểu đồ 115: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố theo vùng, miền

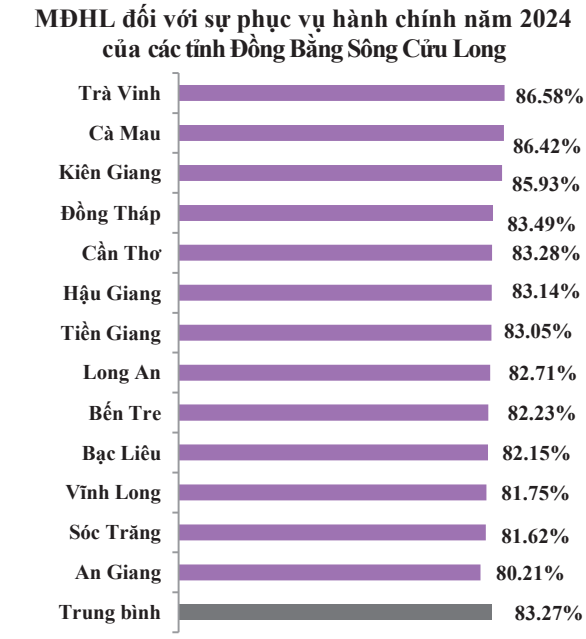






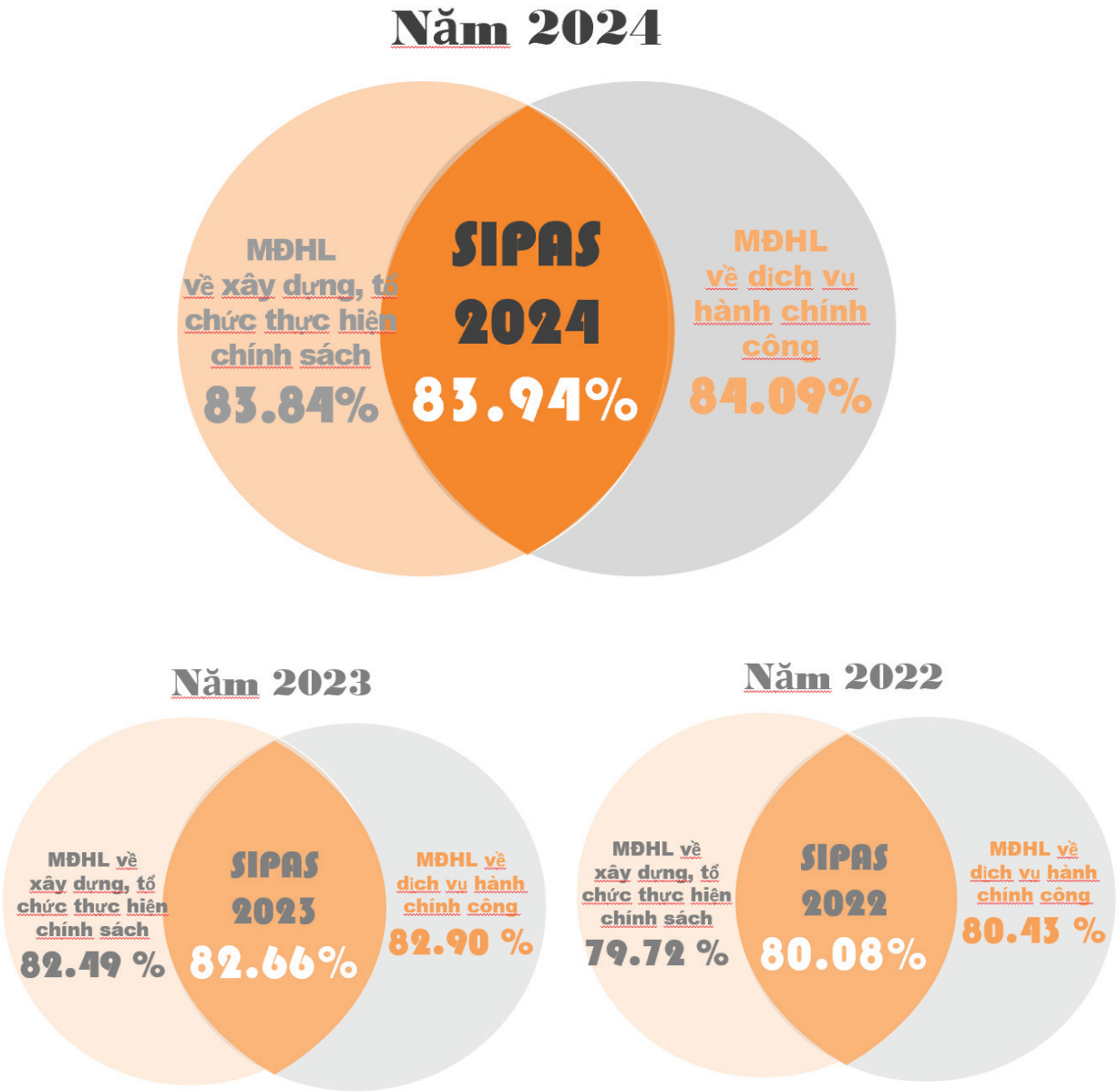




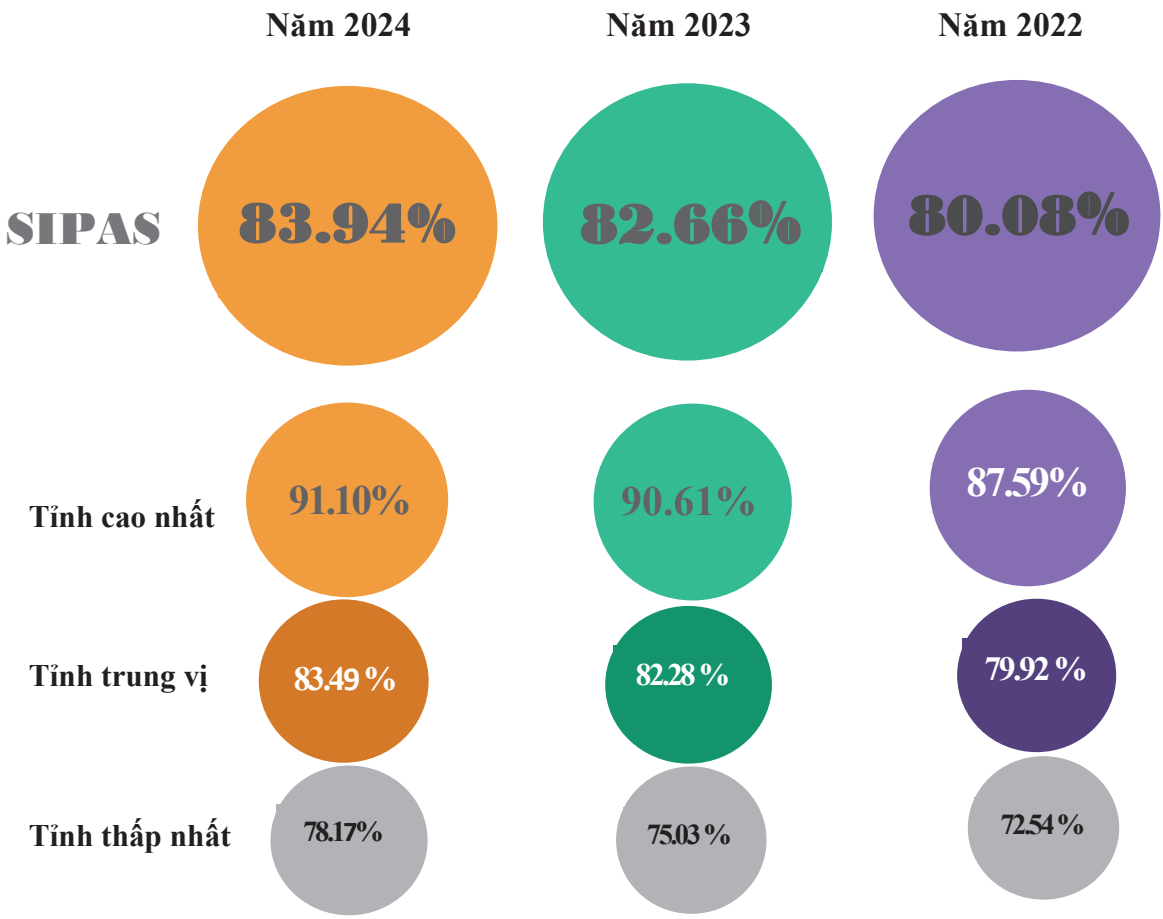


MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung của cả nước và của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 tăng so với năm 2023, 2022 (Biểu đồ 116 - 118; Bảng 5,6. Mặc dù MĐHL của cả nước nói chung tăng, nhưng vẫn có một số tỉnh, thành phố có MĐHL giảm (Bảng 5, 6).

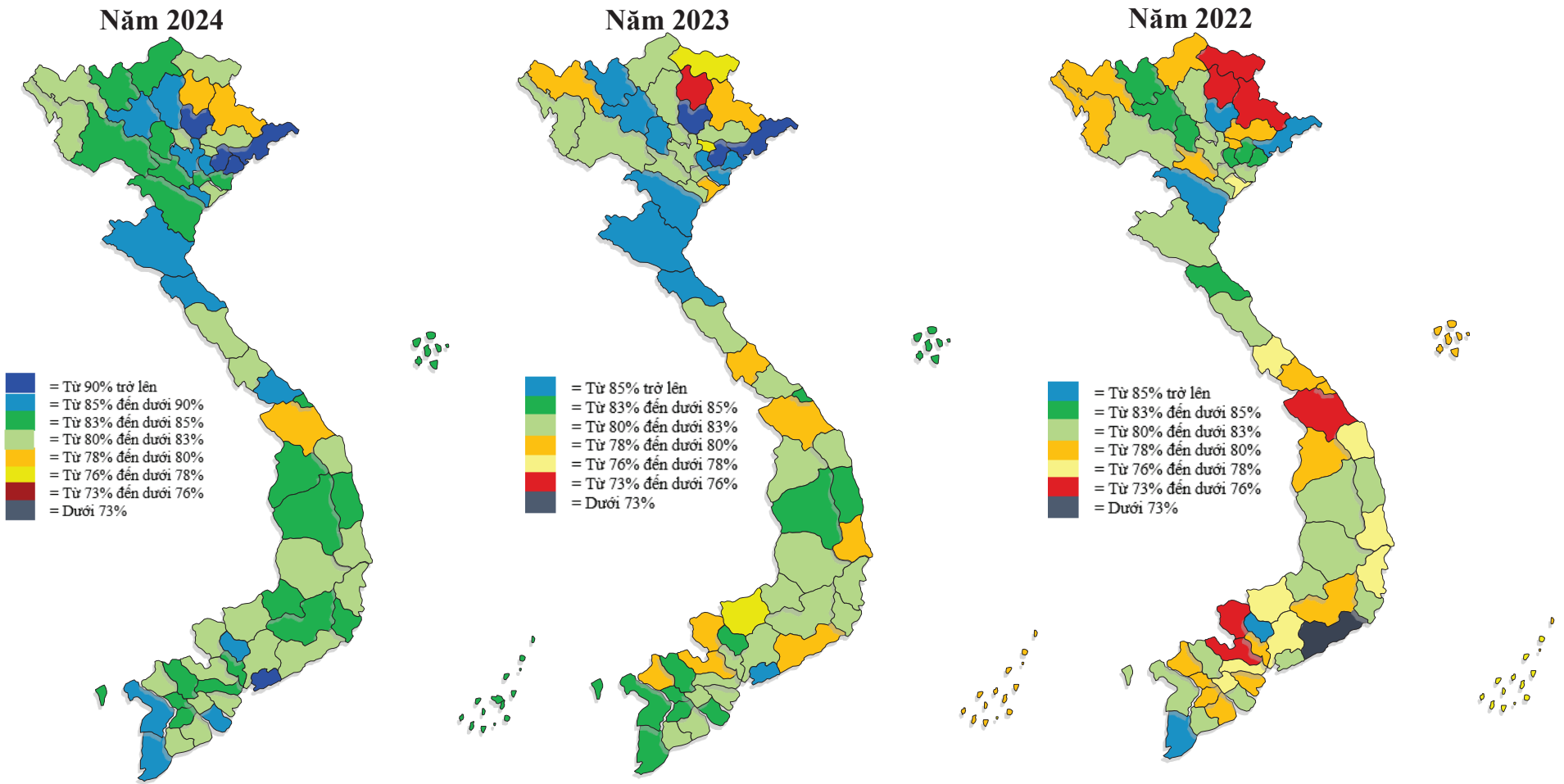
Biểu đồ 116: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



Biểu đồ 117: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung trong cả nước năm 2024 so với năm 2023, 2022



Biểu đồ 118: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023, 2022



Bảng 5: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: *Tăng/giảm chỉ số*

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm chỉ số	
1.	An Giang	80.21%	79.38%	0.83%	↑
2.	Bà Rịa-Vũng Tàu	90.09%	88.64%	1.45%	↑
3.	Bắc Giang	81.89%	81.62%	0.27%	↑
4.	Bắc Kạn	78.17%	75.03%	3.14%	↑
5.	Bạc Liêu	82.15%	81.25%	0.90%	↑
6.	Bắc Ninh	82.27%	77.40%	4.87%	↑
7.	Bến Tre	82.23%	81.16%	1.07%	↑
8.	Bình Định	84.22%	83.73%	0.49%	↑
9.	Bình Dương	87.80%	84.54%	3.26%	↑
10.	Bình Phước	82.07%	76.08%	5.99%	↑
11.	Bình Thuận	82.63%	79.24%	3.39%	↑
12.	Cà Mau	86.42%	84.14%	2.28%	↑
13.	Cần Thơ	83.28%	83.12%	0.16%	↑
14.	Cao Bằng	80.87%	76.26%	4.61%	↑
15.	Đà Nẵng	83.91%	83.38%	0.53%	↑
16.	Đắk Lắk	80.61%	81.49%	-0.88%	↓
17.	Đắk Nông	83.09%	81.21%	1.88%	↑
18.	Điện Biên	82.96%	80.10%	2.86%	↑
19.	Đồng Nai	82.41%	80.44%	1.97%	↑
20.	Đồng Tháp	83.49%	84.90%	-1.41%	↓
21.	Gia Lai	83.53%	83.84%	-0.31%	↓
22.	Hà Giang	84.16%	82.34%	1.82%	↑
23.	Hà Nam	84.49%	82.45%	2.04%	↑
24.	Hà Nội	86.50%	83.57%	2.93%	↑
25.	Hà Tĩnh	85.17%	88.97%	-3.80%	↓
26.	Hải Dương	90.18%	90.23%	-0.05%	↓
27.	Hải Phòng	91.10%	88.90%	2.20%	↑
28.	Hậu Giang	83.14%	82.67%	0.47%	↑
29.	TP. Hồ Chí Minh	83.85%	81.78%	2.07%	↑
30.	Hòa Bình	84.08%	82.15%	1.93%	↑
31.	TP. Huế	85.27%	82.28%	2.99%	↑
32.	Hưng Yên	87.70%	88.73%	-1.03%	↓
33.	Khánh Hòa	83.66%	81.09%	2.57%	↑
34.	Kiên Giang	85.93%	84.39%	1.54%	↑
35.	Kon Tum	84.03%	82.10%	1.93%	↑
36.	Lai Châu	81.51%	79.82%	1.69%	↑
37.	Lâm Đồng	83.02%	80.38%	2.64%	↑
38.	Lạng Sơn	79.19%	79.30%	-0.11%	↓
39.	Lào Cai	84.92%	88.76%	-3.84%	↓
40.	Long An	82.71%	78.66%	4.05%	↑

TT	Tỉnh/Thành phố	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm chỉ số	
41.	Nam Định	82.56%	78.63%	3.93%	↑
42.	Nghệ An	87.87%	85.62%	2.25%	↑
43.	Ninh Bình	85.34%	82.71%	2.63%	↑
44.	Ninh Thuận	83.16%	82.78%	0.38%	↑
45.	Phú Thọ	84.97%	87.56%	-2.59%	↓
46.	Phú Yên	82.38%	79.66%	2.72%	↑
47.	Quảng Bình	82.46%	82.92%	-0.46%	↓
48.	Quảng Nam	79.39%	78.44%	0.95%	↑
49.	Quảng Ngãi	80.32%	80.31%	0.01%	↑
50.	Quảng Ninh	90.12%	90.61%	-0.49%	↓
51.	Quảng Trị	82.31%	79.46%	2.85%	↑
52.	Sóc Trăng	81.62%	81.65%	-0.03%	↓
53.	Sơn La	84.05%	82.23%	1.82%	↑
54.	Tây Ninh	81.35%	79.49%	1.86%	↑
55.	Thái Bình	84.45%	85.80%	-1.35%	↓
56.	Thái Nguyên	90.23%	90.29%	-0.06%	↓
57.	Thanh Hóa	84.32%	85.29%	-0.97%	↓
58.	Tiền Giang	83.05%	80.25%	2.80%	↑
59.	Trà Vinh	86.58%	84.58%	2.00%	↑
60.	Tuyên Quang	85.08%	82.83%	2.25%	↑
61.	Vĩnh Long	81.75%	80.11%	1.64%	↑
62.	Vĩnh Phúc	83.46%	83.06%	0.40%	↑
63.	Yên Bái	86.64%	87.73%	-1.09%	↓

Bảng 6: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố năm 2024 so với năm 2023: *Tăng/giảm vị trí*

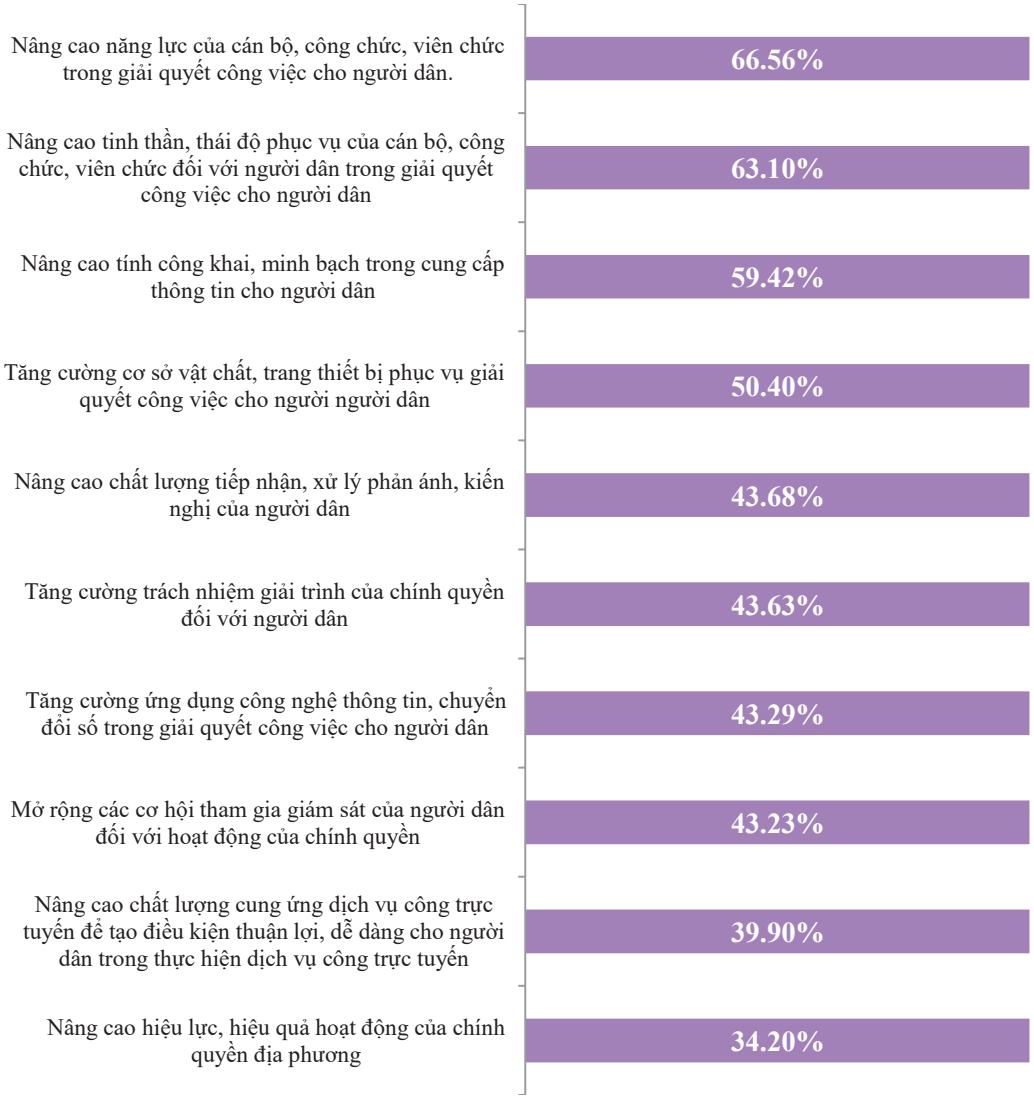
Năm 2024				Năm 2023		
TT	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**	**Tăng/giảm vị trí**	**TT**	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**
1.	Hải Phòng	91.10%	↑	1.	Quảng Ninh	90.61%
2.	Thái Nguyên	90.23%	●	2.	Thái Nguyên	90.29%
3.	Hải Dương	90.18%	●	3.	Hải Dương	90.23%
4.	Quảng Ninh	90.12%	↓	4.	Hà Tĩnh	88.97%
5.	Bà Rịa-Vũng Tàu	90.09%	↑	5.	Hải Phòng	88.90%
6.	Nghệ An	87.87%	↑	6.	Lào Cai	88.76%
7.	Bình Dương	87.80%	↑	7.	Hưng Yên	88.73%
8.	Hưng Yên	87.70%	↓	8.	Bà Rịa-Vũng Tàu	88.64%
9.	Yên Bái	86.64%	●	9.	Yên Bái	87.73%
10.	Trà Vinh	86.58%	↑	10.	Phú Thọ	87.56%
11.	Hà Nội	86.50%	↑	11.	Thái Bình	85.80%
12.	Cà Mau	86.42%	↑	12.	Nghệ An	85.62%
13.	Kiên Giang	85.93%	↑	13.	Thanh Hóa	85.29%
14.	Ninh Bình	85.34%	↑	14.	Đồng Tháp	84.90%
15.	TP. Huế	85.27%	↑	15.	Trà Vinh	84.58%
16.	Hà Tĩnh	85.17%	↓	16.	Bình Dương	84.54%
17.	Tuyên Quang	85.08%	↑	17.	Kiên Giang	84.39%
18.	Phú Thọ	84.97%	↓	18.	Cà Mau	84.14%
19.	Lào Cai	84.92%	↓	19.	Gia Lai	83.84%
20.	Hà Nam	84.49%	↑	20.	Bình Định	83.73%
21.	Thái Bình	84.45%	↓	21.	Hà Nội	83.57%
22.	Thanh Hóa	84.32%	↓	22.	Đà Nẵng	83.38%
23.	Bình Định	84.22%	↓	23.	Cần Thơ	83.12%
24.	Hà Giang	84.16%	↑	24.	Vĩnh Phúc	83.06%
25.	Hòa Bình	84.08%	↑	25.	Quảng Bình	82.92%
26.	Sơn La	84.05%	↑	26.	Tuyên Quang	82.83%
27.	Kon Tum	84.03%	↑	27.	Ninh Thuận	82.78%
28.	Đà Nẵng	83.91%	↑	28.	Ninh Bình	82.71%
29.	TP. Hồ Chí Minh	83.85%	↑	29.	Hậu Giang	82.67%
30.	Khánh Hòa	83.66%	↑	30.	Hà Nam	82.45%
31.	Gia Lai	83.53%	↓	31.	Hà Giang	82.34%
32.	Đồng Tháp	83.49%	↓	32.	Thừa Thiên-Huế	82.28%
33.	Vĩnh Phúc	83.46%	↓	33.	Sơn La	82.23%
34.	Cần Thơ	83.28%	↓	34.	Hòa Bình	82.15%
35.	Ninh Thuận	83.16%	↓	35.	Kon Tum	82.10%
36.	Hậu Giang	83.14%	↓	36.	TP. Hồ Chí Minh	81.78%
37.	Đắk Nông	83.09%	↑	37.	Sóc Trăng	81.65%
38.	Tiền Giang	83.05%	↑	38.	Bắc Giang	81.62%

Năm 2024				Năm 2023		
TT	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**	**Tăng/giảm vị trí**	**TT**	**Tỉnh/Thành phố**	**Chỉ số hài lòng**
39.	Lâm Đồng	83.02%	↑	39.	Đắk Lắk	81.49%
40.	Điện Biên	82.96%	↑	40.	Bạc Liêu	81.25%
41.	Long An	82.71%	↑	41.	Đắk Nông	81.21%
42.	Bình Thuận	82.63%	↑	42.	Bến Tre	81.16%
43.	Nam Định	82.56%	↑	43.	Khánh Hòa	81.09%
44.	Quảng Bình	82.46%	↓	44.	Đồng Nai	80.44%
45.	Đồng Nai	82.41%	↓	45.	Lâm Đồng	80.38%
46.	Phú Yên	82.38%	↑	46.	Quảng Ngãi	80.31%
47.	Quảng Trị	82.31%	↑	47.	Tiền Giang	80.25%
48.	Bắc Ninh	82.27%	↑	48.	Vĩnh Long	80.11%
49.	Bến Tre	82.23%	↓	49.	Điện Biên	80.10%
50.	Bạc Liêu	82.15%	↓	50.	Lai Châu	79.82%
51.	Bình Phước	82.07%	↑	51.	Phú Yên	79.66%
52.	Bắc Giang	81.89%	↓	52.	Tây Ninh	79.49%
53.	Vĩnh Long	81.75%	↓	53.	Quảng Trị	79.46%
54.	Sóc Trăng	81.62%	↓	54.	An Giang	79.38%
55.	Lai Châu	81.51%	↓	55.	Lạng Sơn	79.30%
56.	Tây Ninh	81.35%	↓	56.	Bình Thuận	79.24%
57.	Cao Bằng	80.87%	↑	57.	Long An	78.66%
58.	Đắk Lắk	80.61%	↓	58.	Nam Định	78.63%
59.	Quảng Ngãi	80.32%	↓	59.	Quảng Nam	78.44%
60.	An Giang	80.21%	↓	60.	Bắc Ninh	77.40%
61.	Quảng Nam	79.39%	↓	61.	Cao Bằng	76.26%
62.	Lạng Sơn	79.19%	↓	62.	Bình Phước	76.08%
63.	Bắc Kạn	78.17%	●	63.	Bắc Kạn	75.03%

III. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN

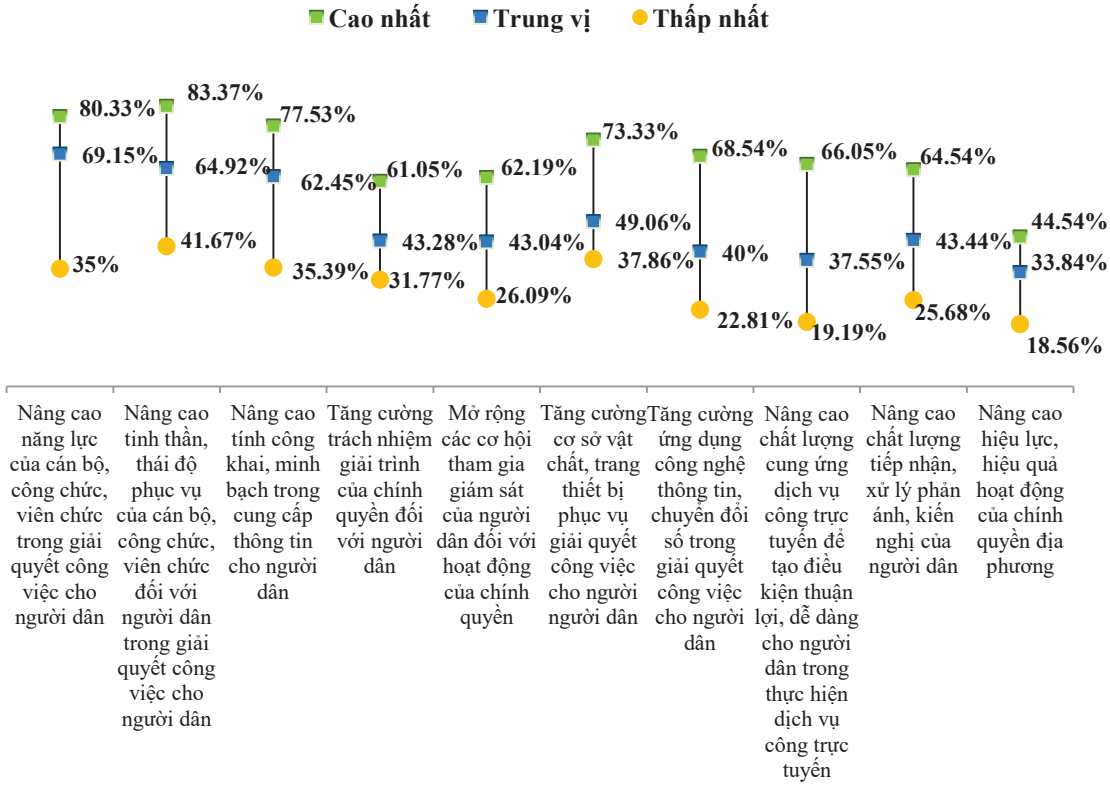
Năm 2024, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN được đo lường trên 10 nội dung liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC (Biểu đồ 119). 03 nội dung được người dân mong đợi nhiều nhất là: Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân, với 66,56% số người dân tham gia khảo sát lựa chọn; nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân, với 63,10% và nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân, với 59,42% (Biểu đồ 119).

Biểu đồ 119: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 trong cả nước



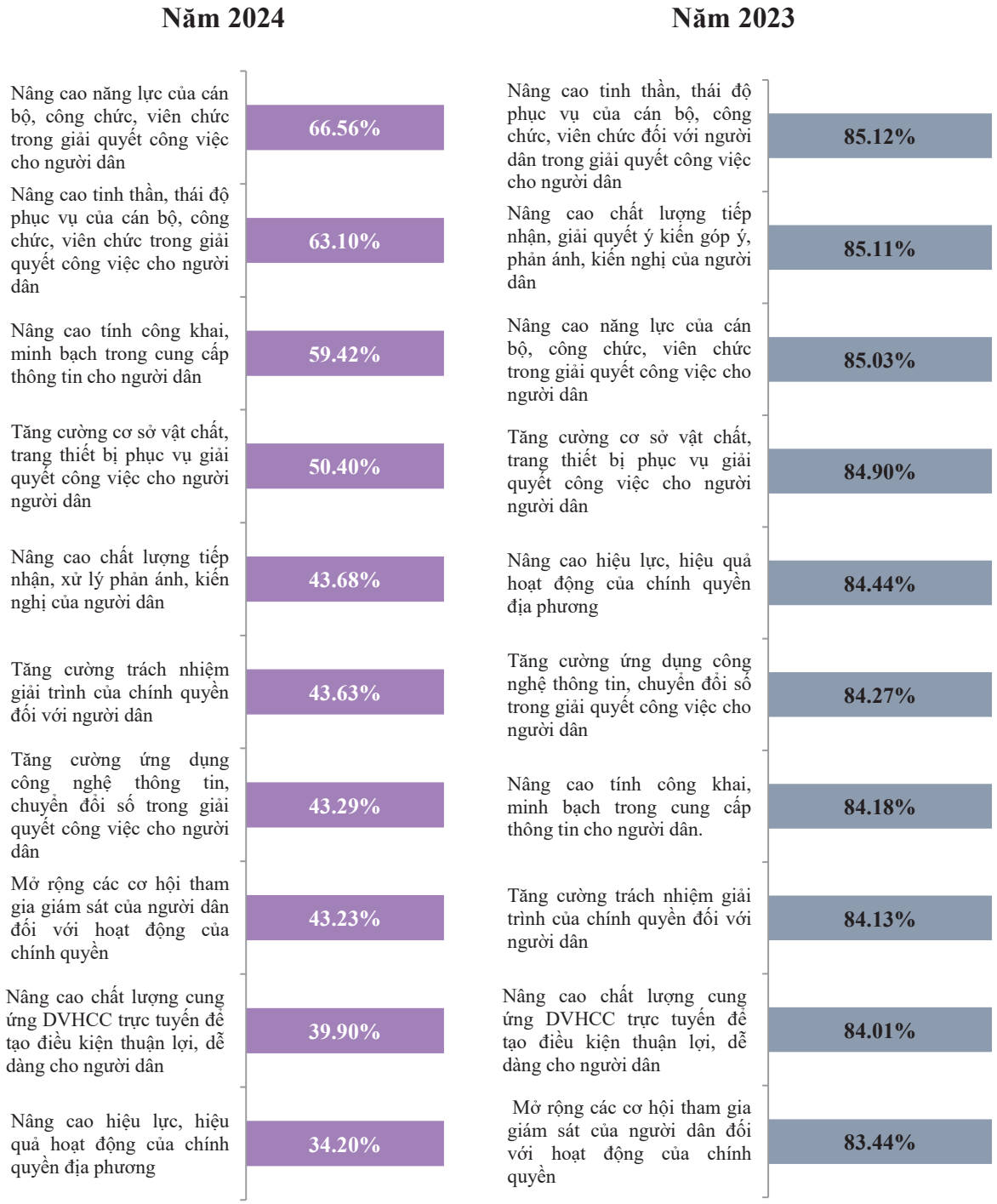
Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN của 63 tỉnh, thành phố có sự khác biệt lớn, với mức chênh lệch về tỷ lệ người dân có cùng lựa chọn giữa các tỉnh, thành phố nằm trong khoảng từ 25,98% - 45,33% (Biểu đồ 120).

Biểu đồ 120: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất



Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN trong cả nước nói chung năm 2024 có sự thay đổi về so với năm 2023 (không so sánh với 2022 do cách thức đánh giá khác) (Biểu đồ 121). Mặc dù vậy, có thể thấy hai trong ba nội dung được người dân mong đợi nhất đối với sự phục vụ của CQHCCNN của cả hai năm đều là nâng cao năng lực giải quyết công việc và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC.

Biểu đồ 121: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN trong cả nước năm 2024 so với năm 2023



PHẦN III
KẾT LUẬN

I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

Năm 2024, Bộ Nội vụ tiếp tục triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN theo phương pháp đã được áp dụng kể từ năm 2022. Người dân tham gia khảo sát trong cả nước nhiệt tình, trách nhiệm hơn so với các năm trước và tiếp tục bày tỏ sự ủng hộ, đánh giá tích cực đối với việc đo lường sự hài lòng của người dân mà Bộ Nội vụ thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 tiếp tục cung cấp một bức tranh toàn diện về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân được khảo sát trong cả nước đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC của CQHCNN. Một số nét đáng chú ý của kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 phải kể đến là:

- Về mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN, năm 2024 tăng cao hơn so với năm 2023, 2022 ở tất cả các nội dung được đánh giá của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng DVHCC. Tuy nhiên, mức độ hài lòng mà CQHCNN mang lại cho người dân năm 2024 vẫn còn cách xa, trong đó có nhiều tỉnh, thành phố cách rất xa, so với mục tiêu mức độ của hài lòng người dân đề ra đến năm 2025 trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ.

Bên cạnh các tỉnh, thành phố nhận được mức độ hài lòng của người dân cao trong năm 2024 và nhiều năm liên tiếp trước đó thì có không ít các tỉnh, thành phố đạt mức độ hài lòng thấp liên tiếp trong những năm này.

- Về nhận định, đánh giá của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng DVHCC, năm 2024 cũng được cải thiện, nâng cao so với năm 2023, 2022. Người dân quan tâm đến các chính sách nhiều hơn, sẵn sàng tham gia góp ý kiến đối với chính sách nhiều hơn, nhận định về sự gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức trực tiếp giải quyết công việc giảm đi ... Tuy vậy, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân cũng cho thấy còn có một số người dân ở nhiều tỉnh, thành phố vẫn cho rằng có công chức gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực. Mặc dù số người dân được khảo sát đánh giá kênh trực tuyến là kênh phù hợp có tỷ lệ khá cao nhưng số người dân sử dụng kênh trực tuyến để tiếp cận chính sách và DVHCC lại có tỷ lệ khá thấp.

Tương tự như mức độ hài lòng của người dân, sự nhận định, đánh giá của người dân đối với các nội dung của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng DVHCC cũng có sự khác biệt đáng kể, thậm chí khác biệt lớn, giữa 63 tỉnh, thành phố.

- Về nhu cầu, mong đợi của người dân, 03 nội dung mà người dân có nhu cầu, mong đợi nhiều nhất năm 2024 là: (1) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; (2) 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; (3) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân. 02 trong số 03 nội dung này cũng là 02 trong số 03 nội dung được mong đợi nhiều nhất trong năm 2023, đó là nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải

quyết công việc cho người dân và 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.

Nhìn chung, kết quả đo lường lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2024 tích cực hơn so với các năm trước, tiếp tục góp phần khẳng định các nỗ lực CCHC của Chính phủ, chính quyền địa phương, CQHCNN các cấp đã và đang mang lại những kết quả, ý nghĩa, tác động tích cực và được người dân ghi nhận, đồng tình.

Tuy nhiên, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 cũng cho thấy một số nội dung của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC còn cần phải đáng lưu tâm và nỗ lực cải cách nhiều hơn để cải thiện chất lượng, mang lại sự hài lòng cao hơn cho người dân trong cả nước nói chung và trong phạm vi từng tỉnh, thành phố nói riêng, đặc biệt là các tỉnh, thành phố nhận được mức độ hài lòng của người dân chưa cao và nhận được nhận định, đánh giá của người dân ít tích cực hơn.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng các Chỉ số SIPAS 2024 làm một trong các cơ sở quan trọng để xác định mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân trong các năm tiếp theo. Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương nhận được MĐHL của người dân thấp thực hiện các biện pháp khắc phục tồn tại một cách quyết liệt, kịp thời, hiệu quả để đảm bảo cải thiện chất lượng phục vụ của CQHCNN đối với người dân, sự hài lòng của người dân trong năm tiếp.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương tiếp tục thực hiện tích cực, hiệu quả công tác CCHC, xây dựng nền hành chính phục vụ lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân nói chung và công tác xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC liên quan đến người dân nói riêng.

- Chỉ đạo các cơ quan truyền thông thực hiện thông tin, tuyên truyền các hoạt động và kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ của CQHCNN các cấp đối với người dân, Chỉ số SIPAS 2024 một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời, phù hợp và hiệu quả tới người dân, xã hội.

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

- Xây dựng, tổ chức thực hiện một cách phù hợp, hiệu quả kế hoạch CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân. Sử dụng Chỉ số SIPAS năm 2024 để làm căn cứ xác định mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trong kế hoạch CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, đặc biệt trong xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC, nhằm khắc phục kịp thời, dứt điểm các tồn tại, đảm bảo chất lượng phục vụ người dân tốt hơn, sự hài lòng của người dân cao hơn trong các năm tiếp theo.

- Theo dõi, kiểm tra, đánh giá, xây dựng báo cáo kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của bộ, ngành, địa phương một cách đầy đủ, chính xác. Cung cấp thông tin, số liệu; gửi báo cáo kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân về Bộ Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác, đa dạng, phù hợp với toàn thể CBCCVC và người dân, xã hội trong phạm vi quản lý của bộ, ngành, địa phương nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy hành động của CBCCVC trong thực hiện, của người dân, xã hội trong giám sát, phản hồi ý kiến đối với các hoạt động CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, đặc biệt trong xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC cho người dân.

- Tăng cường đạo đức, văn hóa công vụ cho đội ngũ CBCCVC về thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân. Thực hiện khen thưởng, xử lý kỷ luật nghiêm minh, kịp thời, công bằng đối với công chức trong thực thi công vụ nói chung và trong xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC cho người dân nói riêng nhằm thúc đẩy CBCCVC phục vụ người dân tốt hơn, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Đối với các bộ, ngành, địa phương nhận được MĐHL không cao, nhận định, đánh giá thiếu tích cực từ người dân, triển khai các giải pháp tích cực, quyết liệt, đồng bộ trong CCHC nói chung, xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC nói riêng để cải thiện chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân trong năm tiếp theo.

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

- Thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2024 nhằm nâng cao nhận thức, thúc đẩy hành động của người dân, xã hội trong việc giám sát, phản hồi ý kiến đối với CQHCNN các cấp, tạo động lực thúc đẩy CQHCNN nâng cao chất lượng phục vụ người dân, mang lại sự hài lòng cho người dân. Đảm bảo nội dung thông tin, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời; hình thức thông tin, tuyên truyền đa dạng, phù hợp, dễ tiếp cận, hiệu quả đối với mọi người dân, mọi thành phần xã hội.

- Lắng nghe ý kiến phản hồi của người dân, xã hội đối với các nội dung thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện và kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của CQHCNN các cấp; kịp thời chuyển ý kiến phản hồi của người dân, xã hội đến các cơ quan liên quan để xem xét, tiếp thu, xử lý.

- Tăng cường nêu gương điển hình và phản ánh tình trạng tiêu cực, tồn tại trong CCHC, xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC cho người dân để truyền cảm ứng và bài học kinh nghiệm cho CBCCVC trong thực hiện CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

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 và các cơ quan, tổ chức liên quan

- Chủ trì thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2024 và việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 tới người dân, xã hội nhằm nâng cao nhận thức, thúc đẩy hành động của người dân, xã hội trong việc giám sát, phản hồi ý kiến đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC nói riêng, công tác CCHC nói chung để đảm bảo sự phục vụ của CQHCNN đối với người dân ngày càng tốt hơn, mang lại sự hài lòng cao hơn cho người dân.

- Phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2025 và công bố, thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS năm 2025./.

PHỤC LỤC I: CHỈ SỐ CỦA 63 TỈNH, THÀNH PHỐ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH AN GIANG

Tiêu chí		Năm 2024	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.	71.14%	74.60%	90.72%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.85%	78.19%	96.08%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.34%	78.14%	95.27%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.54%	79.09%	96.49%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.80%	79.44%	96.49%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.01%	79.32%	95.67%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.40%	78.46%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.42%	78.90%	96.70%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.46%	76.57%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	32.99%	53.33%	49.69%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	23.92%	47.93%	19.79%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14.64%	13.87%	19.59%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.53%	15.86%	9.07%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.62%	20.72%	48.04%
	6. Qua mạng internet.	36.70%	16.76%	24.12%
	7. Qua hình thức khác.	2.27%	0.72%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	68.91%	77.74%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.26%	77.87%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.64%	77.78%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.03%	75.36%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.53%	77.83%	
	6. Qua mạng internet.	76.03%	76.26%	6.79%
	7. Qua hình thức khác.	64.90%	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.	25.83%	50.81%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	38.84%	19.21%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	33.68%	29.80%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.06%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	12.81%		
	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.	81.16%	93.18%	83.75%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17.18%	6.28%	15.00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.66%	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.	86.49%	95.69%	86.71%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	12.06%	4.13%	11.81%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.46%	0.18%	1.48%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.03%	77.38%	70.60%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.76%	72.49%	4.97%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.10%	74.01%	24.43%
Trải nghiệm của ND về việc giải	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	13.99%	67.32%	73.46%

quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	28.19%	82.23%	81.07%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	67.49%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	14.40%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		55.12%	63.09%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		64.03%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		85.82%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	8.02%	61.22%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.91%	38.06%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.50%	31.60%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH AN GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**79.91%**	**79.18%**	**76.61%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**79.81%**	**78.48%**	**76.98%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.96%	77.88%	73.17%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.67%	79.07%	80.78%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**79.09%**	**78.98%**	**73.69%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.22%	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.	78.97%	79.53%	71.73%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**79.89%**	**78.99%**	**78.49%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.01%	78.31%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.62%	78.09%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.28%	78.74%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.63%	79.93%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.89%	77.41%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.49%	79.68%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.70%	79.25%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.92%	79.93%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.43%	79.61%	
D. Kết quả, tác động của CS	**80.12%**	**79.52%**	**77.28%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	77.86%	77.81%	76.66%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.72%	78.42%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.41%	78.99%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.53%	79.61%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.04%	79.06%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.04%	78.49%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.61%	80.75%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.44%	79.96%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.51%	80.79%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.04%	81.36%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.90%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**80.64%**	**79.67%**	**79.56%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**80.84%**	**79.69%**	**82.32%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.21%	79.46%	83.45%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.23%	79.93%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.07%	79.68%	83.25%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			79.34%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.25%
G. TTHC	**80.77%**	**79.78%**	**82.89%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.99%	79.75%	84.28%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.20%	79.50%	83.66%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.53%	79.68%	81.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.37%	80.18%	82.01%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.07%**	**79.68%**	**77.28%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.99%	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.	80.99%	79.53%	77.49%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.23%	79.57%	78.72%
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND			77.08%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc			78.31%
I. Kết quả dịch vụ	**81.02%**	**79.75%**	**79.82%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.10%	79.78%	78.10%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.86%	80.29%	81.60%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.08%	79.17%	79.75%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**79.47%**	**79.40%**	**75.50%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.89%	79.03%	74.19%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.55%	79.32%	76.46%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.96%	79.86%	75.84%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**80.21%**	**79.38%**	**78.09%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH AN GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
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	77.78%	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%
Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	72.02%	Tăng cưởng 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 người dân	59.26%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.	50.82%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	50.21%	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 người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	40.74%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	39.92%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân.	37.86%	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	37.45%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	31.48%	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 2024	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.	82.73%	76.59%	95.76%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	83.69%	79.53%	97.47%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.54%	79.76%	97.47%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.16%	79.76%	98.74%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.93%	80.31%	98.53%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.70%	81.48%	98.52%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.83%	79.66%	97.68%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.44%	80.71%	96.41%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.64%	79.85%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	54.23%	41.12%	21.89%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	56.29%	52.52%	57.05%
	3. Qua chính quyền, công chức.	23.51%	30.47%	27.37%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.10%	26.17%	19.16%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	31.96%	42.62%	32.63%
	6. Qua mạng internet.	32.16%	44.67%	35.16%
	7. Qua hình thức khác.	0.41%	0.19%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	84.29%	75.68%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	85.50%	79.36%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.55%	78.95%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	83.20%	76.45%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.27%	80.72%	
	6. Qua mạng internet.	85.03%	81.13%	4.20%
	7. Qua hình thức khác.	81.85%	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.	15.18%	42.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	58.63%	26.55%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.28%	35.64%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	10.60%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.81%		
	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.	97.93%	95.64%	85.89%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.66%	4.36%	13.47%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.41%	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.	98.76%	97.10%	86.17%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.04%	2.90%	13.19%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.21%	0.00%	0.64%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	83.94%	76.54%	62.82%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	80.29%	73.64%	1.89%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	81.13%	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.	15.56%	70.65%	91.10%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	21.78%	82.43%	96.42%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	74.69%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	19.50%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		53.26%	72.69%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		57.07%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		82.25%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.34%	71.74%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.07%	46.20%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.87%	40.22%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**90.09%**	**87.81%**	**82.38%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**89.38%**	**87.42%**	**79.00%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	89.36%	87.36%	80.36%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	89.40%	87.48%	77.63%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**89.55%**	**87.70%**	**79.00%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	89.65%	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.	89.44%	87.50%	78.26%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**90.00%**	**87.58%**	
C. Chất lượng CS (năm 2022)			**84.15%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	89.71%	87.43%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	89.79%	87.03%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	89.92%	87.50%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	90.49%	88.19%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	90.04%	87.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.84%	87.50%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.08%	87.28%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	90.45%	88.30%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	89.69%	87.75%	
D. Kết quả, tác động của CS	**90.41%**	**88.11%**	**87.37%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	89.67%	87.46%	88.76%

15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	89.75%	87.83%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	90.08%	87.21%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	90.66%	87.68%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	90.86%	88.26%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	90.70%	88.84%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.62%	88.70%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.45%	88.30%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	91.11%	88.55%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	90.21%	88.30%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			85.97%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**90.09%**	**89.83%**	**81.67%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**89.93%**	**89.79%**	**83.07%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	89.75%	89.13%	82.04%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	89.92%	90.18%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	90.12%	90.07%	81.97%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			81.41%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			86.87%
G. TTHC	**90.33%**	**89.64%**	**80.78%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	90.45%	89.75%	82.67%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	90.31%	89.64%	80.57%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	90.52%	89.71%	79.31%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	90.04%	89.46%	80.57%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**90.18%**	**89.90%**	**81.31%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	89.92%	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.	90.31%	89.93%	81.41%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	90.31%	89.78%	80.78%
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND			80.57%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc			83.23%
I. Kết quả dịch vụ	**90.17%**	**90.37%**	**81.34%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	90.53%	90.18%	79.94%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.10%	90.74%	80.36%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	89.88%	90.18%	83.72%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**89.75%**	**89.49%**	**81.87%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89.65%	89.71%	79.99%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	89.77%	89.28%	84.39%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.81%	89.49%	81.22%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**90.09%**	**88.64%**	**82.03%**

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

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	75.42%	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 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	64.92%	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.	43.30%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	22.62%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	64.29%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	46.64%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.	44.54%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	43.28%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân.	43.07%	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 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.	43.07%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	41.39%	Tăng cưởng 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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	32.35%	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 2024	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.	73.79%	77.11%	92.43%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.40%	82.89%	96.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.82%	82.89%	98.16%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.53%	81.36%	97.55%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.49%	85.13%	98.77%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.17%	83.29%	98.36%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.87%	82.15%	97.55%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.11%	82.51%	96.93%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.22%	80.62%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	54.28%	63.20%	44.35%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	40.29%	40.39%	28.95%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.25%	21.36%	11.50%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.24%	15.44%	3.90%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	48.23%	62.84%	36.34%
	6. Qua mạng internet.	38.83%	47.40%	28.54%
	7. Qua hình thức khác.	2.30%	0.36%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.01%	80.94%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.36%	81.94%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.89%	79.02%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.40%	75.77%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80%	84.22%	
	6. Qua mạng internet.	78.64%	82.01%	16.19%
	7. Qua hình thức khác.	67.33%	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.	26.99%	58.63%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	43.51%	17.63%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35.98%	22.66%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	12.34%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	14.64%		
	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.	78.97%	96.94%	87.12%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17.94%	2.52%	12.27%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.09%	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.	79.92%	97.66%	93.20%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	16.36%	1.80%	5.36%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.73%	0.54%	1.44%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.58%	81.55%	52.87%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.57%	76.71%	13.93%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.27%	78.15%	33.20%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	20.25%	68.88%	88.89%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	41.98%	86.02%	83.40%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	57.81%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	20.04%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		39.68%	61.55%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		57.19%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.62%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.38%	58.33%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	7.59%	37.48%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	4.22%	28.70%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẮC GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.00%**	**81.63%**	**75.87%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**81.50%**	**81.06%**	**79.24%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.91%	80.86%	80.90%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.10%	81.26%	77.57%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**80.87%**	**80.68%**	**75.49%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.91%	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.	80.83%	80.61%	74.36%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**81.55%**	**81.67%**	**75.40%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.91%	81.29%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.40%	82.30%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.31%	82.44%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.48%	82.94%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.54%	80.93%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.83%	81.51%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.66%	80.79%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.19%	81.76%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.62%	81.08%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.73%**	**81.89%**	**73.34%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.63%	80.93%	73.34%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.21%	81.08%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.70%	81.29%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.79%	81.65%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.20%	82.91%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.55%	82.08%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.21%	82.48%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.99%	81.79%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.04%	82.72%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.98%	81.97%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			73.34%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**81.73%**	**81.61%**	**80.66%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.35%**	**82.03%**	**80.04%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.08%	81.54%	79.06%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.45%	82.29%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.52%	82.26%	78.25%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			79.27%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.56%
G. TTHC	**81.87%**	**81.77%**	**80.25%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.65%	82.15%	79.97%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.24%	81.68%	80.85%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.05%	81.79%	80.70%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.54%	81.43%	79.47%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.42%**	**82.07%**	**82.50%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.36%	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.	81.37%	82.15%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.53%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.87%**	**81.75%**	**82.34%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.12%	81.86%	81.93%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.58%	82.48%	83.77%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.91%	80.90%	81.31%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.10%**	**80.38%**	**78.18%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.79%	80.22%	78.04%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.32%	80.57%	79.68%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.20%	80.36%	76.81%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**81.89%**	**81.62%**	**78.26%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẮC GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	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.	71.70%	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 năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	71.07%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.65%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	49.27%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	43.40%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.98%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	38.57%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền.	38.16%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	36.27%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND trong thực hiện DVC trực tuyến.	31.87%	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 2024	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.	75.10%	75.31%	96.69%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.25%	78.23%	97.33%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.75%	77.65%	98.35%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.72%	77.42%	98.15%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.28%	80.92%	98.77%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.06%	79.75%	98.56%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78%	78.18%	98.36%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.58%	76.84%	98.77%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.69%	75.09%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	30.93%	23.83%	10.27%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	62.89%	56.32%	45.38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17.94%	19.68%	28.54%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11.96%	10.29%	9.45%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.60%	51.44%	54.41%
	6. Qua mạng internet.	42.68%	37.36%	33.88%
	7. Qua hình thức khác.	0.21%	0.36%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.99%	68.67%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.56%	77.33%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.74%	71.36%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.28%	65.84%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.95%	77.87%	
	6. Qua mạng internet.	77.86%	75.09%	5.77%
	7. Qua hình thức khác.	69.46%	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.	30.10%	34.65%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	34.23%	20.83%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	42.06%	47.04%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.22%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.40%		
	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.	83.40%	76.52%	81.03%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	14.94%	22.76%	18.35%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.66%	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.	83.51%	76.70%	82.05%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	14.02%	20.25%	16.49%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.47%	3.05%	1.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.27%	73.52%	58.02%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.71%	65.48%	5.35%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.85%	67.30%	36.63%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	16.01%	52.07%	90.02%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	43.45%	84.05%	88.64%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	51.35%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	17.05%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		35.91%	68.25%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		45.13%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		59.35%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.90%	47.66%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.33%	27.83%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.53%	19.75%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẮC KẠN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**78.16%**	**75.14%**	**75.03%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**78.37%**	**75.36%**	**76.15%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.22%	75.27%	75.59%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.51%	75.44%	76.71%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**77.40%**	**74.65%**	**73.85%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	77.27%	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.	77.53%	74.77%	73.13%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**78.27%**	**75.41%**	**75.68%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	76.21%	73.41%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.56%	75.95%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.08%	76.92%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.45%	77.17%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.98%	74.77%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.13%	76.20%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.91%	74.52%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.18%	75.73%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.95%	74.04%	
D. Kết quả, tác động của CS	**78.16%**	**74.96%**	**74.44%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	76.65%	73.76%	73.45%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	76.33%	74.41%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	76.81%	73.41%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	78.38%	75.37%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.38%	75.56%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.80%	75.95%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.12%	76.99%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.81%	75.02%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	78.93%	75.23%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.39%	73.91%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			75.43%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**78.18%**	**74.87%**	**75.41%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**79.15%**	**75.82%**	**76.21%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.68%	75.56%	78.26%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.33%	76.92%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78.43%	74.97%	72.92%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			74.98%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			78.67%
G. TTHC	**78.42%**	**74.90%**	**78.74%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	78.93%	76.24%	79.70%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.13%	75.27%	81.89%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	78.68%	74.42%	79.21%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	76.95%	73.66%	74.16%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**78.41%**	**75.30%**	**75.69%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	78.47%	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.	78.56%	75.05%	76.25%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	78.19%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**78.02%**	**74.48%**	**74.47%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	77.32%	73.57%	73.74%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	78.68%	75.70%	75.80%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	78.06%	74.17%	73.86%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**76.85%**	**73.86%**	**71.94%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	76.45%	73.62%	72.42%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	76.98%	74.09%	73.45%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	77.11%	73.87%	69.95%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**78.17%**	**75.03%**	**75.22%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẮC KẠN

Tiêu chí	Năm 2024	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.	71.19%	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 năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND.	70.78%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.61%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	48.56%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	45.27%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	41.15%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.33%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	37.65%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	34.16%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	29.01%	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 2024	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%	74.49%	94.86%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.81%	79.88%	98.56%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.66%	78.11%	97.94%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.24%	79.13%	98.56%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.61%	82.03%	98.56%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.51%	79.19%	97.74%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.57%	78.91%	91.56%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.88%	78.17%	98.15%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.90%	76.40%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	38.11%	39.02%	40.41%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	30.32%	21.02%	12.78%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.74%	17.05%	11.75%
	4. Qua người thân, bạn bè.	19.58%	12.12%	21.03%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	47.16%	39.77%	67.63%
	6. Qua mạng internet.	28.63%	21.97%	28.25%
	7. Qua hình thức khác.	0.84%	0.19%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	76.26%	71.41%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.08%	72.21%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	80.61%	73.88%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.97%	71.04%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.35%	79.89%	
	6. Qua mạng internet.	77.98%	77.99%	3.50%
	7. Qua hình thức khác.	68.68%	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.	39.87%	50.19%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	34.18%	26.22%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	20.46%	24.34%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	4.64%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	3.80%		
	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.	90.27%	93.64%	90.93%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	9.09%	5.79%	7.84%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.63%	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.	91.08%	95.33%	95.66%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.86%	4.11%	3.51%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.06%	0.56%	0.83%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.96%	77.03%	69.34%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.84%	70.05%	3.70%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	78.27%	71.89%	26.95%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	12.74%	51.71%	78.81%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	15.07%	77.92%	93.83%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	63.27%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	11.04%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		35.66%	60.70%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		53.68%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		69.66%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	3.61%	60.14%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.06%	41.91%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.27%	39.93%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẠC LIÊU

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.15%**	**81.16%**	**80.02%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**81.35%**	**79.23%**	**79.21%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.28%	78.38%	79.82%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.41%	80.07%	78.59%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**79.94%**	**79.75%**	**79.00%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.75%	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.	80.12%	79.82%	78.59%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**81.97%**	**80.97%**	**81.03%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.95%	80.76%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.19%	81.44%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.65%	81.15%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.48%	80.90%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.50%	80.43%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.03%	81.62%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.11%	80.32%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.77%	80.97%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.02%	81.11%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.91%**	**82.00%**	**80.84%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.81%	81.94%	81.06%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.77%	81.22%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.44%	81.69%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.31%	81.33%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.81%	82.19%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.64%	82.63%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.39%	82.73%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.85%	81.97%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.14%	82.23%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.93%	82.12%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			80.62%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.15%**	**81.38%**	**82.36%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.62%**	**80.14%**	**83.01%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.66%	78.81%	83.52%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.54%	81.01%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.66%	80.61%	82.50%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.50%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			82.50%
G. TTHC	**82.32%**	**81.74%**	**82.75%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.91%	81.69%	83.32%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.25%	80.86%	82.91%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.70%	82.43%	82.70%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.41%	81.99%	82.08%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.67%**	**81.82%**	**81.29%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.58%	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.	82.58%	81.48%	81.06%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.87%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.42%**	**81.43%**	**82.88%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.99%	81.12%	81.85%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.28%	82.24%	83.50%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.99%	80.93%	83.30%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.66%**	**81.64%**	**81.87%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.41%	81.08%	81.85%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.70%	81.97%	81.06%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.86%	81.86%	82.70%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.15%**	**81.25%**	**81.19%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẠC LIÊU

Tiêu chí	Năm 2024	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.	83.37%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	75.91%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	70.79%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	55.22%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.76%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	41.58%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.51%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	35.61%	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.	22.81%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	19.19%	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.	36.62%	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 2024	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.	81.17%	74.91%	94.85%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	83.57%	77.46%	97.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.37%	77.79%	96.68%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.58%	78.71%	97.31%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.09%	79.83%	98.14%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.65%	79.70%	98.34%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.62%	77.55%	97.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	84.19%	78.09%	98.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.30%	75.63%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	77.07%	58.95%	54.24%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	45.45%	28.57%	20.70%
	3. Qua chính quyền, công chức.	39.88%	10.31%	11.18%
	4. Qua người thân, bạn bè.	37.81%	11.03%	11.80%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	62.19%	44.48%	54.87%
	6. Qua mạng internet.	48.76%	41.41%	41.61%
	7. Qua hình thức khác.	1.03%	0.18%	2.07%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	78.96%	73.34%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.85%	72.71%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	81.64%	69.01%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	77.46%	64.97%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	84.24%	78.33%	
	6. Qua mạng internet.	85.36%	74.95%	8.70%
	7. Qua hình thức khác.	80.28%	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.	31.33%	53.69%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	47.72%	19.00%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	45.23%	26.38%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.41%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	12.03%		
	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.	89.17%	73.37%	76.45%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	9.17%	23.55%	22.11%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.67%	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.	90.19%	74.55%	81.33%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.56%	19.86%	15.98%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.25%	5.60%	2.70%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.81%	73.57%	51.97%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.80%	69.14%	5.80%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	82.11%	69.86%	42.24%
Trải nghiệm của ND về việc giải	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	35.63%	69.01%	93.58%

quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	45%	90.66%	92.32%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	73.75%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	39.17%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		53.97%	69.50%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		61.44%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		69.73%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	31.46%	48.10%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	24.38%	35.52%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	20.42%	27.54%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẮC NINH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.18%**	**77.42%**	**77.48%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.24%**	**76.38%**	**79.72%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.32%	75.58%	79.12%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.16%	77.17%	80.32%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**80.47%**	**75.47%**	**75.79%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.20%	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.	79.75%	75.23%	76.61%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**81.70%**	**77.56%**	**78.73%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.69%	76.13%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.90%	77.10%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.47%	77.31%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.46%	77.99%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.55%	76.99%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.82%	78.28%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.04%	78.42%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.08%	79.32%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.28%	76.48%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.94%**	**77.90%**	**75.68%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.66%	76.81%	75.37%

15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.24%	77.34%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.09%	76.20%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.21%	78.53%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.99%	78.35%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.10%	78.35%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.91%	78.99%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.58%	78.67%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.04%	78.53%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.60%	77.20%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			75.99%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.41%**	**77.37%**	**78.51%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.92%**	**78.51%**	**79.96%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.40%	77.85%	81.15%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.57%	79.35%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.79%	78.32%	78.26%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			76.61%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.83%
G. TTHC	**81.90%**	**77.62%**	**78.42%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.02%	78.21%	79.91%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.04%	77.74%	79.29%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.45%	77.63%	77.02%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.09%	76.91%	77.44%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.11%**	**77.11%**	**78.19%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.01%	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.	82.95%	77.17%	78.76%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.36%	77.20%	77.85%
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND			78.56%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc			76.82%
I. Kết quả dịch vụ	**82.31%**	**77.33%**	**79.36%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.16%	77.56%	80.61%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.23%	77.73%	79.62%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.53%	76.70%	77.85%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.97%**	**76.18%**	**76.61%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.44%	75.88%	76.41%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.91%	76.56%	76.82%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.56%	76.09%	76.61%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.27%**	**77.40%**	**78.00%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẮC NINH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.74%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	60.62%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	57.73%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	54.64%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	50.72%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.52%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	46.60%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	44.54%	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.	52.59%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	51.86%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.82%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	29.07%	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 2024	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.	75.87%	74.33%	95.27%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.67%	77.24%	98.35%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.41%	77.64%	96.09%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.67%	78.85%	97.94%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.06%	80.79%	97.94%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.88%	80.29%	97.94%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.62%	78.45%	97.53%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.26%	78.58%	97.74%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.87%	74.96%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	41.48%	40.18%	50.62%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28.95%	45.41%	49.17%
	3. Qua chính quyền, công chức.	7.80%	16.58%	20.87%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.06%	10.45%	24.38%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	23.82%	31.35%	51.03%
	6. Qua mạng internet.	24.44%	25.41%	36.57%
	7. Qua hình thức khác.	1.03%	1.62%	0.83%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.97%	74.28%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.51%	77.60%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.90%	74.46%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.73%	64.83%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.31%	74.96%	
	6. Qua mạng internet.	78.34%	74.28%	9.50%
	7. Qua hình thức khác.	71.55%	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.	25.10%	41.19%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	27.80%	24.82%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.38%	39.93%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	4.36%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	7.05%		
	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.	93.63%	87.97%	85.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.95%	10.77%	11.46%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.41%	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.	94.44%	91.38%	92.08%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.94%	7.54%	7.71%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.62%	1.08%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.88%	78.99%	63.92%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.33%	63.35%	8.45%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.79%	70.33%	27.63%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	4.93%	46.06%	81.28%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	28.95%	75.09%	86.63%

cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	52.57%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	20.94%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		36.38%	55.76%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		49.82%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		70.61%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	2.05%	48.39%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.23%	30.88%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	0.41%	26.16%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BẾN TRE

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.22%**	**81.13%**	**77.11%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.43%**	**81.02%**	**80.46%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.74%	80.79%	77.06%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.12%	81.25%	83.86%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**79.61%**	**79.66%**	**75.62%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.79%	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.	79.43%	79.89%	74.59%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.19%**	**81.15%**	**76.13%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.90%	79.82%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.37%	80.90%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.08%	80.68%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.75%	81.76%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.56%	81.72%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.34%	81.33%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.22%	81.83%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.63%	82.94%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.82%	79.39%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.13%**	**81.43%**	**76.24%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.22%	79.61%	76.24%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.51%	79.75%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.87%	80.00%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.94%	81.43%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.61%	81.76%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.61%	82.59%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.74%	82.76%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.79%	82.48%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.87%	82.12%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.08%	81.76%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			76.24%

II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.25%**	**81.21%**	**79.72%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.94%**	**81.53%**	**80.72%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.68%	81.18%	81.80%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.97%	81.97%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.18%	81.43%	78.30%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			79.95%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			82.83%
G. TTHC	**82.42%**	**81.14%**	**78.80%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.71%	81.87%	80.57%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.22%	80.90%	77.89%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.34%	80.61%	76.65%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.42%	81.18%	80.10%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.15%**	**82.07%**	**80.72%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.04%	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.	83.08%	81.90%	79.74%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.33%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.97%**	**81.21%**	**81.25%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.42%	81.83%	82.22%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.93%	81.51%	81.39%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.56%	80.29%	80.15%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.70%**	**80.11%**	**77.13%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.77%	79.46%	76.03%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.81%	80.25%	78.09%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.52%	80.61%	77.27%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.23%**	**81.16%**	**78.41%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BẾN TRE

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.02%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	60.99%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.29%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	53.59%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	48.87%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	47.64%	Tăng cưởng 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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.63%	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	39.43%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.78%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	36.55%	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 2024	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.	72.94%	68.46%	78.56%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.67%	85.96%	97.53%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.49%	78.63%	96.30%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.29%	78.05%	97.75%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.42%	79.40%	97.95%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.78%	79.57%	97.95%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.65%	78.58%	90.98%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.06%	79.07%	97.54%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	73.92%	76.93%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	63.51%	57.61%	44.88%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.64%	49.82%	40.98%
	3. Qua chính quyền, công chức.	56.29%	16.49%	22.34%
	4. Qua người thân, bạn bè.	62.06%	35.33%	18.03%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.91%	48.37%	62.70%
	6. Qua mạng internet.	69.69%	31.34%	21.93%
	7. Qua hình thức khác.	20%	0.91%	1.43%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.37%	81.27%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.38%	83.94%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.29%	83.92%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.32%	81.84%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.10%	86.16%	
	6. Qua mạng internet.	77.78%	84.30%	11.07%
	7. Qua hình thức khác.	64.22%	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.	25.98%	31.71%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	31.55%	16.40%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.94%	52.25%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.22%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.40%		
	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.	88.89%	86.58%	71.64%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.49%	12.34%	24.58%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.62%	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.	89.69%	90.50%	74.47%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.07%	8.24%	23.21%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.24%	1.25%	2.32%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.75%	81.54%	60.04%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.88%	79.48%	9.43%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.12%	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.	31.89%	71.10%	95.29%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	47.74%	79.07%	94.67%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	62.55%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	17.90%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		65.17%	71.52%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		73.52%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		78.14%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	12.35%	69.05%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.09%	35.60%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.44%	26.21%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.82%**	**85.24%**	**80.08%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.35%**	**85.18%**	**80.24%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.92%	84.98%	79.42%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.79%	85.37%	81.06%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**83.44%**	**84.85%**	**74.09%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.46%	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.	83.42%	84.83%	74.50%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.79%**	**85.38%**	**82.27%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.00%	85.22%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.12%	85.12%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.21%	85.27%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.32%	85.52%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.47%	85.66%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.83%	85.33%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.95%	85.73%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.81%	85.37%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.37%	85.19%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.01%**	**85.22%**	**83.73%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.59%	84.70%	84.34%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.46%	85.01%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.42%	84.87%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.46%	85.12%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.36%	85.38%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.36%	85.65%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.98%	85.77%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.61%	85.30%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.90%	85.09%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.95%	85.26%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			83.11%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.80%**	**81.56%**	**83.49%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**85.14%**	**83.03%**	**87.88%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.77%	83.01%	88.23%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.68%	82.72%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.98%	83.36%	88.03%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			85.57%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			89.67%
G. TTHC	**85.13%**	**82.69%**	**87.10%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.39%	82.65%	86.78%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.35%	82.75%	88.44%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.32%	82.93%	86.80%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.45%	82.43%	86.39%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.97%**	**83.19%**	**78.93%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.35%	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.	84.90%	83.26%	78.60%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.65%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**84.58%**	**80.35%**	**85.84%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.57%	81.29%	85.16%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.61%	80.50%	88.03%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.58%	79.25%	84.34%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**84.06%**	**78.16%**	**77.71%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.16%	78.25%	77.17%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.00%	78.25%	78.19%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.03%	77.99%	77.78%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.22%**	**83.73%**	**81.78%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	67.08%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	63.79%	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.	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	54.73%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	49.79%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	48.56%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	46.91%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.42%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	43%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	40.74%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	40.12%	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 2024	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.	83.09%	85.74%	96.87%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.46%	88.80%	98.12%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.40%	88.89%	98.75%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.87%	88.72%	98.13%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.81%	89.87%	98.54%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.47%	89.90%	98.33%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.05%	89.72%	98.13%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	86.94%	90.36%	97.92%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.15%	88.86%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	46.35%	64.69%	36.31%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	37.58%	66.11%	40.66%
	3. Qua chính quyền, công chức.	19.42%	44.79%	24.27%
	4. Qua người thân, bạn bè.	19.42%	47.87%	16.39%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	36.53%	49.29%	49.38%
	6. Qua mạng internet.	41.13%	41.47%	35.48%
	7. Qua hình thức khác.	1.88%	1.42%	1.87%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	83.62%	95.67%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	85.94%	96.65%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.18%	97.06%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	83.59%	97.63%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.87%	97.40%	
	6. Qua mạng internet.	86.80%	97.29%	6.07%
	7. Qua hình thức khác.	84.79%	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.	22.13%	89.51%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	53.24%	20.28%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	32.36%	20.98%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	14.61%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	11.90%		
	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.	94.80%	100%	83.79%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.78%	0%	14.53%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.42%	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.	95.38%	100%	85.63%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.57%	0%	13.33%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.05%	0%	1.04%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	85.16%	96.10%	63.90%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	82.54%	97.09%	3.94%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.08%	97.44%	32.16%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	12.26%	70.21%	78.45%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	23.89%	81.76%	81.42%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	71.67%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	21.56%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		82.45%	71.40%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		91.20%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		88.22%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.82%	85.22%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.96%	65.13%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.48%	40.65%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**87.62%**	**84.45%**	**84.34%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**87.09%**	**83.91%**	**82.44%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.97%	84.19%	80.88%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.22%	83.62%	84.00%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**86.71%**	**83.64%**	**84.35%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.68%	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.	86.74%	83.58%	84.45%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**87.45%**	**84.31%**	
C. Chất lượng CS (năm 2022)			**84.24%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	86.72%	84.23%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.30%	84.59%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.92%	84.06%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.93%	84.81%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.37%	83.69%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.20%	84.05%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.95%	84.27%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	87.49%	84.42%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.18%	84.66%	
D. Kết quả, tác động của CS	**88.06%**	**84.84%**	**86.32%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	86.94%	84.13%	86.11%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	87.32%	84.87%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.02%	84.98%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.36%	84.73%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.50%	84.95%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	87.95%	84.95%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.39%	84.98%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.28%	84.92%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.84%	85.10%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	89.01%	84.84%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			86.52%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**88.06%**	**84.66%**	**86.71%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**87.70%**	**84.52%**	**87.30%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.41%	84.27%	87.77%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.07%	84.34%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87.61%	84.95%	86.94%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			86.11%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			88.39%
G. TTHC	**88.10%**	**84.74%**	**87.46%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	87.84%	84.31%	87.98%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.69%	84.66%	86.94%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	88.32%	84.95%	87.35%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	88.56%	85.05%	87.56%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**88.36%**	**84.72%**	**86.77%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.28%	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.	87.75%	84.80%	86.32%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	89.03%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**88.22%**	**84.72%**	**87.01%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	89.15%	84.70%	87.15%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	87.67%	85.09%	87.15%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.84%	84.37%	86.73%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**87.94%**	**84.59%**	**85.00%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	87.55%	84.12%	85.07%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	88.11%	84.84%	84.86%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	88.16%	84.81%	85.07%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**87.80%**	**84.54%**	**85.52%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	57.38%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	54.33%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	52.69%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	49.18%	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.	48.48%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	46.37%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.69%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	41.69%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	38.41%	Tăng cưởng 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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	31.62%	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 2024	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.	73.02%	68.69%	93.40%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.15%	71.31%	97.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.71%	72.25%	96.70%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	73.88%	70.23%	95.26%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.24%	72.79%	97.53%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.47%	73.87%	96.70%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.72%	72.88%	95.88%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.70%	73.51%	97.31%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.22%	71.03%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	29.17%	42.50%	21.90%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	34.87%	40.87%	30.37%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.18%	11.57%	15.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	16.67%	13.56%	16.74%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	39.25%	26.22%	50.21%
	6. Qua mạng internet.	48.46%	46.84%	44.63%
	7. Qua hình thức khác.	1.97%	0.18%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.01%	71.49%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.77%	72.75%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.44%	70.99%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	68.67%	69.05%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.09%	75.59%	
	6. Qua mạng internet.	77.80%	74.14%	10.31%
	7. Qua hình thức khác.	68.23%	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.	29.62%	47.01%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	31.85%	16.88%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	28.29%	35.57%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.02%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	15.81%		
	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.	68.72%	80.72%	92.55%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	27.85%	17.84%	6.21%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.42%	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.	70.86%	83.24%	92.92%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	22.84%	13.69%	5.83%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.29%	3.06%	1.25%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.77%	71.58%	43.30%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	67.92%	69.05%	6.39%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.77%	70.26%	50.31%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	17.31%	48.47%	84.12%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	29.61%	72.02%	84.54%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	50.80%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	26.20%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		56.40%	49.90%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		78.34%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		81.26%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.57%	68.11%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	9.11%	42.70%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	5.01%	37.30%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.16%**	**75.97%**	**75.43%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.13%**	**74.77%**	**78.42%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.08%	73.91%	78.11%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.18%	75.63%	78.73%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**81.96%**	**75.95%**	**79.15%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.00%	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.	81.91%	76.06%	79.35%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.13%**	**75.89%**	**71.10%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.50%	75.52%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.84%	75.63%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.92%	76.09%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.17%	76.16%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.17%	75.88%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.18%	75.27%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.21%	74.91%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.39%	77.13%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.80%	76.38%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.24%**	**76.29%**	**73.06%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.14%	75.63%	72.75%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.89%	75.94%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.96%	74.95%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.14%	77.09%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.10%	77.03%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.27%	77.24%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.65%	76.70%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.72%	74.94%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.31%	76.77%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.24%	76.63%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			73.37%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**81.94%**	**76.24%**	**76.68%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.57%**	**75.59%**	**77.50%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.34%	73.98%	77.91%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.06%	76.31%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.30%	76.49%	76.46%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			76.67%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			78.94%
G. TTHC	**82.19%**	**76.49%**	**77.89%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.81%	75.91%	78.53%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.25%	76.31%	78.94%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.09%	77.20%	78.25%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.63%	76.55%	75.85%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.59%**	**76.83%**	**74.73%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.51%	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.	81.63%	77.13%	73.78%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.64%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.95%**	**75.85%**	**80.04%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	81.97%	75.70%	78.73%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.09%	76.56%	81.62%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.80%	75.30%	79.76%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.33%**	**76.36%**	**73.23%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.43%	76.16%	72.75%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.30%	76.06%	72.75%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.27%	76.85%	74.20%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.07%**	**76.08%**	**76.05%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC

Tiêu chí	Năm 2024	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.	72.88%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.15%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	63.44%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	51.18%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.81%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	41.51%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	40.80%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.26%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.85%	Tăng cưởng 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.	33.25%	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 2024	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.	92.36%	74.59%	92.52%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	92.94%	77.30%	95.84%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	93.14%	77.48%	95.42%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	92.73%	76.08%	92.93%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	93.04%	78.97%	95.84%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	92.58%	79.38%	94.61%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	92.89%	78.47%	96.05%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	92.63%	78.34%	95.21%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	92.89%	75.54%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	64.03%	56.83%	25.99%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	63.20%	37.89%	25.99%
	3. Qua chính quyền, công chức.	67.36%	25.14%	12.89%
	4. Qua người thân, bạn bè.	64.45%	43.17%	27.23%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	72.14%	49.54%	40.75%
	6. Qua mạng internet.	72.77%	56.10%	42.00%
	7. Qua hình thức khác.	2.91%	0.18%	0.42%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	90.92%	78.08%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	89.48%	77.77%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	95.13%	76.22%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	91.51%	76.08%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	93.46%	80.69%	
	6. Qua mạng internet.	94.07%	79.46%	4.83%
	7. Qua hình thức khác.	84.80%	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.	52.50%	50.45%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	61.88%	29.48%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	58.13%	22.60%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	44.79%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	48.13%		
	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.	96.27%	89.73%	81.26%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.52%	10.27%	16.63%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	98.74%	90.79%	81.58%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.84%	8.48%	15.85%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.42%	0.72%	2.57%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	94.43%	79.83%	74.26%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	94.16%	73.42%	4.64%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	94.64%	77.89%	21.10%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	65.50%	72.15%	78.77%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	64.05%	88.27%	89.41%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	74.59%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	63.22%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		39.67%	70.58%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		63.45%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.60%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	52.27%	53.37%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	52.27%	34.42%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	48.14%	20.65%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH BÌNH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.35%**	**79.15%**	**72.00%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.42%**	**79.41%**	**71.94%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.15%	79.21%	69.99%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.68%	79.60%	73.89%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.60%**	**78.09%**	**71.92%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.68%	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.	82.52%	78.01%	72.29%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.07%**	**78.98%**	**72.47%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.77%	77.69%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.03%	79.93%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.48%	79.78%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.20%	79.35%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.61%	78.99%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.68%	78.95%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.13%	78.16%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.31%	79.53%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.38%	78.45%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.35%**	**79.46%**	**71.66%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.61%	79.17%	70.93%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.44%	79.75%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.40%	79.10%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.68%	79.71%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.82%	79.32%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.85%	78.92%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.22%	79.93%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.09%	79.20%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.56%	80.32%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.85%	79.17%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			72.39%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.03%**	**79.38%**	**73.07%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.67%**	**80.14%**	**75.52%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.42%	79.21%	76.28%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.75%	80.51%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.84%	80.69%	75.44%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			71.97%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			78.38%
G. TTHC	**82.68%**	**78.93%**	**74.78%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.89%	79.06%	75.54%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.13%	78.88%	74.81%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.68%	79.35%	74.29%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.02%	78.44%	74.49%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.90%**	**79.27%**	**72.67%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.85%	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.	83.18%	79.24%	71.45%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.68%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.94%**	**80.05%**	**73.89%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	79.96%	79.71%	75.01%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.39%	80.29%	74.70%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.47%	80.14%	71.97%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**84.07%**	**78.66%**	**68.51%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.25%	78.05%	69.35%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.88%	78.63%	68.62%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.08%	79.31%	67.57%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.63%**	**79.24%**	**72.54%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH BÌNH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2024	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.	61.89%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	61.05%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	60.63%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.47%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	57.26%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	54.32%	Tăng cưởng 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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	51.79%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	46.95%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	25.68%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	23.16%	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.	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 2024	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.	94.38%	88.75%	87.04%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	97.68%	87.94%	87.84%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	94.79%	89.08%	87.45%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	95.45%	88.81%	86.42%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	95.88%	90.43%	86.60%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	97.06%	91.08%	86.83%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	96.19%	91.91%	86.98%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	97.27%	91.78%	86.83%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	96.19%	91.76%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	97.72%	54.22%	38.30%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	99.17%	65.94%	19.05%
	3. Qua chính quyền, công chức.	99.38%	26.98%	21.95%
	4. Qua người thân, bạn bè.	97.93%	26.43%	17.39%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	99.17%	41.42%	75.16%
	6. Qua mạng internet.	97.10%	61.85%	50.93%
	7. Qua hình thức khác.	1.04%	0.54%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	93.72%	86.99%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	97.51%	89.26%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	97.72%	89.50%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	93.88%	83.74%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	97.04%	89.53%	
	6. Qua mạng internet.	97.98%	90.54%	11.06%
	7. Qua hình thức khác.	95.65%	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.	97.73%	66.22%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	3.93%	5.95%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	3.10%	33.78%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	1.24%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	2.27%		
	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.	100%	99.46%	90.85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	0.54%	7.69%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	100%	99.73%	92.87%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.27%	6.70%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0%	0.43%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	97.57%	86.19%	68.23%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	98.45%	88.31%	5.12%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	97.93%	82.97%	26.65%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	4.13%	51.75%	91.84%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	97.52%	84.91%	90.13%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	5.37%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	99.17%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		42.32%	71.43%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		53.12%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		68.38%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	11.78%	56.37%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	97.73%	29.65%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	86.57%	20.49%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH CÀ MAU

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**86.38%**	**84.33%**	**85.04%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**86.58%**	**84.18%**	**84.79%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.56%	84.09%	84.68%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	86.60%	84.27%	84.89%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**86.74%**	**84.43%**	**84.89%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.80%	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.	86.68%	84.52%	87.14%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**86.39%**	**84.38%**	**84.55%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	86.35%	84.70%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	86.20%	84.73%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	86.39%	84.62%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.10%	84.16%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.50%	83.12%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.46%	84.44%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.54%	84.41%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	86.54%	84.77%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.46%	84.48%	
D. Kết quả, tác động của CS	**86.25%**	**84.29%**	**85.92%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	86.09%	84.19%	86.12%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	86.23%	84.09%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	86.13%	84.66%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	86.05%	84.59%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.21%	83.45%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	86.21%	83.01%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.26%	84.70%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.23%	84.59%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.42%	84.73%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	86.64%	84.95%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			85.71%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**86.49%**	**83.87%**	**86.31%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**86.58%**	**83.78%**	**86.67%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	86.54%	83.66%	87.76%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.67%	83.77%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.54%	83.91%	85.67%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			87.55%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			85.71%
G. TTHC	**86.44%**	**84.00%**	**86.37%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.71%	83.95%	86.32%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	86.34%	83.81%	86.70%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	86.38%	84.02%	86.53%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	86.34%	84.24%	85.91%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**86.35%**	**83.78%**	**85.62%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.21%	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.	86.38%	83.73%	86.56%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	86.46%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**86.55%**	**83.82%**	**86.83%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	86.43%	83.99%	87.37%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	86.58%	84.20%	85.33%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	86.63%	83.26%	87.78%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**86.53%**	**83.92%**	**86.07%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86.54%	83.73%	85.74%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	86.54%	84.05%	86.12%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	86.50%	83.98%	86.35%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**86.42%**	**84.14%**	**85.67%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH CÀ MAU

Tiêu chí	Năm 2024	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.	73.33%	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.	68.54%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	64.17%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	62.08%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	51.25%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	41.67%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.50%	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.	56.06%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	30.17%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	36.67%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	35%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	28.13%	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 2024	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.	72.79%	73.06%	93.34%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.16%	75.71%	97.25%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.84%	75.80%	95.85%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.44%	76.55%	87.56%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.81%	77.70%	87.72%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.82%	78.73%	96.01%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.76%	76.51%	94.10%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.80%	76.83%	95.85%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.48%	75.36%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	18.23%	23.44%	12.60%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	23.23%	25.84%	16.11%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.13%	13.08%	17.54%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15%	14.19%	33.65%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.94%	50.24%	63.16%
	6. Qua mạng internet.	37.26%	40.99%	39.23%
	7. Qua hình thức khác.	2.26%	0.48%	0.48%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	69.26%	68.60%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.81%	73.06%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.26%	71.87%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.46%	67.78%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.91%	77.54%	
	6. Qua mạng internet.	77.31%	77.30%	9.16%
	7. Qua hình thức khác.	70.47%	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.	14.01%	39.17%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	49.67%	25.04%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	25.24%	32.42%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.45%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	7.65%		
	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.	85.60%	82.48%	84.70%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.95%	16.08%	12.88%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.45%	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.	85.81%	85.06%	87.29%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.58%	13.20%	9.08%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.61%	1.75%	3.63%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.04%	75.28%	56.02%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.19%	69.68%	7.70%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.23%	71.26%	36.28%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	11.51%	51.43%	82.32%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	23.34%	77.78%	83.55%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	65.64%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	13.78%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		44.60%	76.04%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		61.59%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		71.75%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	3.40%	51.76%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.94%	30.05%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.46%	21.62%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.23%**	**82.88%**	**77.76%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.94%**	**82.77%**	**81.18%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.72%	82.39%	80.75%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.17%	83.14%	81.60%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.33%**	**81.48%**	**79.08%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.17%	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.	82.50%	81.46%	77.82%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.96%**	**83.14%**	**76.66%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.17%	81.33%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.75%	83.24%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.23%	82.98%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.70%	83.49%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.40%	82.35%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.78%	83.87%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.88%	84.22%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.23%	84.19%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.52%	82.54%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.70%**	**82.95%**	**74.11%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.25%	81.90%	74.29%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.54%	82.16%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.59%	81.71%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.47%	83.05%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.02%	83.46%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.39%	82.83%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.04%	83.68%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.54%	84.23%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.62%	83.40%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.59%	83.05%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			73.93%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.34%**	**83.48%**	**80.45%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.94%**	**83.78%**	**80.24%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.49%	83.40%	80.17%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.22%	84.00%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.10%	83.94%	80.81%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			76.67%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.30%
G. TTHC	**83.37%**	**83.08%**	**80.18%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.03%	83.21%	83.03%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.42%	83.08%	79.16%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.92%	82.89%	78.90%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.11%	83.15%	79.64%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.55%**	**83.22%**	**84.37%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.56%	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.	83.24%	83.17%	85.10%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.85%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.44%**	**83.95%**	**81.03%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.88%	84.00%	82.18%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.46%	84.19%	80.17%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.98%	83.65%	80.75%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.40%**	**83.49%**	**76.43%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.18%	83.21%	75.91%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.50%	83.43%	76.00%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.53%	83.84%	77.38%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.28%**	**83.12%**	**79.10%**

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

Tiêu chí	Năm 2024	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.	69.31%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.46%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	60.26%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	47.50%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	42.16%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.23%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	38.29%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	37.48%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	33.28%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	30.69%	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 2024	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.	70.92%	71.25%	93.37%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.72%	75.63%	95.66%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.16%	74.95%	94.62%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.74%	74.86%	89.86%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.55%	77.89%	92.96%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.29%	76.22%	96.07%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.64%	74.91%	95.04%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	74.85%	73.55%	94.20%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	72.67%	71.74%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	8.28%	6.09%	11.00%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60.66%	58.49%	64.32%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.25%	9.59%	18.26%
	4. Qua người thân, bạn bè.	7.25%	9.23%	12.24%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	34.58%	32.84%	38.59%
	6. Qua mạng internet.	32.51%	29.52%	24.07%
	7. Qua hình thức khác.	0.21%	1.11%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	63.64%	62.87%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.88%	76.32%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.36%	70.62%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	66.11%	63.19%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	74.69%	74.18%	
	6. Qua mạng internet.	73.54%	72.11%	8.07%
	7. Qua hình thức khác.	65.80%	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.	19.92%	31.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	32.16%	19.11%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	42.95%	50.65%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.13%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.79%		
	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.	73.55%	67.03%	71.49%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	22.73%	29.30%	23.55%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.72%	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.	80.25%	72.46%	82.05%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	17.67%	22.00%	15.03%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.08%	5.55%	2.92%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	71.18%	72.00%	67.15%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	64.63%	60.36%	4.57%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.89%	63.38%	28.27%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	14.29%	50.91%	77.41%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	29.19%	77.34%	84.09%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	53.62%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	14.91%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		35.51%	49.59%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		41.64%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		60.00%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.87%	55.60%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.52%	35.21%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	5.18%	29.09%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH CAO BẰNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**80.95%**	**76.50%**	**75.10%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**81.80%**	**77.10%**	**78.85%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.28%	76.08%	75.68%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.31%	78.13%	82.01%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**80.10%**	**75.94%**	**73.62%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.33%	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.	79.88%	75.98%	73.62%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**80.91%**	**76.69%**	
C. Chất lượng CS (năm 2022)			**75.15%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.38%	75.69%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.81%	77.77%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.57%	78.24%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.85%	79.32%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.00%	76.12%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.44%	76.66%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.97%	74.76%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.02%	76.84%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.12%	74.79%	
D. Kết quả, tác động của CS	**81.00%**	**76.31%**	**72.79%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.46%	75.08%	72.48%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.12%	75.21%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.92%	74.93%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.99%	77.36%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.11%	77.62%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.36%	76.76%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.93%	77.59%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.87%	76.04%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.78%	76.61%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.45%	75.90%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			73.10%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**80.75%**	**75.92%**	**74.51%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.48%**	**76.10%**	**74.24%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.15%	75.98%	74.65%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.77%	76.80%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.52%	75.51%	69.99%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			74.44%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			77.89%
G. TTHC	**80.52%**	**76.14%**	**76.49%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.19%	76.80%	76.51%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.66%	77.11%	77.75%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.70%	74.92%	76.62%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.55%	75.72%	75.06%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.10%**	**76.07%**	**73.25%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.36%	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.	81.24%	76.73%	74.03%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.70%	75.32%	75.38%
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND			70.62%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc			72.38%
I. Kết quả dịch vụ	**80.97%**	**75.85%**	**74.03%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	80.66%	75.08%	70.72%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.99%	77.23%	78.16%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.28%	75.24%	73.20%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**79.75%**	**75.40%**	**74.56%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.14%	74.75%	73.62%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.00%	75.61%	74.65%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.12%	75.83%	75.40%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**80.87%**	**76.26%**	**74.81%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH CAO BẰNG

Tiêu chí	Năm 2024	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.	73.61%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.10%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	66.80%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	45.98%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	45.77%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	44.95%	Tăng cưởng 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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	41.44%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	36.91%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	33.81%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	32.99%	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.	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 2024	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.	74.32%	75.12%	96.81%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.55%	78.58%	99.20%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.22%	78.43%	91.40%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.19%	81.19%	97.93%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.06%	82.89%	97.93%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.98%	85.07%	97.93%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.17%	82.18%	90.75%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.26%	82.96%	98.09%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78%	79.46%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	31.84%	14.04%	4.13%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	61.28%	57.58%	45.15%
	3. Qua chính quyền, công chức.	31.20%	24.24%	12.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	28.96%	19.62%	9.54%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	62.88%	55.02%	49.92%
	6. Qua mạng internet.	51.84%	49.76%	46.10%
	7. Qua hình thức khác.	0.64%	0.48%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	64.33%	58.11%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.48%	77.35%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.71%	74.48%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.22%	70.21%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.77%	79.15%	
	6. Qua mạng internet.	78.98%	81.02%	12.10%
	7. Qua hình thức khác.	69.65%	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.	14.72%	32.37%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	50.08%	15.06%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	33.60%	46.15%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.40%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.60%		
	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.	90.68%	82.46%	82.67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.84%	14.67%	15.90%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.48%	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.	90.29%	84.05%	83.73%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.58%	13.08%	15.15%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.13%	2.87%	1.12%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.52%	75.24%	48.01%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.29%	77.20%	8.27%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.58%	77.20%	43.72%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	32.58%	71.93%	81.16%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	54.57%	86.78%	81.72%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	69.50%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	28.89%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		63.90%	68.63%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		80.64%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		84.05%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	27.13%	69.08%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	12.20%	55.93%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	4.82%	28.37%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.61%**	**83.25%**	**77.37%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.32%**	**82.75%**	**81.37%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.13%	82.13%	79.48%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.51%	83.37%	83.25%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**83.05%**	**82.37%**	**75.83%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.53%	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.	83.57%	82.44%	79.80%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.72%**	**83.26%**	
C. Chất lượng CS (năm 2022)			**77.39%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.82%	82.48%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.15%	84.35%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.87%	84.19%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.05%	84.98%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.11%	81.97%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.35%	82.44%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.63%	82.73%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.36%	83.05%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.15%	83.15%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.69%**	**83.52%**	**74.87%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.03%	81.56%	70.10%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.81%	82.05%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.10%	83.53%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.24%	83.82%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.77%	85.09%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.62%	83.97%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.36%	84.07%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.92%	83.87%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.94%	83.81%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.11%	83.43%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			79.64%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.33%**	**83.57%**	**81.95%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.67%**	**83.74%**	**84.14%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.25%	82.63%	86.64%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.60%	84.64%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.16%	83.94%	85.69%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			82.19%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			82.03%
G. TTHC	**84.39%**	**83.79%**	**82.38%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.90%	83.90%	84.25%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.25%	84.06%	82.98%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.32%	84.00%	81.23%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.08%	83.21%	81.07%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.53%**	**83.67%**	**80.90%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.92%	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.	83.97%	83.43%	80.28%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.70%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**84.12%**	**83.81%**	**84.82%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.66%	84.38%	85.69%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.65%	84.60%	85.21%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.05%	82.44%	83.57%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.94%**	**82.75%**	**77.53%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.00%	82.44%	71.06%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.19%	82.98%	80.60%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.62%	82.83%	80.92%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.91%**	**83.38%**	**79.66%**

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

Tiêu chí	Năm 2024	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.	77.46%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	77.13%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	54.59%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	49.76%	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.	49.28%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	44.77%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	40.10%	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.	39.29%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	34.62%	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.	30.76%	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 ĐẮK LẮK

Tiêu chí		Năm 2024	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.	72.86%	78.63%	90.81%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.25%	81.95%	94.45%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.70%	80.35%	92.08%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.04%	79.44%	87.94%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.44%	82.80%	94.45%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.64%	83.68%	95.71%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.65%	82.61%	93.98%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.35%	82.00%	93.66%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.50%	81.08%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	38.74%	58.08%	38.51%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	38.74%	51.36%	24.25%
	3. Qua chính quyền, công chức.	9.08%	28.48%	13.79%
	4. Qua người thân, bạn bè.	9.24%	27.68%	13.31%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	31.28%	57.12%	51.82%
	6. Qua mạng internet.	29.66%	44.48%	34.23%
	7. Qua hình thức khác.	0.65%	0.32%	0.32%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.76%	80.76%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.65%	82.80%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70.98%	81.24%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.40%	80.59%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.33%	84.98%	
	6. Qua mạng internet.	73.94%	84.38%	7.64%
	7. Qua hình thức khác.	65.31%	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.	19.22%	50.72%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.28%	12.24%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	41.84%	40.26%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.30%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	8.24%		
	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.	77%	88.14%	78.29%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	20.39%	10.42%	20.13%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.61%	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.	74.30%	89.76%	78.70%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	20.46%	8.48%	17.97%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.24%	1.76%	3.34%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.88%	82.75%	75.04%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	66.22%	80.67%	3.50%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.77%	80.83%	21.46%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	10.91%	51.12%	84.79%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	31.76%	79.07%	83.04%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	57.17%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	16.78%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		46.63%	72.42%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		60.67%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		73.48%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	4.72%	62.78%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.28%	36.48%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.95%	24.60%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐẮK LẮK

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**80.52%**	**81.50%**	**79.35%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.55%**	**81.42%**	**78.67%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.00%	81.18%	78.29%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.09%	81.66%	79.05%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**79.44%**	**80.96%**	**78.31%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.26%	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.	79.61%	80.73%	78.05%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**80.50%**	**81.45%**	**80.50%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.65%	81.59%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.38%	82.04%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.61%	81.85%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.64%	81.44%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.71%	81.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.83%	81.50%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.16%	81.24%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.39%	80.89%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.10%	81.28%	
D. Kết quả, tác động của CS	**80.76%**	**81.66%**	**79.93%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.03%	81.63%	78.93%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.71%	81.88%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.29%	82.14%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.03%	81.98%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.36%	81.69%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.71%	81.44%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.04%	81.56%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.55%	81.21%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.93%	81.86%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.00%	81.21%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			80.92%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**80.73%**	**81.49%**	**81.59%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.31%**	**81.36%**	**83.24%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.77%	81.44%	83.49%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.54%	81.44%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.61%	81.21%	82.63%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			82.38%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.44%
G. TTHC	**80.87%**	**81.57%**	**83.45%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.32%	81.53%	84.41%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.87%	81.57%	84.25%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.52%	81.44%	82.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.77%	81.75%	82.54%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**80.40%**	**81.38%**	**81.12%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.77%	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.	80.68%	81.34%	82.06%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.74%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.10%**	**81.54%**	**80.95%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	81.41%	81.72%	81.46%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.00%	81.75%	81.46%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.90%	81.15%	79.92%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**79.94%**	**81.58%**	**79.18%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.39%	81.47%	78.29%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.16%	81.50%	79.72%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.26%	81.79%	79.52%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**80.61%**	**81.49%**	**80.47%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐẮK LẮK

Tiêu chí	Năm 2024	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.	77.35%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	72.33%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.70%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	54.21%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	48.71%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	45.79%	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.	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	33.66%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	31.07%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	30.42%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	25.57%	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 2024	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.	71.36%	75.31%	94.88%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.69%	77.43%	97.34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.56%	77.29%	95.91%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	70.49%	77.43%	94.07%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	74.44%	80.71%	97.34%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	74.79%	79.82%	97.14%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.90%	78.15%	95.71%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	73.41%	78.60%	96.52%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	71.72%	76.71%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	26.84%	36.04%	40.57%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	35.45%	34.05%	17.83%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.39%	7.57%	4.71%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.42%	9.55%	7.17%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	47.75%	51.35%	43.24%
	6. Qua mạng internet.	42.21%	48.65%	22.34%
	7. Qua hình thức khác.	0.61%	0.36%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	65.62%	73.43%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	71.86%	76.53%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.30%	71.98%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	68.45%	71.54%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.98%	79.60%	
	6. Qua mạng internet.	74.44%	79.90%	3.70%
	7. Qua hình thức khác.	67.29%	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.	17.73%	28.68%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	51.34%	15.43%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	30.10%	51.00%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	4.12%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	5.36%		
	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.	77.82%	81.12%	81.28%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	19.10%	16.19%	17.70%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.08%	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.	77.41%	81.44%	83.98%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	15.61%	14.59%	13.14%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.98%	3.96%	2.87%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.10%	77.74%	65.91%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.67%	72.40%	3.49%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.90%	72.71%	30.60%
Trải nghiệm của ND về	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	17.01%	53.15%	68.58%

việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	25.41%	82.55%	90.37%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	47.34%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	24.59%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		40.11%	63.66%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		54.86%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		70.81%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	6.97%	50.18%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.46%	31.83%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.69%	27.93%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐẮK NÔNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.14%**	**80.86%**	**80.12%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.66%**	**81.78%**	**81.46%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.43%	81.51%	79.56%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.89%	82.05%	83.36%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.51%**	**81.33%**	**80.91%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.59%	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.	82.43%	81.18%	82.05%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.52%**	**80.53%**	
C. Chất lượng CS (năm 2022)			**78.38%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.59%	79.68%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.02%	81.40%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.02%	80.86%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.69%	81.51%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.33%	80.57%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.76%	79.89%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.98%	79.53%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.91%	81.04%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.35%	80.32%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.03%**	**80.88%**	**79.72%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.23%	79.93%	79.06%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.93%	80.54%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.17%	79.96%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.79%	81.08%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.79%	82.15%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.96%	81.29%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.84%	80.90%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.10%	80.47%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.29%	81.22%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.17%	81.25%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			80.38%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.02%**	**81.72%**	**80.06%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.89%**	**81.82%**	**82.91%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.88%	81.47%	85.48%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.35%	82.22%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.46%	81.76%	79.56%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			82.42%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.17%
G. TTHC	**83.31%**	**81.91%**	**81.83%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.39%	82.55%	81.80%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.29%	81.94%	83.03%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.83%	81.79%	83.15%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.74%	81.36%	79.35%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.59%**	**81.74%**	**77.58%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.26%	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.	83.05%	81.54%	78.74%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.47%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.39%**	**82.03%**	**80.48%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.70%	82.15%	79.68%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.34%	82.65%	81.19%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.13%	81.29%	80.58%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.81%**	**81.02%**	**77.52%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.47%	80.90%	77.72%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.80%	81.00%	77.93%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.18%	81.15%	76.91%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.09%**	**81.21%**	**80.09%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐẮK NÔNG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	74.59%	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.	67.42%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.57%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	53.69%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	46.93%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	43.44%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.78%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	36.27%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.25%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	34.63%	Tăng cưởng 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 2024	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.	78.51%	76.34%	97.53%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.73%	79.87%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.83%	78.76%	97.32%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.46%	77.96%	97.13%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.13%	78.22%	97.33%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.59%	78.85%	98.97%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.71%	76.57%	97.94%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.73%	75.89%	96.71%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.15%	75.40%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	42.02%	21.62%	9.65%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	64.50%	62.88%	33.68%
	3. Qua chính quyền, công chức.	28.15%	17.66%	18.28%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.23%	13.15%	3.90%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	45.38%	29.19%	28.13%
	6. Qua mạng internet.	33.19%	21.62%	21.97%
	7. Qua hình thức khác.	0.63%	0.18%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	77.08%	72.58%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.93%	74.73%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	80.13%	73.16%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	78.35%	71.96%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	81.50%	72.67%	
	6. Qua mạng internet.	80.60%	71.60%	5.34%
	7. Qua hình thức khác.	78.27%	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.	18.26%	38.24%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	51.04%	16.70%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	49.38%	48.29%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	12.66%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.17%		
	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.	92.53%	87.63%	77.00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.85%	11.83%	21.15%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.62%	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.	96.66%	92.11%	84.09%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.51%	7.17%	13.02%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.84%	0.72%	2.89%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.31%	74.06%	53.80%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.91%	68.96%	3.90%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	80.27%	69.44%	42.30%
Trải nghiệm của ND về	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	21.28%	71.74%	88.31%

việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	39.05%	88.37%	89.26%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.16%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	33.26%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		30.88%	76.19%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		56.27%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		74.96%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	15.70%	61.65%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	10.54%	44.72%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.10%	41.22%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.88%**	**80.03%**	**78.31%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**81.94%**	**80.29%**	**79.44%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.61%	79.89%	78.99%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.27%	80.68%	79.89%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.77%**	**79.41%**	**77.93%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.64%	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.	82.90%	79.32%	77.53%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.75%**	**79.87%**	**76.92%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.85%	79.46%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.89%	80.07%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.06%	80.47%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.44%	80.79%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.45%	78.53%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.36%	80.04%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.44%	79.50%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.31%	80.75%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.98%	79.25%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.21%**	**80.24%**	**78.93%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.52%	79.46%	78.99%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.73%	80.00%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.10%	79.78%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.32%	80.43%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.72%	81.36%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.31%	80.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.14%	80.79%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.18%	80.21%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.88%	80.79%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.18%	79.57%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			78.86%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.08%**	**80.20%**	**78.96%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.78%**	**80.05%**	**79.76%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.27%	79.18%	80.51%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.98%	80.18%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.10%	80.79%	78.28%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.51%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			81.74%
G. TTHC	**83.48%**	**80.23%**	**82.30%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.39%	80.54%	81.54%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.26%	80.18%	85.86%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.55%	80.00%	84.50%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.72%	80.21%	77.29%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.07%**	**80.16%**	**75.11%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.81%	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.	83.02%	80.54%	73.63%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.39%	79.93%	80.85%
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND			73.71%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc			73.22%
I. Kết quả dịch vụ	**83.01%**	**81.07%**	**79.94%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.27%	80.86%	78.32%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.53%	81.36%	81.06%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.23%	81.00%	80.44%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.94%**	**79.49%**	**77.68%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.82%	79.50%	79.27%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.06%	79.57%	79.14%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.93%	79.39%	74.62%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.96%**	**80.10%**	**78.63%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	77.80%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	70.54%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	62.45%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	59.75%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	53.32%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	50.41%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	45.02%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	37.55%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	30.91%	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.	30.95%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	30.45%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	22.20%	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 2024	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.	71.86%	77.34%	93.48%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.48%	80.44%	97.78%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.11%	79.80%	97.30%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.35%	80.44%	97.30%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.47%	83.61%	97.94%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.98%	83.65%	95.87%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.79%	82.42%	94.13%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.83%	82.06%	98.41%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.80%	80.95%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	33.28%	38.25%	29.37%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28.18%	27.30%	16.83%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17.99%	19.84%	15.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	23.41%	22.70%	13.33%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	33.28%	40.00%	51.59%
	6. Qua mạng internet.	35.67%	33.33%	35.87%
	7. Qua hình thức khác.	1.11%	0.16%	1.11%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	69.36%	75.95%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.13%	79.25%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.37%	78.37%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.40%	75.91%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.03%	80.75%	
	6. Qua mạng internet.	77.15%	79.33%	7.94%
	7. Qua hình thức khác.	71.54%	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.	18.14%	37.42%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	37.88%	19.59%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	43.50%	37.58%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.67%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.16%		
	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.	95.87%	96.19%	88.25%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.82%	3.49%	10.79%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.32%	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.	97.46%	97.62%	88.54%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.38%	2.22%	10.51%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.16%	0.16%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.89%	78.29%	72.06%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.81%	71.87%	4.60%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.62%	74.17%	23.33%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	11.32%	57.14%	86.67%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	30.62%	87.46%	86.67%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	58.53%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	22.97%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		35.24%	71.02%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		62.54%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		80.32%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.74%	51.36%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.07%	26.35%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	0.80%	17.94%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.62%**	**80.23%**	**74.41%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.72%**	**79.21%**	**72.81%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.16%	78.79%	67.88%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.27%	79.62%	77.73%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**81.70%**	**79.46%**	**73.04%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.53%	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.	81.88%	79.65%	74.23%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**82.23%**	**80.00%**	**75.18%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.53%	78.92%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.08%	80.10%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.70%	80.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.47%	82.10%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.64%	79.40%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.78%	79.30%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.97%	78.83%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.93%	81.40%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.00%	79.71%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.54%**	**80.81%**	**76.62%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.03%	79.56%	76.14%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.13%	79.78%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.77%	79.30%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.59%	80.89%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.07%	83.21%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.69%	82.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.55%	81.18%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.39%	80.70%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.32%	80.89%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.82%	80.57%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.09%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.11%**	**80.74%**	**80.21%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.82%**	**80.61%**	**78.30%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.18%	80.35%	79.31%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.75%	80.92%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.54%	80.57%	79.47%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			74.01%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			80.42%
G. TTHC	**82.71%**	**81.38%**	**81.20%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.99%	81.27%	80.21%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.26%	81.78%	81.22%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.42%	81.11%	82.96%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.18%	81.37%	80.42%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.85%**	**80.88%**	**79.95%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.64%	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.	82.83%	80.76%	79.47%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.08%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.99%**	**81.06%**	**82.75%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.62%	81.46%	81.54%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.18%	81.94%	82.49%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.18%	79.78%	84.23%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**80.99%**	**79.54%**	**78.87%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.57%	79.21%	77.03%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.40%	79.52%	78.68%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.99%	79.90%	80.90%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.41%**	**80.44%**	**77.31%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

Tiêu chí	Năm 2024	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.	70.86%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	62.58%	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 chức trong giải quyết công việc cho ND.	62.10%	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, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	51.11%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	48.41%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	42.99%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.68%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	41.08%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	40.29%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	34.39%	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 2024	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%	73.66%	94.46%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.52%	78.09%	96.71%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.21%	77.78%	95.46%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.39%	78.86%	96.30%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.70%	80.16%	96.91%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.86%	79.61%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.39%	78.58%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.08%	77.79%	91.36%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.83%	76.57%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	66.32%	58.74%	46.20%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	23.14%	21.26%	14.37%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.39%	26.67%	20.74%
	4. Qua người thân, bạn bè.	16.94%	17.30%	17.66%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.01%	43.06%	39.84%
	6. Qua mạng internet.	25.83%	22.88%	19.51%
	7. Qua hình thức khác.	3.10%	0.00%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.57%	75.22%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	71.62%	75.81%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.38%	76.17%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.85%	75.45%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.37%	78.09%	
	6. Qua mạng internet.	74.55%	76.48%	2.06%
	7. Qua hình thức khác.	69.54%	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.	21.88%	32.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	59.38%	15.83%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	26.88%	52.52%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	3.96%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	6.46%		
	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.	94.50%	94.62%	93.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.29%	5.02%	6.17%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	96.57%	94.80%	96.48%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.78%	4.66%	3.31%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.64%	0.54%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	80.01%	78.35%	76.39%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	68.13%	69.57%	1.03%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.66%	72.25%	22.59%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	11.23%	40.39%	72.52%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	18.30%	69.35%	85.15%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	80.87%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	7.90%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		28.37%	74.85%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		39.07%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		74.78%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	4.16%	46.58%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.66%	25.40%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.25%	16.28%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.43%**	**84.88%**	**77.68%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.36%**	**84.44%**	**79.63%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.68%	84.28%	81.07%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.05%	84.60%	78.19%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**83.38%**	**84.86%**	**78.69%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.67%	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.	83.09%	85.02%	79.42%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.41%**	**85.10%**	**75.11%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.75%	84.12%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.09%	84.41%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.55%	84.62%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.63%	84.27%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.72%	86.09%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.18%	85.73%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.00%	85.88%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.45%	85.91%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.31%	84.87%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.46%**	**84.77%**	**77.27%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.76%	84.09%	76.14%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.69%	84.19%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.35%	84.48%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.06%	84.34%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.30%	85.02%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.72%	85.96%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.70%	85.31%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.82%	85.09%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.67%	84.48%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.55%	84.70%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			78.40%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.59%**	**84.94%**	**83.38%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.44%**	**85.21%**	**84.61%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.06%	84.81%	84.76%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.51%	85.48%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.76%	85.34%	86.41%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			81.48%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			85.79%
G. TTHC	**83.45%**	**84.68%**	**80.81%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.64%	84.62%	80.25%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.68%	84.91%	80.45%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.64%	84.12%	80.66%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.84%	85.06%	81.89%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.10%**	**85.28%**	**85.57%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.48%	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.	84.51%	84.84%	84.12%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.30%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.93%**	**85.19%**	**84.21%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.88%	85.52%	85.79%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.09%	85.13%	84.15%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.84%	84.92%	82.68%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.05%**	**84.40%**	**81.68%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.72%	84.48%	82.30%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.09%	84.45%	82.30%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.35%	84.27%	80.45%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.49%**	**84.90%**	**80.53%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	78.26%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	72.88%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	64.80%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	57.35%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	53.62%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	40.99%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.37%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	35.40%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	28.99%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	26.09%	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 2024	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.	72.64%	74.08%	98.09%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.13%	76.04%	99.20%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.41%	75.32%	99.04%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.08%	74.40%	98.24%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.11%	75.68%	98.56%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.67%	76.56%	99.20%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.22%	75.20%	99.04%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.89%	77.17%	98.73%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.27%	75.08%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	26.40%	21.28%	27.14%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	42.41%	53.03%	61.11%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17.33%	12.60%	29.21%
	4. Qua người thân, bạn bè.	16.34%	13.91%	23.17%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	38.45%	34.70%	64.13%
	6. Qua mạng internet.	42.41%	28.81%	33.97%
	7. Qua hình thức khác.	1.82%	0.16%	0.79%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.76%	70.21%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.73%	76.68%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.96%	74.67%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.67%	70.66%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.42%	78.00%	
	6. Qua mạng internet.	77.60%	73.85%	2.88%
	7. Qua hình thức khác.	70.89%	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.	18.27%	39.81%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	34.42%	21.84%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	40.13%	38.51%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.48%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	11.58%		
	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.	81.56%	87.34%	98.56%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.61%	11.36%	0.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.82%	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.	81.74%	87.64%	98.55%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	14.74%	10.57%	0.96%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.52%	1.79%	0.48%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.71%	76.27%	84.16%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.54%	70.79%	1.28%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.20%	72.51%	14.56%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	10.63%	61.92%	88.24%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	29.90%	89.46%	88.64%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	60.80%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	18.77%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		51.04%	70.29%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		69.82%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		80.32%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.15%	63.06%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.32%	47.83%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.65%	42.86%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH GIA LAI

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.55%**	**83.51%**	**82.60%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.43%**	**83.26%**	**82.31%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.78%	82.73%	81.12%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.08%	83.78%	83.50%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chinh sách	**83.37%**	**82.95%**	**83.39%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.31%	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.	83.43%	83.08%	82.99%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**83.40%**	**83.49%**	**82.15%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.69%	83.08%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.32%	83.65%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.72%	82.89%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.90%	83.78%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.03%	83.05%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.74%	83.11%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.83%	83.81%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.80%	84.79%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.58%	83.27%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.74%**	**83.70%**	**82.55%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.41%	83.30%	82.39%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.25%	83.24%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.16%	83.02%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.53%	83.24%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.76%	83.91%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.80%	83.65%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.60%	83.94%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.66%	83.78%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.94%	84.86%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.27%	84.06%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			82.70%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.51%**	**84.32%**	**82.44%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.62%**	**84.19%**	**83.99%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.33%	84.13%	83.63%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.01%	84.38%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.53%	84.06%	83.95%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.97%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.40%
G. TTHC	**83.27%**	**84.09%**	**84.04%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.63%	83.68%	85.26%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.47%	84.63%	83.76%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.94%	84.16%	83.63%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.02%	83.87%	83.50%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.88%**	**84.90%**	**85.39%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.99%	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.	83.86%	84.63%	85.38%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.80%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.74%**	**84.20%**	**80.90%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.84%	83.75%	81.12%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.67%	84.44%	82.07%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.71%	84.41%	79.50%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.10%**	**84.30%**	**77.89%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.65%	84.35%	79.53%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.95%	84.51%	77.78%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.70%	84.03%	76.35%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.53%**	**83.84%**	**82.52%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH GIA LAI

Tiêu chí	Năm 2024	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.	65.84%	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 chức trong giải quyết công việc cho ND.	64.36%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	60.23%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	51.32%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.50%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	47.19%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.41%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	39.60%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	38.45%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	33.99%	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 2024	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.	92.80%	90.53%	98.56%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	94.44%	92.74%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	94.03%	91.80%	98.36%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	93.31%	90.86%	95.89%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	93.83%	91.71%	99.38%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	93.21%	91.08%	99.38%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	92.59%	90.64%	97.54%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	92.44%	90.99%	97.95%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	91.65%	89.20%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	57.20%	67.20%	29.16%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72.63%	90.14%	56.88%
	3. Qua chính quyền, công chức.	65.43%	84.77%	21.15%
	4. Qua người thân, bạn bè.	40.12%	68.64%	23.41%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	63.99%	72.76%	65.71%
	6. Qua mạng internet.	55.14%	63.08%	59.55%
	7. Qua hình thức khác.	0.82%	0.54%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	90.07%	88.29%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	92.25%	90.89%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	90.90%	88.13%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	89.74%	86.96%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	93.28%	90.37%	
	6. Qua mạng internet.	92.42%	88.66%	13.37%
	7. Qua hình thức khác.	88.50%	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.	37.94%	45.34%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.10%	6.40%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.14%	47.71%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.55%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	33.61%		
	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.	98.76%	97.66%	91.98%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.24%	1.98%	7.20%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	98.76%	98.02%	92.53%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.03%	1.62%	7.05%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.21%	0.36%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	91.70%	86.09%	47.12%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	81.49%	87.14%	13.79%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	84.43%	85.57%	39.09%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	51.86%	67.32%	91.99%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	41.74%	88.53%	94.87%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	73.97%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	61.57%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		52.15%	80.08%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		51.08%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		76.34%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	29.34%	41.58%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	7.64%	22.94%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.31%	20.14%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÀ GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**84.34%**	**82.29%**	**80.23%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.60%**	**81.00%**	**77.32%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.52%	80.25%	76.70%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.68%	81.76%	77.93%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.13%**	**82.30%**	**77.52%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.93%	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.	84.34%	82.08%	78.34%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**84.24%**	**82.52%**	**83.66%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.71%	82.29%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.05%	82.80%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.93%	82.94%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.67%	82.97%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.04%	81.90%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.33%	82.26%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.21%	82.47%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.29%	82.80%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.92%	82.26%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.63%**	**82.34%**	**82.43%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.84%	82.19%	82.45%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.62%	82.01%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.49%	82.54%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.99%	82.15%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.78%	82.62%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.88%	82.33%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.03%	82.40%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.87%	82.47%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.70%	82.47%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.08%	82.26%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			82.41%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.89%**	**82.41%**	**77.89%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.85%**	**82.29%**	**78.60%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.71%	81.94%	79.99%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.08%	82.51%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.75%	82.44%	78.14%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			77.32%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			78.96%
G. TTHC	**84.49%**	**82.68%**	**78.70%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.45%	82.87%	78.96%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.45%	82.72%	79.16%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.82%	82.72%	77.93%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.21%	82.40%	78.75%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.53%**	**82.28%**	**76.36%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.46%	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.	83.26%	82.19%	76.29%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.88%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.90%**	**82.50%**	**79.10%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.12%	82.76%	79.58%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.79%	82.87%	79.99%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.79%	81.86%	77.73%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.46%**	**82.19%**	**76.70%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.51%	82.26%	76.50%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.63%	82.37%	77.11%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.26%	81.94%	76.50%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.16%**	**82.34%**	**79.06%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	69.14%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	62.55%	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.	80.29%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	37.78%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	56.58%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	55.35%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	55.35%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	49.79%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	42.59%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	37.86%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	36.21%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	35.39%	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 2024	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.	73.14%	72.34%	94.03%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.41%	74.50%	96.91%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.05%	73.42%	92.39%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.03%	74.68%	96.91%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.29%	75.27%	96.71%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.19%	75.45%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	74.64%	74.23%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.46%	74.46%	96.30%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.48%	73.47%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	44.12%	57.76%	53.93%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	18.56%	21.66%	24.38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	8.66%	5.42%	11.98%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14.64%	6.50%	12.81%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	33.40%	28.70%	57.02%
	6. Qua mạng internet.	29.69%	15.52%	25.41%
	7. Qua hình thức khác.	0.82%	0.00%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.92%	73.33%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.18%	72.34%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.93%	71.12%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.51%	70.17%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	74.06%	75.59%	
	6. Qua mạng internet.	72.65%	74.10%	6.61%
	7. Qua hình thức khác.	67.64%	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.	15.98%	34.59%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	50.62%	16.22%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	23.24%	43.24%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	2.49%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	15.15%		
	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.	90.31%	92.97%	84.06%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	9.48%	5.59%	14.70%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	89.23%	92.97%	87.27%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.56%	6.13%	10.65%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.21%	0.90%	2.09%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.43%	73.87%	55.58%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.28%	70.23%	4.96%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.11%	70.80%	39.46%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	9.32%	56.96%	89.26%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	28.57%	77.98%	93.62%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	59.01%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	7.87%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		41.80%	74.02%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		52.17%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		83.42%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	6.63%	65.52%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.48%	35.38%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.45%	29.19%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÀ NAM

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**84.50%**	**82.42%**	**80.23%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.10%**	**81.89%**	**81.19%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.16%	81.91%	81.08%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.04%	81.87%	81.29%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**83.53%**	**81.59%**	**79.33%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.51%	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.	83.55%	81.69%	78.40%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**84.51%**	**82.69%**	**79.94%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.04%	82.41%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.91%	82.63%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.24%	83.14%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.78%	83.03%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.92%	82.99%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.49%	83.17%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.54%	82.20%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.62%	82.41%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.08%	82.20%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.76%**	**82.45%**	**80.46%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.49%	82.20%	79.43%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.45%	82.02%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.74%	81.98%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.40%	82.27%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.87%	82.78%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.58%	82.92%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.15%	83.35%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.03%	82.24%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.70%	82.53%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.17%	82.23%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			81.49%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.47%**	**82.50%**	**85.23%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.86%**	**82.53%**	**85.28%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.71%	82.34%	86.02%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.08%	82.77%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.79%	82.49%	85.19%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			81.49%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			88.43%
G. TTHC	**84.76%**	**82.91%**	**85.76%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.62%	83.18%	87.66%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.91%	82.77%	84.51%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.87%	82.90%	86.37%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.66%	82.78%	84.51%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.76%**	**82.35%**	**85.15%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.66%	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.	84.66%	82.49%	85.19%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.95%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**84.88%**	**82.58%**	**86.50%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.99%	82.56%	86.02%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.07%	82.70%	87.87%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.58%	82.49%	85.61%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.99%**	**82.01%**	**83.48%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.33%	81.98%	80.67%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.33%	82.16%	86.02%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.30%	81.87%	83.75%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.49%**	**82.45%**	**82.73%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ NAM

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	76.86%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.70%	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.	65.08%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.63%	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.	44.42%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	44.21%	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 tiếp nhận, xử lý 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.	29.19%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	39.67%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	39.46%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	39.05%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	36.16%	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 2024	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.	87.31%	78.96%	97.11%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	89.84%	82.71%	99.47%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.79%	82.27%	98.29%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.89%	83.55%	99.16%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	91.43%	85.48%	99.35%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.24%	84.83%	98.10%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	89.69%	82.24%	97.18%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	90.96%	83.40%	98.74%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	90.05%	81.73%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	61.61%	51.53%	43.94%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	68.60%	57.07%	38.57%
	3. Qua chính quyền, công chức.	53.55%	21.74%	16.04%
	4. Qua người thân, bạn bè.	36.68%	23.18%	19.25%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	58.34%	61.84%	70.08%
	6. Qua mạng internet.	54.18%	49.25%	41.50%
	7. Qua hình thức khác.	1.30%	0.33%	8.99%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	86.33%	75.26%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	89.16%	81.42%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	88.36%	78.36%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	85.21%	75.12%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	88.81%	85.22%	
	6. Qua mạng internet.	88.06%	83.23%	4.69%
	7. Qua hình thức khác.	82.29%	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.	36.41%	42.96%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	45.18%	21.26%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	39.99%	34.50%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	12.10%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	12.21%		
	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.	96.40%	88.62%	94.55%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.31%	10.27%	4.88%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.30%	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.	96.64%	89.73%	94.70%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.91%	8.61%	4.61%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.45%	1.67%	0.69%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	87.90%	79.91%	42.10%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	84.83%	79.35%	11.58%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.43%	80.17%	46.32%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	27.82%	62.69%	91.16%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	42.31%	84.05%	91.47%

cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	58.32%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	41.64%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		38.67%	83.85%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		53.46%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		74.97%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	17.42%	51.33%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	5.94%	30.42%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.23%	22.99%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**86.51%**	**83.46%**	**79.07%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**86.32%**	**83.68%**	**82.09%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.14%	83.54%	81.91%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	86.50%	83.81%	82.27%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**86.25%**	**82.78%**	**78.38%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.15%	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.	86.36%	82.70%	78.12%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**86.55%**	**83.40%**	**78.23%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	86.25%	82.81%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	86.23%	83.27%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	86.57%	83.37%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.20%	84.33%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.01%	82.36%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.55%	83.82%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.56%	83.19%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	86.91%	84.21%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.64%	83.20%	
D. Kết quả, tác động của CS	**86.56%**	**83.62%**	**77.56%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	86.28%	83.04%	77.15%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	86.39%	83.31%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	85.87%	82.90%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	86.36%	83.52%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.57%	84.14%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	86.46%	83.36%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.01%	84.38%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.86%	83.55%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.13%	84.24%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	86.69%	83.77%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.97%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**86.49%**	**83.72%**	**81.26%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**86.52%**	**84.05%**	**81.84%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	86.34%	83.84%	82.61%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.70%	84.30%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.51%	84.02%	81.30%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			80.71%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			82.73%
G. TTHC	**86.58%**	**84.15%**	**81.65%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.67%	84.46%	81.99%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	86.63%	84.03%	81.77%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	86.65%	84.24%	81.32%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	86.38%	83.88%	81.51%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**86.34%**	**84.05%**	**81.77%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.25%	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.	86.18%	83.83%	81.81%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	86.59%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**86.60%**	**83.66%**	**81.44%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	86.85%	83.84%	81.39%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	86.44%	84.18%	82.04%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	86.49%	82.95%	80.90%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**86.36%**	**82.53%**	**79.60%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86.05%	82.34%	79.40%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	86.33%	82.66%	79.97%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	86.70%	82.59%	79.42%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**86.50%**	**83.57%**	**80.16%**

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

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	62.82%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	61.40%	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.	55.57%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	55.20%	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 cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	49.78%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	49.52%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	44.61%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	44.54%	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.	36.78%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	35.55%	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 2024	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.	80.43%	85.07%	98.97%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	86.27%	85.66%	98.77%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.36%	84.59%	98.77%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.55%	85.61%	99.18%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.59%	85.39%	99.38%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.03%	85.21%	98.77%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.72%	84.49%	98.56%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.85%	84.58%	98.97%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.31%	84.35%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	61.32%	60.00%	42.92%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59.67%	65.77%	42.09%
	3. Qua chính quyền, công chức.	48.15%	37.84%	27.72%
	4. Qua người thân, bạn bè.	22.02%	39.64%	23.41%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	69.34%	54.05%	50.72%
	6. Qua mạng internet.	47.74%	59.10%	25.46%
	7. Qua hình thức khác.	9.88%	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	83.74%	85.72%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	87.60%	86.83%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.72%	84.85%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	76.76%	84.71%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.59%	86.29%	
	6. Qua mạng internet.	79.84%	86.24%	4.93%
	7. Qua hình thức khác.	78.21%	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.	44.54%	35.50%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	29.07%	7.75%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	26.19%	60.72%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	3.92%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	5.15%		
	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.	99.38%	97.84%	93.02%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.62%	1.80%	6.57%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	100%	98.92%	95.86%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.90%	3.73%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	84.33%	85.39%	63.30%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	77.01%	83.27%	3.71%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	78.81%	84.22%	32.99%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	3.50%	67.09%	96.09%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	26.34%	92.63%	97.95%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	64.20%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	15.02%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		69.78%	91.99%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		77.34%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		86.51%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.47%	63.06%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.73%	44.24%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.03%	41.37%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HÀ TĨNH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.00%**	**88.84%**	**83.96%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.88%**	**89.70%**	**84.18%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.99%	89.87%	84.07%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	85.76%	89.53%	84.28%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**85.53%**	**88.64%**	**83.77%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	85.97%	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.	85.10%	88.53%	83.66%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**84.86%**	**88.98%**	**84.95%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.20%	88.57%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.90%	88.67%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.31%	88.71%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.46%	88.92%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.88%	90.11%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.23%	89.53%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.51%	88.92%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.65%	89.07%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.61%	88.28%	
D. Kết quả, tác động của CS	**85.05%**	**88.59%**	**82.95%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.03%	89.03%	81.41%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.31%	89.28%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.69%	88.89%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.77%	87.89%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.76%	88.39%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.86%	88.46%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.49%	88.60%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.27%	88.39%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.14%	88.32%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.14%	88.64%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			84.49%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**85.42%**	**89.17%**	**84.79%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**85.62%**	**90.06%**	**85.00%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.81%	90.36%	85.72%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.43%	90.50%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.63%	89.32%	84.69%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			85.92%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.66%
G. TTHC	**85.42%**	**88.98%**	**84.18%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.43%	89.53%	84.49%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.65%	89.00%	84.69%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.88%	88.85%	83.87%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.72%	88.53%	83.66%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.57%**	**89.04%**	**84.28%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.64%	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.	85.68%	88.92%	85.31%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.39%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**85.29%**	**88.97%**	**85.58%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	85.97%	88.82%	85.92%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.12%	88.89%	85.72%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.80%	89.21%	85.10%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**85.17%**	**88.84%**	**84.90%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.27%	88.60%	85.10%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.47%	88.85%	84.90%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.77%	89.07%	84.69%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**85.17%**	**88.97%**	**84.37%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÀ TĨNH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	69.48%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	64.54%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	59.79%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	58.35%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	51.13%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	50.52%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	47.01%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	41.03%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	35.05%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	33.61%	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 2024	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.	73.56%	73.83%	94.46%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.57%	75.72%	95.28%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.75%	74.60%	96.10%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.97%	77.69%	96.71%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.06%	78.81%	97.13%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.60%	77.91%	96.92%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.52%	75.63%	96.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.16%	76.97%	95.89%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.46%	76.75%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	63.56%	55.17%	67.76%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	33.54%	43.56%	33.26%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13.66%	24.32%	17.04%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8.49%	22.50%	20.94%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.41%	49.00%	73.92%
	6. Qua mạng internet.	29.81%	27.77%	35.32%
	7. Qua hình thức khác.	0.41%	0.00%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	76.46%	74.77%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.25%	76.35%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.97%	74.82%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.28%	72.84%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.03%	75.72%	
	6. Qua mạng internet.	73.07%	75.05%	6.78%
	7. Qua hình thức khác.	69.04%	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.	25.05%	37.16%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.99%	24.60%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	34.16%	36.98%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	4.76%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	8.70%		
	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.	99.17%	99.10%	97.54%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.41%	0.72%	2.25%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.41%	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.	98.35%	99.10%	97.73%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.21%	0.72%	1.86%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.45%	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.31%	75.58%	58.32%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.86%	75.72%	7.39%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	76.65%	75.72%	34.29%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	21.28%	74.73%	90.97%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	30.37%	90.14%	95.88%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	65.70%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	15.91%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		56.27%	77.78%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		61.29%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.96%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.58%	59.86%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.65%	33.15%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.03%	28.67%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HẢI DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**88.91%**	**88.20%**	**83.02%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**86.46%**	**86.85%**	**83.67%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	85.76%	86.43%	82.75%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	87.16%	87.27%	84.59%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**89.14%**	**87.86%**	**83.78%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	88.64%	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.	89.63%	87.79%	82.75%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**89.43%**	**88.08%**	**81.67%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	89.48%	87.83%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	89.84%	87.94%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	89.96%	88.62%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	90.25%	88.40%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.63%	87.15%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.56%	87.63%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.00%	88.35%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	90.04%	88.39%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	90.12%	88.46%	
D. Kết quả, tác động của CS	**88.90%**	**88.63%**	**82.95%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	88.93%	88.42%	82.95%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.85%	88.21%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.56%	88.42%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	89.15%	88.96%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.99%	88.71%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.72%	88.82%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	89.05%	88.67%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.27%	88.67%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	89.22%	88.71%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	89.22%	88.75%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			82.95%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**92.00%**	**93.16%**	**84.44%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**91.63%**	**91.82%**	**85.51%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	91.19%	91.36%	85.62%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	91.56%	91.68%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	92.14%	92.40%	85.00%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			85.40%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			86.03%
G. TTHC	**93.08%**	**92.86%**	**86.54%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	92.88%	92.72%	86.64%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	93.05%	92.76%	86.23%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	93.21%	92.76%	86.64%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	93.17%	93.19%	86.64%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**93.11%**	**94.06%**	**82.58%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	92.96%	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.	93.37%	93.94%	84.80%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	93.00%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**91.63%**	**93.93%**	**84.45%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	93.70%	93.94%	83.77%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.58%	94.19%	85.40%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.62%	93.66%	84.18%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**90.16%**	**93.25%**	**83.13%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90.37%	93.33%	82.52%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	90.16%	93.33%	83.75%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.96%	93.08%	83.12%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**90.18%**	**90.23%**	**83.73%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HẢI DƯƠNG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	77.53%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.93%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	68.45%	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.	45.88%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của ND	29.51%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	57.73%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	52.37%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	49.07%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	41.44%	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.	26.60%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	26.60%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	23.30%	Tăng cưởng 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 2024	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.	85.34%	83.78%	97.12%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	86.41%	85.81%	98.56%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.80%	84.54%	98.08%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	89.58%	85.33%	99.20%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.41%	85.93%	98.88%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	89.65%	85.65%	99.20%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.94%	85.14%	98.24%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	88.14%	86.49%	99.36%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.26%	85.65%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	65.27%	38.20%	41.79%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.92%	36.72%	35.73%
	3. Qua chính quyền, công chức.	37.96%	20.82%	16.27%
	4. Qua người thân, bạn bè.	29.56%	25.41%	18.18%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	55.74%	62.30%	70.65%
	6. Qua mạng internet.	52.34%	40.33%	38.76%
	7. Qua hình thức khác.	5.17%	0.00%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	83.93%	81.20%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	86.04%	83.93%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	84.24%	84.61%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	82.10%	83.53%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	89.39%	86.82%	
	6. Qua mạng internet.	88.39%	86.00%	7.81%
	7. Qua hình thức khác.	84.78%	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.	45.38%	62.52%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	39.16%	15.19%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	24.20%	25.04%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	13.61%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	12.27%		
	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.	93.03%	98.87%	78.40%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	6.32%	0.97%	20.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.65%	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.	93.50%	98.71%	80.90%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.53%	0.97%	17.66%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.98%	0.32%	1.44%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	88.35%	82.46%	37.58%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	83.52%	85.38%	5.10%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	91.72%	85.62%	57.32%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	16.20%	69.63%	90.50%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	27.27%	74.24%	91.76%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	76.69%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	41.98%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		18.44%	79.94%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		41.97%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.74%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.59%	57.55%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	6.12%	23.37%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	4.63%	16.53%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**90.59%**	**88.97%**	**83.12%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**90.49%**	**88.59%**	**82.67%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	90.38%	88.30%	80.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	90.61%	88.87%	85.29%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chinh sách	**90.13%**	**88.93%**	**83.21%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	89.90%	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.	90.35%	88.97%	82.58%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**90.27%**	**89.00%**	**82.72%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	89.63%	88.84%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	90.30%	89.00%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	90.70%	89.06%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	90.49%	89.06%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	89.92%	88.97%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	90.35%	89.06%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.53%	89.06%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	90.59%	89.00%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	89.92%	88.97%	
D. Kết quả, tác động của CS	**90.99%**	**89.02%**	**83.86%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	90.53%	89.00%	82.42%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	90.81%	88.93%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	90.65%	88.97%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	91.26%	89.03%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	91.10%	89.09%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	90.94%	89.03%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	91.26%	89.13%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	91.36%	89.03%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	91.23%	89.00%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	90.72%	89.03%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			85.29%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**91.84%**	**88.81%**	**84.64%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**91.97%**	**88.77%**	**86.73%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	92.11%	88.67%	87.83%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	92.09%	88.81%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	91.72%	88.83%	86.08%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			84.09%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			88.92%
G. TTHC	**91.99%**	**88.83%**	**84.96%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	91.94%	88.76%	84.62%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	92.12%	88.79%	85.18%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	92.20%	88.86%	86.51%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	91.67%	88.89%	83.51%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**92.01%**	**88.80%**	**84.76%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	92.07%	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.	91.97%	88.79%	85.29%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	91.99%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**92.06%**	**88.81%**	**83.93%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	91.96%	88.83%	84.14%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	92.12%	88.86%	84.78%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	92.09%	88.76%	82.87%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**91.12%**	**88.81%**	**82.83%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	91.10%	88.79%	82.36%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	91.23%	88.83%	83.80%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	91.04%	88.81%	82.33%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**91.10%**	**88.90%**	**83.88%**

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

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	58.25%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	57.10%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.27%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	52.64%	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.	53.58%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	51.43%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	51.82%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	51.16%	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.	48.68%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	46.53%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	39.44%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	30.53%	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 2024	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.	80.33%	72.26%	96.93%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.80%	74.32%	97.74%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.00%	75.36%	97.95%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.20%	76.08%	97.95%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.66%	79.25%	98.15%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.21%	78.07%	98.16%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.13%	76.04%	98.16%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	83.72%	75.00%	98.16%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.18%	74.32%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	26.04%	25.41%	28.48%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22.71%	20.33%	27.03%
	3. Qua chính quyền, công chức.	22.50%	13.61%	22.04%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8.54%	8.89%	8.52%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.04%	65.70%	47.82%
	6. Qua mạng internet.	28.75%	18.15%	17.67%
	7. Qua hình thức khác.	2.08%	0.73%	2.49%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.21%	71.56%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.15%	72.42%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	80.20%	71.42%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.74%	69.46%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	81.55%	77.67%	
	6. Qua mạng internet.	81.20%	72.88%	2.30%
	7. Qua hình thức khác.	73.20%	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.	18.12%	46.77%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	43.28%	22.18%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35.61%	34.75%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	13.01%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.43%		
	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.	94.41%	88.09%	96.07%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.14%	11.01%	3.51%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.45%	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.	94.53%	87.55%	96.86%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.63%	10.47%	2.30%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.84%	1.99%	0.84%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.97%	75.99%	83.13%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	78.79%	68.13%	0.21%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	79.60%	70.47%	16.67%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	8.35%	42.68%	75.26%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	17.33%	87.18%	76.75%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.17%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	24.01%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		47.91%	63.02%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		66.37%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		75.59%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	8.98%	53.54%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	8.35%	40.94%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	6.47%	35.82%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HẬU GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.04%**	**82.40%**	**80.38%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.93%**	**81.71%**	**78.12%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.04%	81.59%	75.86%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.82%	81.84%	80.38%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.48%**	**81.81%**	**82.14%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.19%	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.	82.77%	82.27%	81.84%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.18%**	**82.30%**	**79.92%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.42%	81.77%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.56%	82.09%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.17%	82.09%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.03%	82.85%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.19%	82.02%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.93%	83.03%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.60%	81.44%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.92%	82.92%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.84%	82.45%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.44%**	**82.75%**	**81.33%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.73%	82.49%	81.43%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.35%	82.92%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.23%	81.81%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.00%	83.00%	

18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.16%	82.82%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.64%	81.70%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.26%	83.36%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.51%	82.99%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.07%	82.99%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.42%	83.46%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			81.23%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.30%**	**83.05%**	**79.18%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.05%**	**82.90%**	**81.58%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.76%	82.45%	81.43%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.37%	83.03%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.00%	83.21%	81.63%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			81.61%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			81.63%
G. TTHC	**83.19%**	**83.04%**	**81.43%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.96%	83.21%	81.63%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.46%	83.21%	81.63%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.25%	82.89%	80.82%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.09%	82.85%	81.63%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.99%**	**83.28%**	**77.58%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.16%	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.	83.99%	83.80%	79.56%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.83%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.78%**	**83.28%**	**77.83%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.29%	83.40%	78.32%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.35%	83.69%	77.67%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.72%	82.74%	77.50%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.51%**	**82.73%**	**77.48%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.46%	82.70%	78.12%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.46%	82.77%	77.91%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.62%	82.71%	76.40%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.14%**	**82.67%**	**79.78%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HẬU GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	68.96%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	68.13%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.92%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	42.92%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	41.46%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	41.25%	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.	40.54%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	30.33%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	40.63%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	36.46%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.21%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	31.04%	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 2024	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.	72.68%	69.25%	92.35%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.65%	73.52%	96.22%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.86%	73.16%	95.26%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.40%	75.08%	96.09%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.03%	76.33%	96.46%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.77%	76.86%	97.04%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.01%	74.60%	94.68%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.55%	75.06%	95.61%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.68%	72.66%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	12.05%	15.83%	12.12%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	38.64%	38.81%	26.25%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.25%	13.15%	12.03%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.20%	13.88%	11.63%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	39.52%	46.86%	58.82%
	6. Qua mạng internet.	45.41%	47.18%	44.61%
	7. Qua hình thức khác.	1.38%	0.77%	0.80%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	65.41%	59.06%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.79%	70.37%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.67%	68.52%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.64%	65.01%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.51%	75.57%	
	6. Qua mạng internet.	76.65%	75.56%	14.23%
	7. Qua hình thức khác.	69.48%	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.	16.84%	29.27%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	38.97%	24.61%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	40.61%	35.48%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	16.69%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	17.89%		
	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.	85.28%	73.88%	68.88%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.11%	21.13%	27.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.60%	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.	88.95%	73.10%	69.06%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.94%	19.26%	26.48%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.11%	7.63%	4.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.25%	70.11%	52.22%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.36%	70.46%	9.44%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.72%	71.02%	38.34%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	11.98%	59.58%	86.32%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	28.22%	85.68%	88.88%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	52.51%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	29.22%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		59.65%	74.42%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		68.82%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		75.90%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	10.31%	60.85%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.98%	45.65%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	4.10%	40.40%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.83%**	**81.89%**	**77.07%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.37%**	**80.73%**	**79.30%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.04%	80.04%	78.87%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.70%	81.42%	79.73%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**82.84%**	**81.06%**	**76.94%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.82%	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.	82.87%	80.98%	77.27%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**83.88%**	**81.88%**	**76.81%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.92%	80.96%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.58%	82.20%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.89%	82.53%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.50%	82.92%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.19%	81.17%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.92%	82.11%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.19%	82.00%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.24%	82.04%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.48%	81.00%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.08%**	**82.28%**	**75.23%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.89%	81.07%	74.67%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.11%	81.21%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.75%	81.93%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.20%	82.67%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.55%	82.75%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.06%	82.39%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.81%	83.21%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.72%	83.10%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.66%	82.62%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.10%	81.87%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			75.79%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.88%**	**81.62%**	**79.68%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.08%**	**82.07%**	**81.65%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.64%	81.57%	82.59%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.46%	82.55%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.14%	82.08%	80.53%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.51%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.96%
G. TTHC	**83.80%**	**81.75%**	**80.46%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.50%	81.99%	81.49%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.90%	81.79%	80.11%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.78%	81.63%	80.24%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.05%	81.58%	80.01%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.04%**	**81.73%**	**79.46%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.94%	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.	83.84%	81.82%	79.79%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.33%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**84.12%**	**81.62%**	**80.91%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.26%	81.57%	81.00%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.16%	81.87%	81.83%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.94%	81.41%	79.90%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.36%**	**80.90%**	**75.91%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.08%	80.75%	75.83%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.38%	80.97%	76.16%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.62%	81.00%	75.75%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.85%**	**81.78%**	**78.38%**

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

Tiêu chí	Năm 2024	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.	59.91%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	56.79%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	54.03%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	51.93%	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.	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.	44.18%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	42.93%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	40.60%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	39.04%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	37.84%	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.	35.23%	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 2024	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.trên trang thông tin điện tử của chính quyền			
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook		5.06%	
	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.		95.85%	99.59%
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.		3.79%	0.00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.		0.36%	0.41%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.		98.38%	99.18%
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.		1.44%	0.21%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.		0.18%	0.62%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.		68.30%	21.60%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.		77.48%	1.85%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.		76.54%	76.54%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.		78.64%	85.42%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.		90.66%	84.77%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.		5.06%	
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp			
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình			
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		57.01%	72.22%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		68.17%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		80.58%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.		58.45%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.		51.44%	
	7. 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 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**84.16%**	**82.31%**	**78.65%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.38%**	**82.45%**	**78.12%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.73%	82.34%	77.40%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.03%	82.55%	78.83%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.10%**	**82.15%**	**79.04%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.91%	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.	84.29%	82.04%	79.24%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**84.28%**	**82.47%**	**78.70%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.68%	82.22%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.69%	83.55%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.28%	84.48%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.01%	84.67%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.37%	81.83%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.91%	81.51%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.72%	79.96%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.81%	82.19%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.07%	81.79%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.01%**	**82.17%**	**78.73%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.42%	81.94%	78.83%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.17%	81.37%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.21%	81.87%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.16%	82.84%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.99%	82.80%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.83%	82.48%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.61%	82.56%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.99%	80.79%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.24%	82.34%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.49%	82.76%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			78.63%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.96%**	**81.93%**	**79.01%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.21%**	**82.28%**	**78.78%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.28%	82.30%	78.42%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.49%	82.44%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.87%	82.08%	78.63%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.83%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			79.24%
G. TTHC	**83.97%**	**82.29%**	**79.14%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.50%	82.66%	79.04%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.45%	82.27%	79.24%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.33%	82.56%	79.04%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.58%	81.69%	79.24%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.31%**	**82.09%**	**79.20%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.51%	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.	84.57%	82.26%	79.24%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.86%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.83%**	**82.00%**	**79.24%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.24%	81.87%	79.24%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.39%	82.81%	79.24%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.85%	81.33%	79.24%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.50%**	**80.85%**	**78.70%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.00%	80.72%	78.83%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.51%	81.15%	79.04%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.00%	80.68%	78.22%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.08%**	**82.15%**	**78.83%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HÒA BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	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.	71.81%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	63.17%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	59.67%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	58.23%	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, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	46.50%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	46.30%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	46.09%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	43%	Tăng cưởng 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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.65%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	30.86%	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 THÀNH PHỐ HUẾ

Tiêu chí		Năm 2024	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.	84.92%	76.26%	96.69%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.79%	78.06%	98.34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	86.98%	79.20%	97.70%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.19%	79.85%	98.95%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.60%	80.42%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.10%	81.21%	99.37%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.16%	79.06%	98.74%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	86.31%	78.66%	98.54%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.51%	77.52%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	43.63%	42.55%	27.59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59.50%	53.45%	47.93%
	3. Qua chính quyền, công chức.	29.23%	30.55%	21.37%
	4. Qua người thân, bạn bè.	21.09%	17.64%	12.66%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	48.23%	39.45%	46.68%
	6. Qua mạng internet.	42.80%	37.82%	34.23%
	7. Qua hình thức khác.	2.30%	0.73%	1.87%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	80.62%	73.64%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	84.91%	78.61%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	83.49%	74.77%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	80.88%	69.22%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.81%	79.96%	
	6. Qua mạng internet.	85.12%	77.75%	8.16%
	7. Qua hình thức khác.	79.78%	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.	33.68%	39.86%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	38.32%	17.75%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	33.26%	38.77%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.16%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	8.42%		
	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.	92.26%	82.70%	79.38%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.53%	16.58%	19.18%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	93.19%	85.90%	80.51%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.74%	12.48%	16.95%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.06%	1.63%	2.54%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	86.56%	79.54%	62.63%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	80.75%	72.03%	5.01%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	83.26%	73.95%	32.36%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	13.45%	57.22%	87.42%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	34.87%	84.38%	93.40%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	77.31%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	21.01%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		43.41%	76.42%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		63.75%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		81.27%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	16.60%	57.33%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	9.45%	31.55%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	6.51%	23.43%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA THÀNH PHỐ HUẾ

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.02%**	**81.91%**	**77.54%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**85.27%**	**81.53%**	**80.17%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.96%	81.29%	79.38%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	85.59%	81.77%	80.96%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chinh sách	**84.39%**	**80.36%**	**77.26%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.27%	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.	84.51%	80.47%	77.33%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**85.16%**	**81.74%**	**77.79%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	85.02%	79.64%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.47%	82.01%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.84%	82.44%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.38%	83.72%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.12%	80.14%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.21%	81.43%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.94%	83.05%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.07%	82.23%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.38%	81.04%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.97%**	**82.44%**	**74.94%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.80%	80.50%	72.75%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.34%	80.97%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.38%	81.12%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.25%	83.09%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.45%	83.42%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.55%	82.16%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.39%	83.28%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.83%	84.08%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.84%	83.69%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.84%	82.05%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.12%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**85.62%**	**82.82%**	**79.56%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**86.28%**	**83.36%**	**83.08%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.69%	82.83%	85.25%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.85%	84.40%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.31%	82.87%	80.70%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			79.68%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			86.70%
G. TTHC	**85.60%**	**82.72%**	**80.95%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.69%	83.08%	82.80%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.79%	83.10%	81.97%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.61%	82.66%	81.44%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.32%	82.04%	77.60%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.68%**	**83.36%**	**77.36%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.90%	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.	85.53%	82.90%	77.05%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.61%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**85.61%**	**82.64%**	**79.69%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	85.20%	82.22%	80.30%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.98%	83.62%	80.81%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.65%	82.08%	77.97%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**84.93%**	**82.04%**	**76.72%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.11%	81.36%	74.41%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.07%	82.33%	77.81%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.62%	82.42%	77.94%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**85.27%**	**82.28%**	**78.55%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA THÀNH PHỐ HUẾ

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	62.24%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	59.13%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.88%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	49.59%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	49.17%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	48.55%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	46.89%	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.	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.	46.06%	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	39.42%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	38.80%	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 HƯNG YÊN

Tiêu chí		Năm 2024	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.	77.44%	82.54%	95.02%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.44%	84.02%	97.93%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.39%	83.86%	94.44%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.38%	84.74%	97.73%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.80%	84.74%	98.97%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.45%	84.74%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.63%	83.81%	95.05%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.18%	84.02%	95.88%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.67%	83.44%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	52.99%	69.80%	56.58%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	37.32%	51.72%	23.46%
	3. Qua chính quyền, công chức.	12.58%	18.26%	17.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8.66%	14.47%	18.93%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	33.20%	43.76%	61.73%
	6. Qua mạng internet.	27.63%	20.61%	33.74%
	7. Qua hình thức khác.	0.62%	0.00%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	78.76%	82.59%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.63%	83.03%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.30%	83.66%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	74.73%	83.30%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	81.18%	84.49%	
	6. Qua mạng internet.	79.43%	83.84%	7.85%
	7. Qua hình thức khác.	73.06%	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.	15.98%	73.14%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	45.85%	13.07%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	40.66%	14.70%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.64%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	7.05%		
	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.	84.58%	98.73%	97.73%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.75%	1.08%	1.44%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.67%	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.	84%	98.37%	97.91%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.47%	1.45%	1.88%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.53%	0.18%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.67%	83.39%	72.31%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.21%	84.69%	5.79%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.26%	85.28%	21.90%
Trải nghiệm của ND về việc giải	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	18.74%	68.71%	82.33%

quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	32.63%	85.43%	85.80%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	49.05%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	15.37%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		58.89%	51.03%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		55.22%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		50.90%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.89%	41.88%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4%	37.41%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.11%	35.43%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH HƯNG YÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**87.59%**	**88.50%**	**84.33%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**88.15%**	**87.13%**	**84.19%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	87.77%	86.86%	83.68%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	88.54%	87.40%	84.70%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**86.94%**	**87.67%**	**84.60%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.86%	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.	87.02%	87.54%	85.52%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**87.51%**	**88.61%**	**83.52%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	87.48%	88.29%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	86.53%	88.51%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.19%	88.47%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.72%	89.19%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.00%	88.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.42%	88.49%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.23%	88.67%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	87.55%	88.57%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.45%	89.10%	
D. Kết quả, tác động của CS	**87.69%**	**88.85%**	**85.02%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	87.38%	88.53%	84.91%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	87.58%	88.17%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	86.54%	88.60%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.69%	88.49%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.10%	88.64%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.32%	88.60%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.13%	88.64%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.23%	89.28%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.99%	89.61%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	87.93%	89.89%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			85.12%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**87.86%**	**89.05%**	**85.47%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**88.40%**	**88.16%**	**85.48%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	88.06%	87.89%	85.93%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.80%	88.49%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	88.35%	88.10%	84.71%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			85.33%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			85.94%
G. TTHC	**87.93%**	**89.23%**	**85.78%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	88.25%	89.00%	85.12%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.99%	89.64%	86.75%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	87.78%	88.92%	86.56%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	87.69%	89.35%	84.70%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**87.74%**	**89.30%**	**85.32%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	87.84%	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.	87.84%	89.03%	86.35%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	87.55%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**88.09%**	**89.38%**	**86.42%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	87.92%	89.64%	85.74%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	88.46%	89.89%	87.58%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.88%	88.60%	85.94%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**87.13%**	**89.12%**	**84.36%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86.74%	89.07%	83.47%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	87.40%	88.82%	84.91%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	87.25%	89.46%	84.71%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**87.70%**	**88.73%**	**84.90%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH HƯNG YÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.54%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	70.12%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.35%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	45.85%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.81%	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.	53.96%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	23.49%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	44.40%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	43.57%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	39.21%	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.	33.82%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	30.08%	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 2024	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.	76.92%	77.10%	97.73%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.21%	81.31%	99.59%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.10%	79.38%	98.97%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.50%	78.22%	98.35%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.64%	80.99%	98.14%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.51%	81.93%	98.97%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.30%	80.01%	99.18%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.28%	80.86%	99.18%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.64%	79.53%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	58.39%	86.74%	53.61%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	56.52%	83.87%	57.53%
	3. Qua chính quyền, công chức.	36.85%	69.18%	35.67%
	4. Qua người thân, bạn bè.	31.26%	64.34%	34.02%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	56.73%	80.11%	56.29%
	6. Qua mạng internet.	45.76%	69.89%	44.54%
	7. Qua hình thức khác.	1.04%	0.00%	2.06%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.76%	75.31%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.87%	78.09%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	79.11%	76.52%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	74.05%	70.43%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	82.18%	80.41%	
	6. Qua mạng internet.	79.68%	76.83%	4.54%
	7. Qua hình thức khác.	71.95%	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.	28.87%	36.20%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.47%	13.80%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.66%	47.85%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.07%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.04%		
	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.	91.55%	91.41%	84.85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.22%	8.05%	13.28%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.24%	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.	93.14%	93.56%	87.84%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.03%	5.19%	9.69%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.83%	1.25%	2.47%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	81.38%	79.52%	41.44%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.18%	70.71%	2.47%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.86%	73.61%	56.08%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	13.07%	59.86%	96.91%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	42.12%	86.05%	97.32%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	70.33%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	15.98%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		29.87%	88.66%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		59.57%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		79.61%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.26%	61.54%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.73%	46.87%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.70%	38.82%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.24%**	**81.15%**	**75.82%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.95%**	**81.49%**	**76.84%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.66%	81.51%	76.22%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.24%	81.47%	77.46%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**79.94%**	**79.82%**	**74.37%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.92%	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%	79.96%	74.57%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.04%**	**81.24%**	**76.37%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.91%	80.25%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.94%	83.04%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.98%	82.36%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.52%	82.33%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.29%	79.21%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.24%	82.29%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.53%	79.75%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.56%	82.18%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.42%	79.71%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.14%**	**81.26%**	**75.71%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.73%	80.00%	74.78%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.27%	80.32%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.48%	80.72%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.24%	81.86%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.60%	81.94%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.72%	81.18%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.41%	83.48%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.00%	81.43%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.89%	81.22%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.04%	80.47%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			76.63%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**85.70%**	**81.02%**	**77.61%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**85.42%**	**81.04%**	**79.49%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.83%	80.90%	79.88%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.68%	81.76%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.75%	80.47%	79.68%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			77.04%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			81.37%
G. TTHC	**85.80%**	**81.51%**	**78.37%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.90%	81.68%	79.11%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	86.60%	82.04%	78.69%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	86.52%	81.44%	78.02%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.21%	80.86%	77.66%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.72%**	**81.22%**	**77.04%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.34%	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.	84.55%	81.08%	77.61%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	86.28%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**86.04%**	**81.78%**	**79.11%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	87.01%	81.83%	77.87%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	86.56%	83.41%	81.17%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.55%	80.11%	78.28%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**85.46%**	**79.38%**	**74.02%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.44%	79.18%	73.33%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.07%	79.25%	75.39%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.86%	79.71%	73.33%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.66%**	**81.09%**	**76.72%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	64.11%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	57.47%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	55.39%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	50.62%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	50%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.93%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	44.81%	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.	40.04%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	37.76%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	37.76%	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.	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 2024	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.	74.16%	77.48%	95.45%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.81%	80.05%	97.73%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.59%	78.51%	98.55%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.54%	77.52%	98.35%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.77%	78.83%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.85%	79.91%	98.56%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.53%	79.10%	96.90%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.61%	80.77%	98.35%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.24%	79.23%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	24.89%	27.53%	28.57%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	37.12%	24.34%	33.33%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.60%	11.80%	13.87%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11.16%	5.24%	7.04%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	25.54%	24.53%	42.44%
	6. Qua mạng internet.	30.47%	26.40%	22.15%
	7. Qua hình thức khác.	0.86%	0.19%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.92%	78.67%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.06%	80.05%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.83%	77.89%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.01%	76.85%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.33%	80.12%	
	6. Qua mạng internet.	75.78%	79.91%	4.17%
	7. Qua hình thức khác.	67.33%	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.	17.14%	39.11%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	35.79%	12.36%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	42.52%	46.31%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.59%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	8.03%		
	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.	84.06%	86.88%	91.53%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.97%	12.38%	7.85%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.97%	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.	87.64%	86.67%	91.21%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.56%	12.78%	7.32%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.80%	0.56%	1.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.83%	80.12%	66.32%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.84%	75.81%	3.33%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.80%	75.54%	30.35%
Trải nghiệm của ND về việc giải	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	16.38%	56.41%	76.56%

quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	32.31%	77.13%	86.69%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	50.22%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	22.71%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		38.45%	65.21%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		49.64%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		69.91%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.68%	43.48%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.28%	34.84%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.62%	31.83%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH KIÊN GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.49%**	**84.64%**	**79.13%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.28%**	**82.12%**	**80.65%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.12%	79.61%	80.75%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.44%	84.63%	80.54%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**84.13%**	**84.61%**	**79.19%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.48%	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.	83.78%	84.87%	79.68%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**85.12%**	**84.69%**	**77.78%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.86%	84.48%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.01%	85.52%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.56%	85.05%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.62%	84.37%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.28%	84.01%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.10%	85.23%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.37%	84.59%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.96%	84.74%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.30%	84.19%	
D. Kết quả, tác động của CS	**86.33%**	**85.11%**	**78.90%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.44%	84.84%	78.60%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.41%	84.09%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	86.21%	84.95%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	86.92%	85.59%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.74%	85.27%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.85%	85.23%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.39%	85.59%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.94%	85.02%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.12%	85.16%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	86.31%	85.34%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			79.19%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**86.55%**	**84.03%**	**83.07%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**86.91%**	**84.25%**	**84.28%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.98%	84.44%	84.37%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	87.29%	84.27%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87.47%	84.05%	83.78%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			82.12%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			86.86%
G. TTHC	**86.59%**	**83.97%**	**83.62%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.65%	84.37%	83.99%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	86.65%	83.98%	83.57%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	86.43%	83.91%	83.96%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	86.62%	83.62%	82.95%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**86.98%**	**84.01%**	**82.07%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.77%	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.	87.06%	83.66%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	87.12%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**86.73%**	**84.02%**	**83.65%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	87.48%	83.84%	83.60%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	86.61%	84.02%	85.05%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	86.09%	84.20%	82.30%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**85.55%**	**83.93%**	**81.73%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.40%	84.06%	80.67%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.79%	83.99%	82.36%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.46%	83.73%	82.16%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**85.93%**	**84.39%**	**81.10%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH KIÊN GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	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.	72.20%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	71.34%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.87%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.20%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	43.75%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	43.75%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	38.36%	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.	48.47%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	47.52%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	38.36%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	35.34%	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.	32.33%	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 2024	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.	77.74%	85.43%	73.96%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.73%	86.45%	89.86%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.52%	87.14%	89.63%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.51%	86.49%	85.94%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.66%	87.72%	84.79%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.13%	87.88%	90.55%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.02%	87.01%	85.48%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.10%	87.75%	88.94%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.14%	86.36%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	31.19%	51.45%	91.24%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	45.74%	54.18%	47.24%
	3. Qua chính quyền, công chức.	25.16%	49.64%	15.44%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17.05%	39.45%	20.05%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	37.84%	60.91%	59.91%
	6. Qua mạng internet.	47.19%	44.00%	44.93%
	7. Qua hình thức khác.	0.42%	0.55%	3.69%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	76.90%	89.40%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	81.99%	89.15%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	81.84%	89.86%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	80.88%	89.86%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.31%	91.85%	
	6. Qua mạng internet.	84.84%	90.01%	3.76%
	7. Qua hình thức khác.	77.28%	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.	18.11%	63.27%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	32.42%	23.09%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.95%	19.64%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	20%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	29.68%		
	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.	99.17%	100.00%	96.53%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.83%	0.00%	2.31%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	98.76%	100.00%	98.83%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.04%	0.00%	0.94%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.21%	0.00%	0.23%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	80.79%	88.62%	52.35%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.40%	87.97%	5.63%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	83.20%	90.50%	42.02%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	27.41%	69.60%	75.64%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	35.15%	64.57%	59.35%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	38.70%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	33.26%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		42.68%	62.36%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		47.11%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		62.88%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.32%	56.68%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	10.04%	43.17%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.46%	19.24%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH KON TUM

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.81%**	**80.09%**	**78.98%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.23%**	**79.95%**	**79.43%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.92%	80.00%	79.31%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.55%	79.89%	79.54%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**83.57%**	**79.75%**	**78.27%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.55%	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.	83.59%	79.78%	78.38%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.97%**	**80.15%**	
C. Chất lượng CS (năm 2022)			**79.04%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.08%	80.04%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.29%	80.25%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.29%	80.04%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.70%	80.22%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.59%	79.96%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.96%	80.14%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.35%	80.11%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.04%	80.25%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.46%	80.36%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.82%**	**80.14%**	**79.19%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.76%	79.93%	79.07%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.81%	79.86%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.67%	80.11%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.34%	80.18%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.93%	80.00%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.72%	80.00%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.54%	80.11%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.34%	80.25%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.38%	80.43%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.74%	80.50%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			79.31%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.34%**	**84.99%**	**77.80%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.46%**	**84.72%**	**78.21%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.18%	85.00%	78.15%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.47%	84.82%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.72%	84.35%	77.92%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.61%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			78.15%
G. TTHC	**84.31%**	**85.13%**	**77.75%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.43%	85.04%	78.61%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.35%	85.29%	77.46%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.22%	85.18%	77.92%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.22%	85.04%	77.00%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.14%**	**85.05%**	**76.53%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.19%	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.	84.27%	84.86%	75.84%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.98%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**84.43%**	**85.10%**	**77.54%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.89%	85.11%	77.46%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.17%	85.07%	78.15%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.22%	85.12%	77.00%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**84.37%**	**84.90%**	**78.99%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84.17%	85.05%	79.07%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.46%	84.83%	79.07%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.46%	84.83%	78.84%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.03%**	**82.10%**	**78.39%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH KON TUM

Tiêu chí	Năm 2024	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.	65.39%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	56.90%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	56.69%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	56.05%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	54.35%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	54.35%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	45.44%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	40.13%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	39.07%	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.	3.05%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của ND	1.15%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	24.63%	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 2024	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.	77.74%	74.96%	94.44%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.41%	78.00%	96.71%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.49%	78.94%	96.92%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.62%	78.68%	95.67%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.13%	80.51%	95.28%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.83%	81.27%	96.71%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.98%	79.62%	95.06%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.26%	78.27%	95.07%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.89%	77.24%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	30.82%	23.88%	15.23%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	64.15%	66.97%	38.48%
	3. Qua chính quyền, công chức.	27.46%	20.11%	27.78%
	4. Qua người thân, bạn bè.	20.34%	14.72%	9.26%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.88%	36.45%	30.45%
	6. Qua mạng internet.	49.90%	39.50%	37.24%
	7. Qua hình thức khác.	0.42%	0.36%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.61%	72.18%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.31%	77.02%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.97%	75.27%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	74.20%	72.89%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.36%	80.03%	
	6. Qua mạng internet.	81.71%	78.90%	8.01%
	7. Qua hình thức khác.	70.10%	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.	30.04%	52.16%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	35.29%	17.27%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.45%	30.76%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.13%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.71%		
	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.	87.39%	83.30%	78.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.29%	15.62%	20.41%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.31%	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.	86.74%	83.51%	77.27%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.11%	13.98%	18.80%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.16%	2.51%	3.93%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.21%	73.79%	58.73%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.11%	70.20%	5.75%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.42%	71.40%	35.52%
Trải nghiệm của ND về việc giải	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	37.82%	48.21%	88.87%

quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	37.18%	76.16%	86.42%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	60.08%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	29.62%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		42.19%	65.15%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		45.24%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		53.14%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.45%	50.00%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.62%	36.74%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.15%	32.08%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LAI CHÂU

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**81.49%**	**79.77%**	**78.12%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.88%**	**78.96%**	**76.61%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.01%	78.60%	76.55%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.75%	79.32%	76.66%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chinh sách	**81.32%**	**79.03%**	**79.42%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.52%	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.	81.13%	78.60%	80.24%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**81.89%**	**79.57%**	**77.55%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.92%	78.85%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.14%	79.96%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.60%	80.68%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.36%	80.93%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.50%	78.35%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.51%	79.64%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.75%	79.71%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.85%	79.50%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.34%	78.53%	
D. Kết quả, tác động của CS	**81.30%**	**80.25%**	**78.91%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.92%	79.28%	77.78%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.96%	79.28%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.50%	79.43%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.38%	80.57%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.82%	81.65%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.10%	81.72%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.44%	80.97%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.13%	80.57%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.48%	79.57%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.26%	79.50%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			80.04%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**81.54%**	**79.89%**	**80.56%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.05%**	**80.49%**	**80.43%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.84%	80.07%	82.09%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.43%	80.86%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.88%	80.54%	79.63%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			75.72%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.27%
G. TTHC	**81.86%**	**80.67%**	**83.15%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.01%	80.65%	81.06%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.77%	80.86%	84.55%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.64%	80.54%	83.94%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.01%	80.65%	83.04%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.62%**	**79.45%**	**79.35%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.93%	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.	81.55%	79.53%	79.25%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.38%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**81.90%**	**79.47%**	**81.65%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	81.93%	79.28%	80.36%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.89%	79.75%	82.91%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.89%	79.39%	81.68%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.19%**	**79.08%**	**78.23%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.96%	78.96%	78.19%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.13%	79.43%	78.30%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.47%	78.85%	78.21%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**81.51%**	**79.82%**	**79.34%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LAI CHÂU

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	71.22%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	67.02%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.50%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	56.30%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	48.53%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	45.38%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.60%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	40.97%	Tăng cưởng 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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	32.35%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	28.99%	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 2024	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.	79.18%	80.97%	92.16%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.26%	83.80%	94.65%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.96%	83.68%	91.98%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.43%	83.03%	89.90%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.04%	84.16%	93.42%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.05%	83.63%	96.09%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.43%	83.89%	94.65%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.12%	83.68%	93.20%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.94%	82.11%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	43.54%	55.09%	33.54%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.38%	83.09%	35.80%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.42%	70.36%	10.08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	19.38%	33.09%	10.08%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	52.29%	71.09%	43.00%
	6. Qua mạng internet.	38.75%	48.55%	34.36%
	7. Qua hình thức khác.	2.71%	0.00%	1.23%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	74.45%	78.73%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.47%	83.29%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.69%	81.77%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	77.34%	77.50%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	82.29%	85.75%	
	6. Qua mạng internet.	81.03%	81.88%	7.42%
	7. Qua hình thức khác.	74.69%	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.	12.15%	39.16%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	50.96%	39.16%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.99%	51.18%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	10.87%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.59%		
	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.	91.40%	96.91%	72.58%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.97%	2.72%	25.36%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.63%	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.	91.39%	97.10%	73.54%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.14%	2.36%	19.79%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.47%	0.54%	6.67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	80.62%	83.02%	63.84%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.98%	75.68%	4.55%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.10%	77.60%	31.61%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	17.02%	50.36%	83.05%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	34.26%	77.26%	85.74%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	68.09%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	26.60%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		40.58%	71.13%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		54.25%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		72.69%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.96%	60.33%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.83%	28.21%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.70%	22.06%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.37%**	**80.37%**	**77.63%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.21%**	**78.99%**	**77.02%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.02%	78.77%	75.52%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.40%	79.21%	78.52%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**83.48%**	**79.19%**	**76.87%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.01%	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.	83.94%	78.95%	75.94%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.57%**	**80.12%**	**80.07%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.35%	79.24%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.64%	79.93%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.42%	80.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.29%	80.83%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.43%	79.75%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.09%	80.36%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.60%	79.64%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.32%	81.15%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.02%	79.96%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.21%**	**81.10%**	**76.56%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.89%	79.28%	74.91%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.74%	80.25%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.74%	80.14%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.39%	81.37%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.78%	81.84%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.51%	82.02%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.34%	81.58%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.81%	80.61%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.92%	82.12%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.98%	81.76%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			78.20%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.51%**	**80.40%**	**78.72%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.29%**	**80.73%**	**80.60%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.77%	79.96%	83.55%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.93%	81.37%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.15%	80.86%	78.61%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			76.14%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.08%
G. TTHC	**82.79%**	**80.35%**	**80.16%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.68%	81.01%	81.49%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.80%	80.83%	80.26%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.13%	79.86%	80.05%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.56%	79.71%	78.82%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.50%**	**80.83%**	**79.36%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.73%	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.	82.23%	81.08%	82.55%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.53%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.51%**	**80.56%**	**80.23%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.41%	80.76%	76.96%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.44%	81.30%	83.47%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.69%	79.64%	80.26%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.39%**	**79.52%**	**73.23%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.56%	79.32%	72.54%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.40%	79.49%	74.81%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.23%	79.75%	72.33%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.02%**	**80.38%**	**78.17%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	74.22%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	70.48%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	66.32%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.73%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	46.36%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.04%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.97%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	34.30%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	33.89%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	31.60%	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 2024	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.	70.99%	71.72%	95.22%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.57%	77.87%	97.51%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.69%	75.90%	94.98%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	73.93%	76.30%	96.67%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.03%	79.56%	97.29%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.69%	78.80%	97.27%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.34%	76.31%	96.04%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.34%	75.54%	96.65%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	73.60%	73.21%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	22.15%	19.10%	22.82%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.27%	64.14%	50.21%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17.20%	20.18%	17.22%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.97%	18.56%	18.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.72%	48.29%	53.53%
	6. Qua mạng internet.	33.55%	35.50%	37.14%
	7. Qua hình thức khác.	0.43%	0.72%	1.04%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	69.18%	68.88%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.44%	77.28%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.87%	73.14%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.19%	66.79%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.19%	76.49%	
	6. Qua mạng internet.	75.74%	74.95%	9.79%
	7. Qua hình thức khác.	68.64%	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.	23.44%	25.00%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	38.71%	22.99%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	41.29%	54.38%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.45%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.32%		
	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.	83.80%	92.97%	75.21%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.55%	6.31%	21.88%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.65%	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.	82.03%	95.50%	74.78%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	15.80%	3.78%	19.03%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.16%	0.72%	6.19%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.11%	73.79%	61.54%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	68.25%	64.01%	6.44%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.19%	69.22%	32.02%
Trải nghiệm của ND về việc giải	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	9.44%	51.35%	81.24%

quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	27.04%	87.46%	76.68%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	62.02%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	22.75%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		39.64%	51.37%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		51.80%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		67.32%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.87%	51.62%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3%	35.55%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.58%	27.47%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LẠNG SƠN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**78.96%**	**78.86%**	**74.25%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**77.80%**	**79.95%**	**74.11%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	77.27%	79.46%	73.44%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.33%	80.43%	74.78%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chinh sách	**78.27%**	**78.75%**	**74.74%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.29%	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.	78.25%	78.49%	74.90%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**79.01%**	**78.88%**	**73.94%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.47%	76.74%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.62%	80.18%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.83%	80.07%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.85%	81.43%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.55%	76.93%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.15%	79.50%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.74%	77.50%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.26%	79.89%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.59%	77.67%	
D. Kết quả, tác động của CS	**79.29%**	**78.64%**	**74.22%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.30%	76.96%	74.27%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.76%	77.89%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.42%	78.18%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.31%	79.36%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.60%	80.39%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.85%	78.14%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.21%	79.89%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.89%	77.89%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.47%	79.10%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.11%	78.64%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			74.16%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**79.52%**	**79.94%**	**76.63%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**79.53%**	**80.18%**	**76.55%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	78.51%	79.61%	78.22%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.91%	81.04%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.17%	79.89%	76.02%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			74.07%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			77.90%
G. TTHC	**79.85%**	**80.00%**	**79.66%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.21%	80.43%	80.38%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.74%	80.39%	82.04%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.96%	80.00%	78.72%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	79.49%	79.18%	77.48%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**79.52%**	**80.24%**	**74.97%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.57%	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.	79.40%	80.00%	76.65%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.57%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**79.70%**	**80.05%**	**77.09%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	80.64%	79.86%	76.98%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.28%	81.57%	77.89%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.19%	78.71%	76.39%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**78.91%**	**79.24%**	**74.90%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.94%	79.21%	73.98%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.70%	79.36%	76.35%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.09%	79.14%	74.36%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**79.19%**	**79.30%**	**75.44%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LẠNG SƠN

Tiêu chí	Năm 2024	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.	70.26%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	69.83%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.52%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	49.57%	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.	48.71%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.47%	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.	37.72%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	33.84%	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 tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	41.61%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	31.03%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	29.09%	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 2024	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.	77.58%	74.15%	97.94%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.03%	79.71%	99.18%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.88%	78.32%	99.18%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.38%	78.32%	98.77%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.42%	80.34%	98.97%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.87%	78.82%	99.38%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.50%	78.37%	98.97%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.38%	77.56%	99.18%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.14%	74.24%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	31.17%	34.17%	45.98%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	66.74%	69.06%	75.88%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.78%	14.03%	35.46%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.25%	18.35%	25.36%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.17%	44.60%	58.56%
	6. Qua mạng internet.	37.87%	40.29%	40.00%
	7. Qua hình thức khác.	1.05%	0.54%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.37%	74.59%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.97%	82.01%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	75.86%	74.87%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.61%	72.35%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.10%	80.31%	
	6. Qua mạng internet.	79.98%	76.53%	3.92%
	7. Qua hình thức khác.	72.09%	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.	22.78%	41.34%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	22.78%	21.12%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	55.91%	43.68%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.75%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	7.38%		
	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.	88.33%	92.46%	95.26%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10%	7.18%	3.71%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.67%	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.	91.58%	91.35%	95.05%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.32%	7.03%	3.92%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.11%	1.62%	1.03%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	81.67%	79.35%	62.96%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.37%	70.19%	2.47%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.21%	72.35%	34.57%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	22.62%	70.38%	83.92%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	49.89%	89.23%	91.55%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	63.42%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	18.39%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		35.55%	85.98%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		57.09%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		83.12%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.29%	70.92%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.38%	44.88%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.11%	35.37%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LÀO CAI

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.12%**	**88.64%**	**83.07%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**85.32%**	**87.74%**	**83.21%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	85.15%	87.40%	83.31%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	85.49%	88.08%	83.10%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.82%**	**88.15%**	**82.90%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.40%	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.	85.24%	87.90%	82.28%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**85.15%**	**88.63%**	**82.66%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.91%	87.58%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.56%	89.08%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.11%	88.40%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.11%	88.62%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.08%	88.33%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.28%	89.73%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.48%	88.83%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.87%	89.34%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.94%	87.76%	
D. Kết quả, tác động của CS	**85.12%**	**88.92%**	**83.50%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.51%	88.26%	82.69%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.08%	88.45%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.23%	88.94%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.61%	88.51%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.50%	89.59%	

19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.90%	89.80%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.13%	89.98%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.29%	88.51%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.89%	89.12%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.05%	88.04%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			84.30%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.63%**	**88.93%**	**84.86%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**87.08%**	**89.43%**	**85.05%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.32%	88.87%	85.57%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	87.13%	89.91%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.81%	89.52%	84.13%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			84.75%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			85.76%
G. TTHC	**85.35%**	**89.41%**	**85.67%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.15%	89.69%	86.39%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.38%	89.30%	85.57%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.00%	89.59%	86.19%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.85%	89.05%	84.54%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.32%**	**88.77%**	**83.96%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.44%	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.	85.76%	88.58%	83.91%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.76%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.31%**	**88.69%**	**85.09%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.60%	89.16%	84.75%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.35%	89.19%	85.16%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.99%	87.72%	85.37%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.83%**	**88.20%**	**84.53%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.48%	88.04%	85.16%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.11%	88.29%	84.52%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.90%	88.26%	83.91%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.92%**	**88.76%**	**83.97%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LÀO CAI

Tiêu chí	Năm 2024	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.	74.74%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	72.65%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	62.84%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	46.97%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	42.38%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	42.17%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	40.92%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	34.03%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	27.97%	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.	28.90%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	32.72%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	24.43%	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 2024	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.	89.24%	69.94%	93.39%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	89.72%	72.89%	96.90%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	89.87%	73.34%	94.83%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.93%	75.04%	96.07%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	91.14%	77.91%	97.52%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.40%	77.11%	97.11%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	90.98%	75.36%	97.31%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	92.02%	74.64%	95.04%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	91.21%	72.94%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	55.84%	48.74%	41.29%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	50.11%	19.49%	22.82%
	3. Qua chính quyền, công chức.	67.73%	10.29%	13.49%
	4. Qua người thân, bạn bè.	38.64%	15.52%	13.49%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	33.97%	31.05%	53.53%
	6. Qua mạng internet.	35.67%	33.57%	34.65%
	7. Qua hình thức khác.	0.21%	0.00%	0.83%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	87.70%	72.84%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	88.38%	72.80%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	89.20%	70.65%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	86.86%	67.90%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.63%	76.39%	
	6. Qua mạng internet.	87.31%	73.75%	10.33%
	7. Qua hình thức khác.	82.24%	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.	51.84%	45.86%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	27.21%	21.58%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.88%	32.01%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.21%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	8.42%		
	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.	97.46%	83.54%	75.85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.33%	15.56%	21.61%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	98.06%	83.72%	78.38%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.51%	13.95%	17.67%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.43%	2.33%	3.95%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	90.84%	75.89%	55.37%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	86.22%	65.41%	5.99%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.50%	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.	47.63%	59.14%	84.27%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	51.72%	84.38%	80.99%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	66.38%		

	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	50.22%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		49.01%	62.40%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		59.21%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		70.20%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	12.07%	57.01%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	8.19%	36.94%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.59%	27.16%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH LONG AN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.76%**	**78.03%**	**73.67%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.76%**	**77.27%**	**74.86%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.60%	76.98%	72.48%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.92%	77.56%	77.23%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**82.35%**	**76.61%**	**72.02%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.76%	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.	81.93%	76.81%	71.65%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**82.95%**	**78.28%**	**72.84%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.55%	77.24%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.33%	77.99%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.80%	78.75%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.05%	79.86%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.92%	78.03%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.92%	78.35%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.21%	77.96%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.96%	79.03%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.80%	77.31%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.68%**	**78.24%**	**74.96%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.06%	76.31%	73.92%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.30%	76.92%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.76%	76.85%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.72%	79.14%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.96%	78.85%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.88%	78.67%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.05%	79.61%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.05%	78.85%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.85%	78.78%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.15%	78.38%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			75.99%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.64%**	**79.57%**	**77.58%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.78%**	**79.61%**	**78.78%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.43%	79.14%	80.74%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.85%	79.93%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.05%	79.75%	77.44%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			77.44%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			79.50%
G. TTHC	**82.77%**	**79.44%**	**79.15%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.89%	80.00%	79.92%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.44%	79.61%	78.68%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.93%	78.85%	78.68%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.80%	79.32%	79.30%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.96%**	**79.93%**	**78.57%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.01%	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.	82.68%	80.11%	77.44%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.18%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.61%**	**79.99%**	**77.07%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.09%	80.32%	78.19%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.47%	80.50%	76.82%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.26%	79.14%	76.20%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.03%**	**78.94%**	**74.31%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.02%	78.78%	75.49%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.14%	78.82%	75.37%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.94%	79.21%	72.06%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.71%**	**78.66%**	**75.63%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH LONG AN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	56.26%	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.	54.14%	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.	53.43%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	52.01%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	50.12%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	50.12%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	46.34%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.84%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	40.57%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	40.50%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	39.95%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	37.12%	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 2024	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.	81.67%	72.31%	100.00%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.29%	78.15%	100.00%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.01%	77.69%	100.00%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.70%	79.30%	99.59%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.04%	80.60%	99.79%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.26%	78.58%	100.00%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.03%	76.52%	100.00%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	84.36%	77.60%	99.59%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.92%	74.91%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	52.07%	57.59%	52.78%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	41.94%	46.44%	68.25%
	3. Qua chính quyền, công chức.	23.76%	19.01%	33.40%
	4. Qua người thân, bạn bè.	20.66%	18.10%	15.67%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	51.45%	58.50%	65.36%
	6. Qua mạng internet.	37.19%	26.87%	34.85%
	7. Qua hình thức khác.	1.03%	1.83%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	81.05%	73.34%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.88%	75.49%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	80.59%	68.68%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	77.81%	67.54%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.25%	77.56%	
	6. Qua mạng internet.	83.14%	71.00%	2.89%
	7. Qua hình thức khác.	73.38%	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.	30.48%	37.38%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.71%	32.34%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.37%	44.67%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	14.41%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.36%		
	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.	87.89%	79.17%	98.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.27%	19.57%	0.82%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.84%	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.	90.17%	79.89%	98.75%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.58%	16.30%	1.04%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.26%	3.80%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	81.48%	70.32%	74.59%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.48%	63.69%	1.03%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	82.37%	68.58%	24.38%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	26.45%	59.25%	84.09%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	40.08%	87.10%	86.88%

quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.98%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	13.43%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		38.96%	63.07%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		41.37%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		71.86%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.50%	46.86%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	6.20%	32.68%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	5.58%	28.49%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NAM ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.91%**	**78.75%**	**76.87%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.42%**	**76.12%**	**75.45%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.92%	74.51%	74.52%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.92%	77.74%	76.38%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.18%**	**76.61%**	**77.54%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.35%	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.	82.01%	76.77%	77.02%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.62%**	**78.76%**	**77.04%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.01%	76.30%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.59%	77.09%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.37%	79.10%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.64%	79.57%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.51%	78.60%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.76%	79.75%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.87%	80.29%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.87%	79.86%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.01%	78.31%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.20%**	**79.69%**	**77.43%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.01%	78.03%	77.22%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.24%	78.24%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.97%	78.89%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.14%	80.29%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.57%	79.68%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.59%	80.00%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.42%	80.54%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.32%	80.97%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.72%	80.93%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.04%	79.35%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.64%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.06%**	**78.45%**	**77.03%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.35%**	**78.83%**	**78.05%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.65%	78.78%	77.64%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.92%	79.35%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.47%	78.35%	79.29%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			77.22%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			78.03%
G. TTHC	**82.05%**	**78.00%**	**79.44%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.18%	79.07%	78.87%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.73%	77.95%	79.70%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.39%	77.59%	79.90%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.91%	77.38%	79.29%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.24%**	**79.09%**	**75.28%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.22%	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.	82.51%	79.10%	75.76%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.98%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.20%**	**78.85%**	**76.25%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.10%	78.67%	75.78%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.15%	78.96%	76.59%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.35%	78.92%	76.38%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.47%**	**77.63%**	**76.12%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.44%	77.77%	76.19%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.02%	77.77%	77.22%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.95%	77.34%	74.96%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.56%**	**78.63%**	**76.95%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NAM ĐỊNH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.98%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	57.94%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	54.43%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	51.13%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	50.10%	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.	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	49.48%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.01%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.15%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	43.92%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	32.78%	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 2024	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.	85.69%	76.67%	96.52%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	89.35%	79.33%	98.43%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.20%	79.05%	97.16%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.88%	79.18%	96.53%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.26%	80.95%	98.90%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.20%	80.83%	98.10%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	86.84%	78.29%	97.01%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	88.08%	79.33%	98.26%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.20%	77.50%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	69.76%	55.02%	42.74%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.12%	52.63%	40.69%
	3. Qua chính quyền, công chức.	42.08%	20.57%	17.19%
	4. Qua người thân, bạn bè.	34.24%	15.47%	15.77%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	53.60%	53.43%	54.57%
	6. Qua mạng internet.	39.04%	41.63%	35.49%
	7. Qua hình thức khác.	1.60%	0.16%	0.79%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	86.51%	75.16%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	88.80%	76.35%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	85%	72.85%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	81.63%	72.69%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	87.56%	78.74%	
	6. Qua mạng internet.	85.42%	76.75%	7.58%
	7. Qua hình thức khác.	79.42%	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.	26.32%	45.06%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	34.03%	18.95%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	47.67%	39.97%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.22%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.75%		
	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.	99.52%	87.12%	79.69%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.48%	11.61%	18.90%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	99.68%	87.76%	80.54%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.32%	10.65%	17.09%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	1.59%	2.37%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	87.97%	75.16%	55.05%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	86.45%	71.54%	6.62%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	85.67%	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.	21.67%	59.87%	89.87%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	56.50%	84.74%	94.16%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	52.33%		

	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	22.79%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		53.26%	80.44%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		62.64%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		74.36%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	12.04%	48.56%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.65%	28.66%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	0.96%	21.34%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NGHỆ AN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**87.81%**	**84.03%**	**80.98%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**87.76%**	**83.56%**	**80.29%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	87.26%	83.52%	78.32%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	88.27%	83.59%	82.26%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**87.69%**	**83.38%**	**81.79%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	87.71%	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.	87.68%	83.49%	81.94%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**87.82%**	**84.00%**	**80.05%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	87.77%	83.65%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.96%	84.06%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.23%	84.63%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.93%	84.73%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.55%	83.78%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.80%	84.19%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.96%	83.81%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.28%	83.75%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.93%	83.40%	
D. Kết quả, tác động của CS	**87.83%**	**84.29%**	**81.78%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	88.09%	83.97%	82.41%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.31%	84.22%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	87.32%	83.59%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.42%	84.41%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	87.91%	84.92%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	87.29%	84.54%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.90%	84.86%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.68%	84.16%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	88.38%	84.35%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	87.96%	83.84%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			81.15%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**87.95%**	**87.90%**	**84.65%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**88.08%**	**87.74%**	**85.84%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	88.41%	87.68%	86.51%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.12%	87.87%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87.71%	87.65%	85.72%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.36%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			87.77%
G. TTHC	**87.84%**	**87.94%**	**85.21%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	88.13%	87.81%	86.51%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.94%	87.90%	85.72%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	87.78%	88.22%	85.09%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	87.52%	87.81%	83.52%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**87.60%**	**88.04%**	**84.93%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	87.71%	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.	87.61%	87.90%	84.76%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	87.48%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**88.42%**	**88.08%**	**84.61%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	88.15%	87.94%	85.39%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	88.61%	88.51%	85.25%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	88.48%	87.81%	83.20%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**87.85%**	**87.71%**	**82.68%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	88.07%	87.49%	82.57%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	87.72%	87.84%	83.83%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	87.75%	87.81%	81.63%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**87.87%**	**85.62%**	**82.82%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NGHỆ AN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	65.08%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	64.92%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	60.66%	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.	59.02%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	51.80%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	50.16%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	36.07%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	35.08%	Tăng cưởng 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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	34.92%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	30.98%	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 2024	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.	78.14%	71.30%	93.83%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.77%	75.41%	97.54%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.82%	76.26%	96.30%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.55%	77.07%	97.12%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.82%	78.10%	97.74%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.25%	77.84%	97.54%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.82%	75.86%	95.89%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.13%	77.30%	97.33%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.41%	75.68%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	32.30%	48.45%	39.59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	54.53%	37.16%	23.92%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.05%	24.59%	15.26%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.64%	20.22%	15.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.65%	48.27%	53.61%
	6. Qua mạng internet.	28.60%	38.80%	26.80%
	7. Qua hình thức khác.	0.62%	1.46%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	79%	72.44%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.83%	74.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	82.34%	74.01%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	80%	72.57%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.42%	76.73%	
	6. Qua mạng internet.	83.53%	74.64%	9.30%
	7. Qua hình thức khác.	78.80%	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.	18.43%	35.28%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.43%	14.44%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	48.86%	48.81%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.52%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	11.18%		
	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.	92.18%	96.36%	92.18%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.82%	3.28%	7.82%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	93.61%	98.73%	97.53%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.39%	0.91%	2.47%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.36%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	83.40%	72.27%	61.52%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	80.20%	71.45%	6.38%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	82.30%	73.06%	32.10%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	19.59%	61.88%	89.71%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	32.99%	86.89%	89.51%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.44%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	11.55%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		51.45%	77.37%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		59.82%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		73.43%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.77%	51.38%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.92%	38.45%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.27%	33.03%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NINH BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.22%**	**82.90%**	**80.04%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.33%**	**81.85%**	**82.15%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.07%	81.54%	80.23%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.58%	82.15%	84.06%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.24%**	**82.10%**	**81.46%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.16%	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.	84.32%	81.86%	81.05%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**85.01%**	**82.71%**	**79.53%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.57%	82.22%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.77%	82.29%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.16%	82.80%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.58%	83.87%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.99%	81.22%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.02%	82.58%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.19%	83.20%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.47%	83.44%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.31%	82.80%	
D. Kết quả, tác động của CS	**85.78%**	**83.45%**	**77.01%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.14%	82.69%	76.33%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.64%	83.02%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.94%	82.19%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.64%	83.66%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.58%	84.24%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.93%	83.37%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.50%	83.99%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.40%	83.73%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.30%	84.09%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.76%	83.52%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.69%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**85.50%**	**82.43%**	**82.07%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**85.26%**	**82.53%**	**83.30%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.91%	82.19%	83.93%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.36%	82.37%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.53%	83.05%	83.93%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			80.02%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			85.30%
G. TTHC	**85.50%**	**82.49%**	**85.11%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.44%	83.05%	85.98%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.24%	82.26%	84.95%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.86%	82.37%	85.36%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.45%	82.29%	84.13%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.81%**	**82.82%**	**77.61%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.44%	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.	86.06%	82.97%	78.59%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.94%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**85.44%**	**82.69%**	**83.58%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	85.98%	82.90%	82.69%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.23%	83.66%	85.36%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.12%	81.51%	82.69%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**85.50%**	**81.58%**	**80.75%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.27%	81.29%	80.44%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	85.72%	82.15%	81.46%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.51%	81.29%	80.36%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**85.34%**	**82.71%**	**81.06%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NINH BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	72.37%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	71.34%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	68.04%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.93%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	50.10%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	43.09%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	40.82%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	38.56%	Tăng cưởng 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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	35.05%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	29.48%	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 2024	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.	69.48%	75.18%	96.21%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	70.72%	78.28%	99.37%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	70.09%	78.82%	98.51%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	72.11%	81.32%	99.37%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	73.61%	80.37%	99.58%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	74.74%	79.08%	99.58%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	73.71%	79.11%	98.52%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	72.21%	77.68%	97.67%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	70.91%	76.75%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	36.91%	52.62%	41.79%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	35.46%	31.28%	41.79%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10.72%	18.08%	15.18%
	4. Qua người thân, bạn bè.	24.12%	13.02%	7.90%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	28.45%	33.82%	25.16%
	6. Qua mạng internet.	18.14%	22.06%	12.89%
	7. Qua hình thức khác.	0.41%	0.36%	0.42%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.08%	74.96%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	70.05%	77.02%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.41%	76.58%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.08%	72.75%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	73.49%	77.35%	
	6. Qua mạng internet.	73.07%	75.76%	5.13%
	7. Qua hình thức khác.	67.68%	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.	10.17%	38.28%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	25.73%	15.57%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	58.51%	45.42%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	5.60%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	6.22%		
	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.	94.02%	92.25%	97.09%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	5.15%	6.67%	2.49%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.82%	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.	94.62%	93.71%	98.20%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.35%	5.76%	1.57%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.04%	0.54%	0.22%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	72.37%	75.63%	83.44%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.87%	72.27%	3.82%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.39%	72.18%	12.74%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	25.41%	54.94%	84.46%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	30.17%	84.44%	92.61%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	50.83%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	5.99%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		45.95%	75.06%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		53.05%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		76.26%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	3.10%	54.51%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.24%	41.26%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.45%	35.56%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH NINH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.99%**	**82.80%**	**81.46%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.04%**	**82.17%**	**82.66%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.02%	81.69%	82.82%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.07%	82.66%	82.49%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**82.52%**	**82.30%**	**80.15%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.48%	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.	82.56%	82.55%	81.34%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**83.25%**	**82.63%**	**82.38%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.89%	81.65%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.34%	83.94%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.84%	83.34%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.67%	83.26%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.72%	81.83%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.97%	82.44%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.01%	82.29%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.67%	83.34%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.18%	81.60%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.04%**	**83.17%**	**80.66%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.93%	81.76%	79.41%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.97%	82.40%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.09%	82.22%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.80%	83.71%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.18%	83.35%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.76%	83.49%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.30%	83.87%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.01%	83.35%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.22%	84.09%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.09%	83.48%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			81.90%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.40%**	**82.74%**	**82.21%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.71%**	**82.86%**	**83.03%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.23%	82.47%	82.46%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.09%	83.26%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.80%	82.86%	83.32%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			81.51%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.83%
G. TTHC	**83.20%**	**82.61%**	**80.98%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.93%	82.97%	82.37%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.38%	82.69%	80.60%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.47%	82.97%	80.34%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.01%	81.79%	80.60%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.35%**	**82.60%**	**82.44%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.30%	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.	83.34%	82.54%	82.28%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.42%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.78%**	**83.34%**	**83.17%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.71%	83.43%	83.09%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.63%	84.58%	84.01%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.00%	82.01%	82.42%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**84.04%**	**82.36%**	**81.41%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.75%	81.94%	81.25%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.16%	82.83%	81.46%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.21%	82.33%	81.51%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.16%**	**82.78%**	**81.83%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH NINH THUẬN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.04%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.67%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	62.19%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	62.19%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	57.02%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	54.96%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	37.81%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	36.98%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	31.20%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	23.55%	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 2024	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%	83.63%	95.67%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.91%	85.89%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.60%	85.89%	98.56%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.43%	86.67%	98.56%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.12%	88.10%	99.18%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.70%	87.92%	99.18%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.92%	87.57%	98.15%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.99%	87.57%	99.38%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.62%	86.60%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	47.93%	51.43%	32.30%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60.74%	55.91%	29.63%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.45%	16.67%	9.26%
	4. Qua người thân, bạn bè.	25.41%	17.38%	8.85%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	61.98%	67.38%	57.00%
	6. Qua mạng internet.	40.08%	44.62%	26.34%
	7. Qua hình thức khác.	0.83%	0.18%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	77.38%	87.54%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	81.12%	88.75%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.40%	86.74%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.96%	86.40%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.50%	89.36%	
	6. Qua mạng internet.	78.86%	87.61%	4.53%
	7. Qua hình thức khác.	73.30%	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.	18.80%	36.64%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	47.11%	12.64%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	49.17%	55.05%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.85%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.30%		
	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.	94.62%	99.46%	96.91%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.97%	0.36%	3.09%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.41%	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.	95.20%	98.75%	96.69%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.38%	0.36%	3.10%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.42%	0.90%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.81%	87.54%	62.55%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	78.09%	86.87%	1.85%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.73%	87.10%	35.60%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	23.05%	53.23%	91.32%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	51.85%	84.77%	92.39%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.32%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	17.70%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		43.47%	70.25%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		56.71%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		74.42%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	6.58%	48.84%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.32%	32.97%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.50%	29.75%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH PHÚ THỌ

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.23%**	**87.61%**	**82.43%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.90%**	**87.68%**	**83.49%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.82%	87.48%	82.15%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.98%	87.87%	84.83%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.59%**	**87.32%**	**82.25%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	85.23%	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.	83.96%	87.36%	81.94%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**84.91%**	**87.62%**	**80.68%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.70%	87.83%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.94%	87.72%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.24%	87.79%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.43%	88.19%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.20%	87.46%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.54%	87.46%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.82%	87.35%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.76%	87.78%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.57%	87.03%	
D. Kết quả, tác động của CS	**85.71%**	**87.64%**	**83.29%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.25%	86.95%	82.77%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.99%	87.06%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.57%	87.60%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.51%	87.43%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.49%	87.68%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.65%	88.11%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.07%	87.89%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.29%	88.03%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.89%	87.92%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.36%	87.71%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			83.80%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.60%**	**87.50%**	**85.67%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.98%**	**87.34%**	**85.54%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.91%	87.28%	85.65%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.96%	87.31%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.06%	87.42%	86.05%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.18%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			87.28%
G. TTHC	**85.25%**	**87.59%**	**86.21%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.65%	87.49%	86.68%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.06%	87.74%	85.85%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.19%	87.53%	86.47%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.11%	87.60%	85.85%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.05%**	**87.59%**	**84.57%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.49%	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.	85.31%	87.67%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.35%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**84.47%**	**87.63%**	**85.99%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	85.27%	87.67%	86.47%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.44%	87.58%	86.06%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.70%	87.65%	85.44%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.05%**	**87.33%**	**86.05%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.35%	87.35%	85.44%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.17%	87.50%	87.09%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.64%	87.13%	85.63%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.97%**	**87.56%**	**84.05%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH PHÚ THỌ

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	79.46%	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.	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	73.86%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	68.46%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.93%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.15%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	42.32%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	38.38%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	38.17%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.68%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	27.59%	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 2024	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.	74.69%	71.21%	94.55%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.13%	76.28%	95.85%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.68%	75.32%	94.55%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.63%	74.09%	96.30%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.74%	78.06%	96.51%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.74%	79.47%	96.51%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.11%	76.18%	94.77%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.78%	74.59%	96.95%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.64%	74.27%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.16%	28.95%	36.82%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	43.16%	28.95%	28.76%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14.95%	10.67%	13.07%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15.16%	11.81%	10.46%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	34.74%	41.52%	52.94%
	6. Qua mạng internet.	37.89%	34.10%	39.87%
	7. Qua hình thức khác.	2.53%	0.76%	0.65%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.90%	70.83%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.37%	74.46%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.28%	69.18%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.35%	67.34%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.17%	78.12%	
	6. Qua mạng internet.	77.10%	74.68%	8.71%
	7. Qua hình thức khác.	67.34%	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.	21.58%	35.08%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	43.80%	24.95%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	38.03%	37.90%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.69%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.90%		
	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.	84.19%	74.44%	75.60%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	14.74%	23.33%	21.57%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.07%	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.	88.35%	75.56%	81.92%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.13%	22.59%	15.69%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.52%	1.85%	2.40%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.09%	74.54%	69.28%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.79%	66.34%	7.63%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.61%	69.70%	23.09%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	20.65%	60.18%	84.75%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	35.70%	84.32%	84.97%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.08%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	11.83%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		42.55%	58.82%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		59.17%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		72.00%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	6.88%	56.96%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.95%	40.69%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.66%	31.40%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH PHÚ YÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.42%**	**79.56%**	**77.17%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.37%**	**78.37%**	**79.70%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.93%	77.71%	79.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.80%	79.03%	80.35%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**82.30%**	**78.59%**	**76.86%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.10%	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.	82.49%	78.64%	76.42%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**82.40%**	**79.74%**	**75.91%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.09%	78.28%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.39%	79.54%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.18%	80.82%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.82%	81.96%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.68%	79.07%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.73%	79.89%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.35%	79.57%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.44%	80.04%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.94%	78.46%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.47%**	**79.84%**	**76.21%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.56%	78.32%	76.21%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.95%	78.28%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.29%	78.35%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.99%	80.76%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.92%	81.07%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.28%	81.04%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.95%	81.07%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.05%	79.57%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.18%	79.57%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.53%	80.36%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			76.21%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.31%**	**79.81%**	**78.73%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.46%**	**80.04%**	**81.22%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.61%	79.36%	82.52%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.88%	80.50%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.88%	80.25%	80.13%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.82%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.40%
G. TTHC	**82.66%**	**79.76%**	**78.60%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.83%	80.29%	79.91%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.07%	80.21%	79.91%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.81%	79.50%	78.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.91%	79.03%	75.99%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.35%**	**79.87%**	**78.08%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.75%	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.	81.98%	80.04%	79.91%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.33%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.05%**	**80.29%**	**78.09%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.41%	80.54%	76.42%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.19%	80.93%	79.91%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.54%	79.39%	77.95%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.94%**	**79.11%**	**77.66%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.52%	78.53%	75.55%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.24%	79.14%	79.91%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.06%	79.64%	77.51%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.38%**	**79.66%**	**77.95%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH PHÚ YÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	78.22%	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%
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	69.34%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.06%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.36%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.86%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	41.86%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	37.42%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	33.62%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	33.40%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	23.47%	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 2024	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.	75.42%	75.63%	95.71%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.82%	81.15%	99.80%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.21%	76.62%	96.73%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.98%	81.06%	94.48%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.34%	83.56%	94.27%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.65%	80.56%	97.96%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.40%	78.81%	98.77%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.01%	79.70%	96.32%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.74%	79.12%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	64.81%	57.25%	62.50%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	65.70%	43.30%	49.39%
	3. Qua chính quyền, công chức.	26.73%	20.18%	31.35%
	4. Qua người thân, bạn bè.	38.75%	22.20%	39.96%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	50.56%	52.11%	58.81%
	6. Qua mạng internet.	35.86%	33.03%	47.13%
	7. Qua hình thức khác.	0.22%	0.37%	0.61%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	77.60%	75.09%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.60%	78.82%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.86%	78.21%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.97%	77.61%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.28%	80.61%	
	6. Qua mạng internet.	75.11%	75.95%	4.12%
	7. Qua hình thức khác.	68.87%	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.	14.88%	46.13%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	53.46%	9.04%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	36.69%	42.62%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	5.24%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	4.61%		
	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.	86.11%	94.54%	97.13%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.47%	4.55%	2.25%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.42%	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.	86.89%	94.93%	98.36%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.63%	4.17%	1.64%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.48%	0.91%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.30%	77.57%	40.74%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.14%	71.67%	2.88%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.93%	75.36%	56.38%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	15.64%	62.01%	86.31%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	37.42%	86.71%	92.37%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	60.47%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	9.51%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		63.62%	69.55%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		74.82%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		84.95%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.40%	68.82%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.90%	47.40%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	0.85%	41.83%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.78%**	**82.86%**	**80.52%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.77%**	**81.24%**	**78.66%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.41%	80.90%	78.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	83.14%	81.58%	79.27%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**81.88%**	**82.58%**	**79.27%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.00%	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.	81.75%	83.12%	79.06%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.08%**	**82.55%**	**79.62%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.17%	82.47%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.38%	84.70%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.41%	82.97%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.99%	83.44%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.69%	80.04%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.36%	82.26%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.47%	82.37%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.95%	82.44%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.33%	82.26%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.68%**	**83.52%**	**84.53%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.92%	83.23%	83.81%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.25%	83.62%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.33%	84.19%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.44%	82.80%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.40%	82.97%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.96%	82.76%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.25%	84.95%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.83%	83.98%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.63%	83.30%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.79%	83.41%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			85.24%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**81.99%**	**83.00%**	**80.35%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.03%**	**82.65%**	**82.22%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.44%	82.22%	80.54%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.52%	83.05%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.12%	82.69%	76.85%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			84.42%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			87.05%
G. TTHC	**81.98%**	**83.05%**	**81.46%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.65%	83.94%	84.01%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.27%	82.44%	79.92%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.95%	82.90%	78.90%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.03%	82.90%	82.99%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.47%**	**83.51%**	**80.67%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.74%	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.	82.40%	82.83%	76.56%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.27%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.22%**	**83.36%**	**80.73%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	81.82%	84.01%	86.21%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.66%	84.87%	76.97%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.19%	81.18%	79.02%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.28%**	**82.39%**	**76.67%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.45%	81.97%	74.92%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.78%	82.29%	76.97%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.62%	82.90%	78.12%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.46%**	**82.92%**	**80.43%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	76.05%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	57.14%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.42%	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.	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.	49.58%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	42.65%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.44%	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, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	38.24%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.71%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	32.77%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	29.62%	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 2024	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.	73.02%	75.08%	94.94%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.86%	78.58%	97.31%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.81%	78.94%	96.84%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	72.15%	76.48%	88.78%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.88%	80.13%	97.16%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.41%	81.36%	96.68%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.15%	79.96%	96.68%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.17%	79.96%	96.36%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.10%	77.75%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	39.93%	35.91%	14.87%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	43.40%	52.82%	45.89%
	3. Qua chính quyền, công chức.	15.35%	9.98%	11.39%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10.56%	9.02%	7.91%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	38.28%	31.56%	41.93%
	6. Qua mạng internet.	36.30%	26.57%	29.43%
	7. Qua hình thức khác.	0.17%	0.81%	0.79%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.26%	71.68%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.35%	76.00%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	72.83%	72.56%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	65.97%	69.21%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.41%	77.44%	
	6. Qua mạng internet.	78.21%	76.20%	9.68%
	7. Qua hình thức khác.	63.37%	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.	24.92%	45.23%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.51%	17.61%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	34.24%	35.70%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.44%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	11.86%		
	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.	77.70%	80.74%	74.17%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	21.46%	18.62%	23.93%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.83%	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.	78.49%	82.91%	79.55%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	19.79%	15.18%	17.89%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.72%	1.92%	2.56%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.38%	74.12%	67.62%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.29%	67.49%	7.14%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.74%	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.	11.86%	52.88%	83.44%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	28.98%	86.92%	88.29%

	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	64.58%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	21.86%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		38.98%	59.65%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		64.04%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		72.23%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	9.83%	53.12%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	5.76%	37.28%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	6.95%	28.07%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG NAM

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**79.25%**	**78.10%**	**73.87%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**78.94%**	**77.89%**	**74.56%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.91%	77.33%	73.17%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	78.97%	78.44%	75.94%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**78.61%**	**77.49%**	**74.82%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.78%	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.	78.45%	77.24%	74.90%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**79.27%**	**78.30%**	**75.01%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	77.74%	76.89%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.71%	78.41%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.36%	79.05%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.73%	79.59%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.32%	77.65%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.45%	78.10%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.08%	77.71%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.65%	79.46%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.40%	77.81%	
D. Kết quả, tác động của CS	**79.42%**	**78.08%**	**71.09%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.31%	77.45%	69.30%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.84%	77.74%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.85%	77.49%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.07%	79.01%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.36%	79.21%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.87%	78.28%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.93%	77.96%	

21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.15%	77.10%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.70%	77.97%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.15%	78.57%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			72.87%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**79.58%**	**78.93%**	**76.12%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**80.43%**	**79.25%**	**79.48%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.48%	78.60%	80.84%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.21%	79.43%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.59%	79.71%	77.05%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			75.24%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.79%
G. TTHC	**79.42%**	**79.19%**	**79.06%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.77%	79.78%	79.73%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.80%	79.30%	81.79%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	79.53%	79.17%	79.89%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	78.57%	78.51%	74.83%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**79.93%**	**79.57%**	**75.85%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.17%	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.	79.67%	79.75%	73.64%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.97%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**79.59%**	**78.46%**	**75.54%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	79.80%	78.35%	75.22%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.80%	79.08%	77.61%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.17%	77.94%	73.80%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**78.59%**	**78.11%**	**70.65%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.15%	77.55%	70.96%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	78.91%	78.50%	71.12%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.71%	78.28%	69.86%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**79.39%**	**78.44%**	**75.00%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG NAM

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	63.23%	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.	60.07%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	55.57%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	48.25%	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.	45.42%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	43.43%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	40.10%	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.	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.	39.93%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	39.27%	Tăng cưởng 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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	38.44%	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 2024	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.	76.57%	74.28%	93.11%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.39%	78.15%	97.91%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.71%	77.71%	96.45%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.93%	75.54%	95.82%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.48%	79.95%	98.12%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.58%	79.86%	97.08%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.64%	78.29%	97.70%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.95%	78.02%	98.12%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.14%	76.85%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	42.56%	36.35%	25.89%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.14%	52.26%	33.19%
	3. Qua chính quyền, công chức.	24.95%	22.06%	32.15%
	4. Qua người thân, bạn bè.	22.85%	22.06%	9.19%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	54.51%	37.79%	38.00%
	6. Qua mạng internet.	39.62%	27.85%	21.09%
	7. Qua hình thức khác.	1.26%	0.72%	0.63%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	68.97%	72.79%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.82%	76.71%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.78%	74.73%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	73.55%	71.65%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.51%	78.12%	
	6. Qua mạng internet.	77.31%	77.43%	8.37%
	7. Qua hình thức khác.	68.15%	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.	25.95%	27.03%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	38.82%	25.41%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.73%	44.68%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.86%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.92%		
	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.	88.72%	85.05%	87.76%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.43%	13.15%	10.55%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.85%	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.	90.11%	89.73%	90.40%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	7.96%	8.29%	7.72%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.94%	1.98%	1.88%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.95%	75.90%	77.04%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	73.41%	71.53%	4.38%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.83%	73.29%	18.58%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	32.84%	46.13%	85.53%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	47.03%	78.56%	88.89%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	45.97%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	19.49%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		39.35%	67.71%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		50.36%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		64.20%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.42%	43.84%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	5.30%	39.75%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.81%	29.06%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**79.93%**	**80.33%**	**77.27%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**79.41%**	**79.50%**	**81.46%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.25%	79.46%	79.06%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	79.58%	79.53%	83.86%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**79.08%**	**79.35%**	**75.20%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.79%	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.	79.37%	79.46%	76.97%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**79.87%**	**80.33%**	**75.85%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.37%	79.17%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.91%	80.29%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.21%	81.41%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.63%	82.09%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.74%	79.57%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.04%	80.58%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.13%	78.81%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.09%	80.90%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.71%	80.18%	
D. Kết quả, tác động của CS	**80.27%**	**80.69%**	**76.56%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.41%	79.46%	76.35%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.66%	79.86%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.15%	79.49%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.17%	81.08%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.97%	81.88%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.21%	80.76%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.34%	81.80%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.25%	80.54%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.38%	81.05%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.13%	81.01%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			76.77%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**80.88%**	**80.29%**	**78.23%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**81.16%**	**79.78%**	**79.85%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.84%	78.74%	79.48%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.59%	80.29%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.05%	80.32%	79.90%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.64%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			81.36%
G. TTHC	**80.90%**	**80.63%**	**76.38%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.84%	80.69%	75.10%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.06%	80.47%	76.77%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.71%	80.86%	76.35%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.01%	80.50%	77.31%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.26%**	**80.89%**	**81.38%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.13%	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.	81.55%	80.83%	82.75%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.09%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**80.91%**	**80.71%**	**79.41%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	81.34%	80.54%	78.85%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.01%	81.62%	80.52%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.38%	79.96%	78.85%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**80.15%**	**79.30%**	**74.12%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79.70%	78.92%	73.84%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	80.38%	79.53%	74.26%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.38%	79.46%	74.26%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**80.32%**	**80.31%**	**77.75%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	65.47%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	62.11%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	59.16%	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.	54.11%	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.	40.42%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	37.47%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	37.05%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	36.63%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	36.63%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	36.42%	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 2024	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.	79.32%	72.80%	93.49%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.06%	76.40%	98.58%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.59%	76.52%	96.67%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.90%	77.04%	96.51%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.04%	79.41%	98.89%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.61%	77.65%	96.51%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.45%	76.28%	96.99%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.44%	76.20%	98.25%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.48%	75.88%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	43.79%	34.32%	40.28%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	38.48%	49.92%	41.07%
	3. Qua chính quyền, công chức.	19.50%	18.06%	15.17%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11.88%	21.35%	17.54%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.86%	41.22%	47.55%
	6. Qua mạng internet.	50.53%	42.86%	38.55%
	7. Qua hình thức khác.	0.18%	0.33%	0.47%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	76.66%	72.70%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.64%	76.73%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	77.53%	74.56%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.95%	72.25%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	81.81%	77.50%	
	6. Qua mạng internet.	83.45%	76.49%	8.15%
	7. Qua hình thức khác.	76.94%	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.	24.86%	39.35%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.90%	20.65%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	34.05%	44.35%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.73%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	14.59%		
	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.	86.09%	97.60%	90.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.97%	2.24%	8.86%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.94%	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.	85.45%	98.56%	92.62%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	12.36%	1.12%	6.42%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.18%	0.32%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.15%	79.29%	61.31%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	76.43%	73.23%	6.69%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	78.41%	77.29%	32.01%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	12.33%	63.29%	75.87%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	26.38%	80.65%	79.37%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	69.45%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	22.96%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		48.63%	53.91%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		62.04%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		69.79%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	11.39%	60.74%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	5.88%	44.26%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	5.88%	34.52%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG NINH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**89.74%**	**90.47%**	**86.89%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**89.23%**	90.08%	**86.33%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	89.01%	90.02%	85.69%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	89.44%	90.14%	86.96%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**88.74%**	**90.13%**	**86.17%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	88.71%	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.	88.78%	90.16%	86.48%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**89.70%**	**90.61%**	**87.31%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	89.22%	90.54%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	89.31%	90.96%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	90.11%	91.05%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.88%	91.08%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	89.63%	90.13%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	89.26%	90.45%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.00%	89.94%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	90.18%	90.92%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	89.72%	90.45%	
D. Kết quả, tác động của CS	**90.07%**	**90.49%**	**87.75%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	89.02%	90.13%	87.59%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	89.69%	90.16%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	88.83%	90.03%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	89.85%	90.89%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	91.41%	90.73%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	91.42%	90.45%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.20%	90.64%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.07%	90.32%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	90.35%	90.70%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	89.88%	90.89%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			87.91%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**90.63%**	**90.80%**	**88.30%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**90.86%**	**90.80%**	**88.42%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	90.34%	90.61%	88.22%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	91.19%	90.99%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	91.05%	90.80%	88.70%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			88.22%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			88.54%
G. TTHC	**90.95%**	**90.92%**	**88.54%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	91.60%	90.80%	88.54%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	91.18%	90.99%	88.22%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	90.67%	90.89%	88.70%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	90.37%	91.02%	88.70%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**90.37%**	**90.92%**	**88.41%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	90.04%	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.	90.54%	90.80%	88.06%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	90.52%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**90.59%**	**90.84%**	**88.43%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	91.11%	90.89%	88.54%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.43%	90.92%	88.38%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.23%	90.70%	88.38%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**90.29%**	**90.48%**	**87.69%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90.49%	90.32%	88.06%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	90.50%	90.51%	87.59%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.87%	90.61%	87.43%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**90.12%**	**90.61%**	**87.59%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG NINH

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	68.95%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	52.71%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	52.35%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	42.42%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	36.46%	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.	35.88%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	33.33%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	35.92%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.74%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	31.77%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	29.96%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	29.42%	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 2024	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.	71.86%	76.21%	96.93%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	74.38%	80.73%	99.18%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	74.59%	79.79%	97.96%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	72.94%	80.20%	98.16%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.59%	81.00%	98.16%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.09%	81.42%	97.96%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75.00%	80.11%	95.30%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	75.46%	78.67%	97.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	71.45%	77.73%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	36.57%	44.88%	42.68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.99%	43.45%	49.69%
	3. Qua chính quyền, công chức.	25.41%	10.23%	24.54%
	4. Qua người thân, bạn bè.	20.45%	16.34%	22.68%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	59.71%	39.68%	50.93%
	6. Qua mạng internet.	35.33%	36.80%	31.55%
	7. Qua hình thức khác.	0%	0.18%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.15%	73.47%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.85%	77.60%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	68.71%	72.71%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	67.41%	70.97%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.18%	79.30%	
	6. Qua mạng internet.	71.96%	77.33%	7.61%
	7. Qua hình thức khác.	52.13%	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.	19.96%	36.62%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	35.08%	18.13%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	45.80%	44.34%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	5.46%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.87%		
	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.	81.57%	93.00%	87.32%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17.60%	6.10%	11.25%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.83%	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.	84.62%	91.22%	89.30%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.51%	6.81%	9.26%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.87%	1.97%	1.44%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.18%	76.61%	61.19%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	64.51%	70.61%	4.31%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	64.66%	72.36%	34.50%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	16.08%	55.54%	85.51%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	41.65%	82.80%	94.48%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	65.15%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	11.55%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		39.61%	81.56%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		47.31%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		65.71%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	8.66%	54.76%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.74%	32.97%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	5.77%	21.86%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.07%**	**79.31%**	**75.04%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.45%**	**78.12%**	**76.64%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.45%	78.13%	75.21%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.45%	78.10%	78.07%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**80.78%**	**78.20%**	**73.88%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.66%	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.	80.91%	78.24%	74.59%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**81.98%**	**79.13%**	**74.92%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.70%	78.38%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.93%	78.82%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.93%	79.17%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.63%	79.25%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.36%	78.34%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.72%	79.43%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.40%	80.36%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.13%	80.00%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.06%	78.42%	
D. Kết quả, tác động của CS	**82.73%**	**79.93%**	**74.70%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.73%	79.46%	74.80%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.52%	79.25%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.26%	79.82%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.42%	80.57%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.46%	80.11%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.67%	79.78%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.99%	80.14%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.76%	80.43%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.46%	80.32%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.98%	79.39%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			74.59%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.65%**	**79.67%**	**77.82%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.80%**	**80.01%**	**81.03%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.35%	79.78%	82.36%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.37%	80.25%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.67%	80%	79.09%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.07%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.61%
G. TTHC	**82.75%**	**79.81%**	**77.46%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.76%	80.14%	78.68%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.88%	79.35%	78.27%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.84%	80.04%	76.23%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.51%	79.71%	76.64%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.06%**	**80.11%**	**78.52%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.17%	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.	83.21%	80%	79.50%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.80%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.55%**	**79.71%**	**78.12%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.76%	79.93%	77.86%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.80%	80.11%	79.09%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.10%	79.10%	77.40%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.09%**	**78.66%**	**73.98%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.26%	78.67%	75.00%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.43%	78.85%	74.39%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.56%	78.46%	72.55%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**82.31%**	**79.46%**	**76.43%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.99%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	68.52%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	60.08%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	51.65%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.27%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.21%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	42.18%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.15%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	38.68%	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.	55.02%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho ND	35.99%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	37.86%	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 2024	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.	75.52%	75.45%	92.96%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.55%	78.07%	98.14%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.65%	78.89%	96.27%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.86%	78.62%	98.55%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.99%	80.15%	98.55%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.62%	80.80%	98.34%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.77%	78.98%	96.89%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.30%	79.14%	97.72%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.38%	78.49%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	32.91%	37.14%	18.88%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	36.90%	22.10%	19.50%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.03%	27.54%	35.06%
	4. Qua người thân, bạn bè.	21.17%	18.66%	13.69%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.88%	41.30%	47.10%
	6. Qua mạng internet.	41.30%	32.79%	28.01%
	7. Qua hình thức khác.	1.26%	0.36%	0.00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	70.98%	73.77%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.68%	75.86%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.52%	75.68%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.79%	72.87%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.30%	79.31%	
	6. Qua mạng internet.	79.21%	78.44%	5.38%
	7. Qua hình thức khác.	67.32%	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.	20.34%	44.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	43.04%	30.00%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	33.83%	22.73%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.56%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.70%		
	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.	86.22%	88.41%	86.34%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.94%	10.33%	12.42%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.84%	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.	81.21%	89.67%	89.65%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	15.87%	8.88%	8.90%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.92%	1.45%	1.45%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.36%	76.08%	71.16%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.58%	69.71%	2.49%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	76.43%	71.70%	26.35%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	11.51%	50.54%	85.71%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	39.54%	85.35%	86.10%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.92%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	17.15%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		51.99%	75.36%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		70.91%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		79.96%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	7.53%	65.21%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.35%	47.73%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.72%	37.14%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH SÓC TRĂNG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**81.14%**	**81.52%**	**76.53%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**80.85%**	**80.70%**	**78.30%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.79%	80.40%	78.09%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.91%	81.01%	78.51%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chinh sách	**80.23%**	**80.52%**	**77.68%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.92%	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.	80.54%	80.90%	78.30%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**80.98%**	**81.64%**	**76.08%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.30%	81.37%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.82%	81.77%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.94%	82.59%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.64%	82.85%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.49%	82.05%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.11%	80.83%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.22%	80.65%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.07%	81.77%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.24%	80.90%	
D. Kết quả, tác động của CS	**81.52%**	**81.77%**	**74.06%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.78%	80.65%	73.33%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.41%	80.97%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.57%	81.12%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.19%	82.20%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.56%	82.38%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.83%	82.09%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.73%	82.74%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.99%	81.44%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.06%	81.95%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.06%	82.20%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			74.78%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.31%**	**81.82%**	**83.31%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**82.50%**	**81.89%**	**80.67%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.43%	81.69%	81.61%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.06%	82.20%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.02%	81.77%	80.16%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.92%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			81.98%
G. TTHC	**82.50%**	**81.74%**	**80.01%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.73%	81.80%	82.44%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.36%	81.73%	80.16%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82.77%	81.55%	79.13%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.15%	81.87%	78.30%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.23%**	**82.10%**	**85.26%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.46%	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.	82.97%	82.05%	85.13%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.26%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.88%**	**81.99%**	**86.93%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.84%	82.20%	86.38%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.60%	82.41%	87.20%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.19%	81.37%	87.20%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**80.37%**	**81.43%**	**83.69%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.79%	80.94%	83.48%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.03%	81.62%	84.31%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.30%	81.73%	83.27%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**81.62%**	**81.65%**	**79.92%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH SÓC TRĂNG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	62.37%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	59.46%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	55.72%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	49.06%	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.	48.44%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	47.61%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	43.04%	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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	37.63%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	34.72%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	29.52%	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 SƠN LA

Tiêu chí		Năm 2024	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.	74.56%	71.44%	97.77%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.63%	74.48%	99.20%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.16%	75.64%	98.89%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.36%	75.04%	97.13%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.63%	78.42%	97.93%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.63%	76.55%	99.36%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.35%	73.96%	97.45%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.60%	75.12%	98.41%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.32%	72.65%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	26.81%	24.56%	27.68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	52.01%	51.21%	52.32%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14.45%	20.84%	21.92%
	4. Qua người thân, bạn bè.	12.04%	13.57%	10.24%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	37.08%	40.55%	50.56%
	6. Qua mạng internet.	31.46%	44.26%	35.36%
	7. Qua hình thức khác.	0.16%	0.48%	1.12%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.14%	69.62%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.66%	74.92%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.47%	71.37%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	73.13%	67.79%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.78%	75.04%	
	6. Qua mạng internet.	77.62%	73.64%	7.80%
	7. Qua hình thức khác.	69.69%	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.	20.58%	43.55%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.71%	16.45%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	44.86%	39.35%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.20%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.29%		
	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.	96.49%	84.94%	91.04%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.35%	13.46%	7.84%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.16%	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.	96.01%	84.53%	91.49%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.51%	11.80%	6.58%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.48%	3.67%	1.93%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.91%	73.68%	64.01%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	80.99%	70.29%	5.25%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	81.43%	70.85%	30.73%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	14.72%	63.10%	88.36%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	33.60%	80.67%	89.00%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	56.16%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	15.20%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		41.89%	66.08%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		51.04%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		76.92%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.60%	64.42%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.52%	41.44%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.24%	36.42%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH SƠN LA

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.99%**	**82.17%**	**81.00%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.56%**	**81.87%**	**79.40%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.09%	81.43%	78.51%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.03%	82.32%	80.29%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**83.52%**	**81.51%**	**80.13%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.51%	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.	83.54%	81.43%	80.45%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.86%**	**81.74%**	**82.57%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.29%	81.49%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.02%	81.08%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.21%	83.37%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.72%	83.52%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.32%	78.44%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.11%	83.21%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.70%	81.11%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.02%	82.48%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.38%	80.99%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.29%**	**82.75%**	**81.88%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.73%	81.40%	81.56%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.08%	81.69%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.18%	82.51%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.53%	83.38%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.07%	83.79%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.18%	82.13%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.78%	84.60%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.99%	82.60%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.34%	83.09%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.99%	82.32%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			82.20%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.13%**	**82.30%**	**83.36%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.56%**	**82.65%**	**83.71%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.47%	82.29%	83.31%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.02%	83.05%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.19%	82.61%	83.95%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.47%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			84.11%
G. TTHC	**84.27%**	**82.68%**	**83.95%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.50%	83.40%	83.79%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.19%	82.60%	84.89%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.41%	82.68%	83.63%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.96%	82.04%	83.47%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.42%**	**82.26%**	**82.26%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.70%	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.	84.29%	82.35%	82.84%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.28%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.71%**	**82.60%**	**84.32%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.15%	82.07%	84.91%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.48%	83.56%	84.43%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.51%	82.19%	83.63%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.66%**	**81.20%**	**82.57%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.60%	81.02%	83.00%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.70%	81.40%	83.00%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.67%	81.18%	81.72%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.05%**	**82.23%**	**82.18%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH SƠN LA

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	66.56%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	62.24%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	61.44%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	55.04%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	54.88%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	54.88%	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%
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	51.68%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	37.28%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	32.64%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	18.56%	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 2024	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.	74.07%	76.71%	88.70%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.37%	77.02%	92.79%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.99%	79.97%	91.83%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.89%	77.78%	88.70%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.79%	80.30%	91.59%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.62%	79.98%	91.35%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.15%	78.94%	90.63%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.98%	78.81%	91.11%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.64%	78.85%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	36.88%	38.78%	34.70%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	31.25%	24.24%	19.76%
	3. Qua chính quyền, công chức.	22.29%	31.78%	21.69%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11.04%	10.41%	18.55%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	28.75%	25.49%	40.24%
	6. Qua mạng internet.	36.25%	31.42%	35.90%
	7. Qua hình thức khác.	0.63%	0.36%	0.96%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.43%	77.06%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.76%	77.55%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	78.38%	76.62%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.38%	72.98%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.41%	78.76%	
	6. Qua mạng internet.	78.63%	77.78%	9.62%
	7. Qua hình thức khác.	74.67%	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.	25.16%	39.32%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	46.33%	25.31%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	36.69%	32.14%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	10.27%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.90%		
	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.	89.46%	89.07%	81.97%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	9.92%	10.22%	16.35%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.62%	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.	90.44%	90.86%	81.69%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.12%	7.89%	14.46%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.44%	1.25%	3.86%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	77.73%	77.78%	57.93%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.42%	72.63%	4.57%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.22%	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.	7.25%	61.83%	63.94%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	19.05%	81.36%	70.19%

	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	72.05%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	23.81%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		54.84%	54.81%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		60.57%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		75.81%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.80%	61.94%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.93%	46.24%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.31%	37.41%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TÂY NINH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**81.17%**	**79.29%**	**74.36%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**79.65%**	**78.47%**	**74.19%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.80%	78.09%	71.91%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	80.50%	78.85%	76.47%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**80.58%**	**78.30%**	**75.39%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.62%	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.	80.54%	78.38%	75.51%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**81.27%**	**79.22%**	**75.72%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.83%	78.67%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.54%	77.24%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.86%	80.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.64%	80.29%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.84%	79.61%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.15%	78.78%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.53%	77.99%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.31%	80.79%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.74%	79.35%	
D. Kết quả, tác động của CS	**81.51%**	**79.72%**	**72.15%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.45%	79.50%	71.67%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.54%	79.89%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.29%	77.81%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.07%	80.22%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.35%	79.82%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.28%	80.39%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.06%	79.64%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.40%	78.85%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.19%	80.79%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.47%	80.25%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			72.63%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**81.61%**	**79.79%**	**77.38%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**80.80%**	**80.11%**	**79.90%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.04%	79.14%	82.72%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	81.03%	80.86%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.32%	80.32%	76.23%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			76.71%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			83.93%
G. TTHC	**81.78%**	**79.88%**	**80.32%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.61%	80.50%	80.08%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.35%	80.43%	82.72%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.48%	79.75%	81.04%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	81.69%	78.85%	77.44%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**81.18%**	**80.06%**	**74.79%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.95%	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.	81.20%	79.86%	74.79%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.40%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.50%**	**79.40%**	**78.32%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.52%	79.71%	77.92%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.76%	80.29%	80.08%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.23%	78.20%	76.95%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**81.70%**	**79.45%**	**73.59%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	81.77%	79.32%	73.59%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.14%	79.39%	73.83%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.20%	79.64%	73.35%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**81.35%**	**79.49%**	**75.87%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TÂY NINH

Tiêu chí	Năm 2024	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.	68.39%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	67.77%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.08%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	48.35%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	47.11%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	45.87%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	45.04%	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.	37.81%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND	46.39%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	40.91%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	38.64%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	29.75%	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 2024	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.	71.82%	73.20%	98.96%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	75.16%	76.48%	99.59%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	75.42%	76.08%	99.17%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.56%	78.28%	99.59%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.74%	80.70%	99.59%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.43%	79.49%	99.59%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.60%	76.34%	98.96%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.50%	76.35%	98.76%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.58%	75.04%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	58.68%	75.32%	56.20%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	41.12%	63.60%	49.38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.45%	45.77%	27.27%
	4. Qua người thân, bạn bè.	20.25%	26.13%	34.71%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	55.37%	72.79%	81.20%
	6. Qua mạng internet.	32.64%	37.12%	45.04%
	7. Qua hình thức khác.	1.03%	0.36%	1.45%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	73.52%	73.55%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.37%	74.06%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	71.07%	70.59%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.20%	64.51%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.53%	76.72%	
	6. Qua mạng internet.	73.74%	73.51%	3.32%
	7. Qua hình thức khác.	68.70%	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.	22.13%	56.10%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	47.18%	19.31%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	39.04%	27.69%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	10.23%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.60%		
	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.	95.67%	96.03%	94.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	4.12%	3.97%	5.17%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	97.51%	97.67%	96.89%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.87%	2.33%	2.07%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.62%	0.00%	1.04%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.67%	71.86%	58.18%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.09%	65.87%	2.28%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.67%	68.88%	39.54%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	26.09%	64.56%	95.81%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	40.99%	87.28%	92.74%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	55.07%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	22.15%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		43.60%	71.52%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		44.06%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		62.88%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	5.59%	52.17%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.11%	31.59%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.48%	25.59%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG TỈNH THÁI BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**84.81%**	**85.79%**	**81.78%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.89%**	**86.27%**	**82.55%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.93%	86.02%	81.72%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.85%	86.51%	83.37%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.57%**	**85.48%**	**79.16%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.47%	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.	84.67%	85.65%	79.28%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**84.89%**	**85.68%**	**80.88%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	85.61%	85.39%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.58%	85.46%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	86.28%	85.81%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.74%	86.45%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.22%	86.02%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.98%	86.28%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.07%	84.92%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.94%	86.06%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.60%	84.77%	
D. Kết quả, tác động của CS	**85.17%**	**85.86%**	**84.51%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.84%	85.66%	84.82%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.59%	85.60%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.40%	84.80%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.73%	85.56%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.20%	86.59%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.07%	86.09%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.05%	86.77%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.73%	85.42%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.73%	86.49%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.34%	85.57%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			84.20%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.93%**	**85.80%**	**84.49%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.07%**	**85.79%**	**86.65%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.43%	85.27%	88.13%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.31%	86.31%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.46%	85.81%	86.09%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			84.03%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			88.36%
G. TTHC	**84.56%**	**85.71%**	**86.44%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.04%	86.24%	88.15%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.72%	85.82%	86.50%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.10%	85.38%	85.47%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.38%	85.41%	85.65%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**84.25%**	**86.25%**	**82.47%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.67%	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.	83.93%	86.38%	82.48%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.14%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.38%**	**86.06%**	**85.24%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	84.88%	86.09%	84.44%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.86%	86.38%	86.65%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.40%	85.70%	84.64%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.16%**	**85.24%**	**81.64%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.18%	84.98%	81.51%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.67%	85.52%	81.76%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.64%	85.23%	81.65%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.45%**	**85.80%**	**83.13%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THÁI BÌNH

Tiêu chí	Năm 2024	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.	69.21%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	64.67%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	63.02%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	50.83%	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.	46.69%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	44.83%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	42.56%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	39.67%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	36.78%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	36.36%	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 2024	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.	89.64%	85.97%	99.38%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	90.82%	88.78%	99.38%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	91.49%	88.04%	99.59%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.82%	85.66%	99.18%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	91.65%	88.49%	99.59%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	92.11%	89.34%	99.59%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	91.08%	88.13%	99.38%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	91.49%	88.67%	99.38%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	91.29%	86.69%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	51.55%	72.30%	59.18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	81.16%	91.19%	84.33%
	3. Qua chính quyền, công chức.	55.90%	65.47%	53.40%
	4. Qua người thân, bạn bè.	44.51%	64.57%	56.49%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	73.91%	83.63%	85.15%
	6. Qua mạng internet.	71.22%	80.94%	73.40%
	7. Qua hình thức khác.	1.45%	0.00%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	85.91%	83.23%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	90.32%	88.67%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	88.66%	84.17%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	87.47%	82.55%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	92.08%	88.62%	
	6. Qua mạng internet.	92.27%	89.48%	1.65%
	7. Qua hình thức khác.	88.85%	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.	70.27%	57.43%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	20.37%	15.40%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	19.54%	28.62%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	5.20%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	11.85%		
	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.	98.76%	98.92%	99.79%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.24%	1.08%	0.21%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	99.59%	98.56%	98.14%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.41%	1.08%	1.03%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.36%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	64.15%	84.71%	20.21%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	85.29%	84.89%	9.07%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	77.57%	86.06%	70.72%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	27.69%	77.70%	91.74%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	43.18%	93.17%	86.39%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	53.31%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	64.26%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		60.07%	87.22%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		69.42%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		83.09%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	14.67%	71.40%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	6.61%	45.86%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.51%	35.79%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**90.19%**	**89.89%**	**85.72%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**89.93%**	**89.17%**	**85.22%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	89.77%	88.38%	84.50%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	90.08%	89.96%	85.94%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**90.06%**	**89.42%**	**85.73%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	89.96%	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.	90.16%	89.42%	85.32%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**90.24%**	**89.80%**	**85.37%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	90.08%	88.96%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	90.53%	89.96%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	90.49%	90.14%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	90.62%	90.04%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	89.96%	89.10%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	90.41%	88.88%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	90.12%	89.06%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	90.21%	91.37%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	89.71%	90.65%	
D. Kết quả, tác động của CS	**90.22%**	**90.21%**	**86.56%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	89.92%	89.32%	86.97%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	90.08%	90.14%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	90.04%	89.96%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	90.33%	89.96%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	90.56%	90.94%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	90.29%	89.96%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.08%	89.46%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	90.29%	89.46%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	90.45%	91.62%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	90.21%	91.26%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			86.14%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**90.28%**	**90.87%**	**86.80%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**90.22%**	**91.80%**	**87.28%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	89.96%	91.76%	87.58%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	90.25%	91.83%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	90.45%	91.80%	87.38%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			86.76%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			87.38%
G. TTHC	**90.40%**	**90.74%**	**86.66%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	90.58%	91.37%	86.76%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	90.33%	90.47%	86.97%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	90.37%	90.72%	86.76%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	90.33%	90.40%	86.14%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**90.26%**	**90.59%**	**86.14%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	90.41%	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.	90.04%	90.32%	86.55%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	90.33%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**90.34%**	**91.01%**	**86.97%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	90.53%	91.33%	87.17%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.29%	91.40%	86.97%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.21%	90.29%	86.76%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**90.15%**	**90.24%**	**86.97%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90.00%	89.96%	86.76%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	90.33%	90.36%	87.17%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	90.12%	90.40%	86.97%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**90.23%**	**90.29%**	**86.26%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	80.33%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	66.67%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	66.05%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	62.11%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	56.31%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	43.89%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	38.92%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	31.88%	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, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	31.68%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	26.09%	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 2024	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%	76.59%	93.97%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.52%	80.25%	97.62%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.03%	79.01%	95.87%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.75%	79.33%	96.67%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.71%	81.15%	98.41%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.75%	82.02%	98.10%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.67%	80.36%	95.71%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.56%	80.32%	97.94%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.76%	78.34%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	68.95%	73.05%	74.13%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	63.54%	48.96%	59.52%
	3. Qua chính quyền, công chức.	20.22%	16.27%	47.78%
	4. Qua người thân, bạn bè.	29.14%	14.83%	41.43%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	57.17%	48.17%	59.21%
	6. Qua mạng internet.	29.46%	26.48%	41.90%
	7. Qua hình thức khác.	0.80%	0.96%	2.22%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	76.17%	75.12%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.26%	77.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	74.01%	73.93%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	71.53%	71.11%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.99%	79.37%	
	6. Qua mạng internet.	74.52%	74.25%	4.76%
	7. Qua hình thức khác.	69.18%	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.	23.84%	34.08%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	26.40%	18.47%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	55.36%	44.75%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.24%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.92%		
	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.	89%	87.04%	86.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.05%	10.88%	12.38%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.96%	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.	90.32%	89.84%	88.89%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.06%	8.57%	9.52%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.61%	1.59%	1.59%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	74.84%	75.28%	58.10%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70%	72.34%	4.60%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.02%	70.56%	37.30%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	12.22%	50.80%	93.33%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	44.29%	84.13%	96.51%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	62.86%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	9.84%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		39.90%	76.98%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		56.60%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.78%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	6.19%	59.94%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	3.33%	35.29%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.06%	29.52%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH THANH HÓA

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**84.43%**	**85.01%**	**84.85%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**84.75%**	**85.06%**	**85.88%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.57%	84.89%	85.00%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.94%	85.24%	86.75%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.56%**	**84.57%**	**85.01%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.19%	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.	84.92%	84.32%	85.48%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**84.72%**	**84.89%**	**84.60%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.00%	84.95%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.73%	85.56%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.02%	86.13%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.62%	86.54%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.21%	83.52%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.30%	83.43%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.25%	83.43%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.44%	85.81%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.90%	84.60%	
D. Kết quả, tác động của CS	**84.08%**	**85.20%**	**83.89%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.68%	85.21%	83.73%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.82%	85.30%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.52%	84.41%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.75%	85.90%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.16%	86.35%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.51%	84.35%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.11%	84.71%	

21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.10%	84.48%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.29%	85.90%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.84%	85.37%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			84.05%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.17%**	**85.70%**	**85.78%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**84.60%**	**85.60%**	**85.76%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.89%	85.52%	85.80%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.05%	85.94%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.87%	85.33%	84.69%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.89%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			88.65%
G. TTHC	**84.11%**	**85.88%**	**86.35%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.54%	86.38%	87.86%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.16%	85.94%	87.07%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.13%	85.33%	85.48%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.62%	85.87%	85.00%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.89%**	**86.30%**	**85.25%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.19%	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.	83.68%	86.57%	85.64%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.81%	85.81%	85.32%
Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND			85.96%
Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc			83.70%
I. Kết quả dịch vụ	**84.37%**	**85.95%**	**86.64%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.84%	86.35%	86.59%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.63%	86.60%	87.70%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.63%	84.89%	85.64%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.89%**	**84.73%**	**84.90%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.97%	84.16%	83.89%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	84.13%	85.05%	84.53%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.59%	84.98%	86.27%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**84.32%**	**85.29%**	**85.31%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH THANH HÓA

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	73.65%	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.	64.92%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	59.52%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	52.86%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	51.90%	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 cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	44.92%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	44.60%	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.	40%	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	36.19%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	33.33%	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 TIỀN GIANG

Tiêu chí		Năm 2024	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.	83.74%	78.75%	94.12%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	86.91%	81.47%	97.93%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	86.21%	80.01%	96.25%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.48%	81.49%	97.92%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.99%	82.21%	97.50%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.07%	82.54%	97.08%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.24%	81.51%	96.87%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	87.81%	81.41%	96.67%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.55%	80.62%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	65.77%	59.85%	44.03%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	42.47%	37.75%	19.55%
	3. Qua chính quyền, công chức.	23.51%	16.21%	7.00%
	4. Qua người thân, bạn bè.	18.35%	14.18%	9.67%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.54%	34.62%	39.09%
	6. Qua mạng internet.	25.15%	21.92%	18.52%
	7. Qua hình thức khác.	4.33%	0.18%	1.23%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	87.47%	81.29%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	86.83%	82.39%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	86.24%	80.42%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	86.29%	76.14%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	88.71%	83.23%	
	6. Qua mạng internet.	87.29%	79.83%	8.09%
	7. Qua hình thức khác.	85.19%	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.	41.82%	51.82%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	37.27%	21.35%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	21.95%	27.37%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	4.97%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	5.18%		
	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.	96.48%	86.93%	91.77%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.31%	12.52%	7.61%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	97.93%	88.38%	92.29%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.86%	10.16%	6.04%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.21%	1.45%	1.67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	89.12%	81.21%	81.99%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	77.78%	72.48%	0.62%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	89.15%	75.00%	17.39%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	20.62%	57.63%	92.45%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	34.43%	71.94%	89.67%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	55.26%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	14.85%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		36.84%	68.63%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		52.18%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.12%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	10.93%	60.04%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.65%	38.20%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.03%	31.34%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TIỀN GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**82.96%**	**80.14%**	**74.87%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.74%**	**80.36%**	**75.33%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.67%	80.93%	72.98%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.80%	79.78%	77.67%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.47%**	**79.84%**	**74.19%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.26%	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.	82.67%	80.29%	73.75%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**82.82%**	**80.63%**	**74.20%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.63%	80.36%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.84%	80.61%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.05%	80.93%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.92%	81.37%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.63%	81.15%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.63%	79.78%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.17%	80.68%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.05%	80.47%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.43%	80.29%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.24%**	**79.71%**	**75.74%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.96%	78.89%	74.84%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.84%	79.35%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.00%	78.74%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.25%	80.07%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.46%	79.96%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.46%	80.11%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.66%	79.89%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.37%	79.71%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.21%	80.40%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.17%	79.96%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			76.64%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.16%**	**80.41%**	**78.26%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.11%**	**80.99%**	**78.38%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.92%	81.00%	77.73%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.29%	81.54%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.13%	80.43%	78.50%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			77.93%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			79.37%
G. TTHC	**83.23%**	**80.52%**	**78.14%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.84%	80.97%	81.64%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.29%	80.50%	77.73%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.29%	80.43%	76.49%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.50%	80.18%	76.69%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.18%**	**80.53%**	**79.32%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.17%	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.	83.13%	80.39%	78.50%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.25%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.57%**	**80.17%**	**77.85%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.62%	79.75%	76.49%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.54%	80.50%	78.76%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.54%	80.25%	78.29%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.70%**	**79.82%**	**77.62%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.84%	79.64%	77.47%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.80%	80.00%	78.76%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.47%	79.82%	76.64%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.05%**	**80.25%**	**76.56%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TIỀN GIANG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	79.45%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	73.79%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.83%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	51.99%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	46.33%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	46.33%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	40.46%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	31.45%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	31.24%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	23.69%	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 2024	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.	73.60%	75.22%	97.52%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.72%	76.03%	97.94%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.08%	77.96%	98.55%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.06%	79.39%	98.76%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.81%	80.96%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.74%	80.61%	98.35%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.22%	79.41%	98.34%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.24%	78.90%	98.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.41%	79.04%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	38.88%	51.37%	47.33%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	30.15%	27.06%	33.74%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16.22%	24.13%	22.63%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.51%	20.84%	15.43%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.33%	39.12%	46.50%
	6. Qua mạng internet.	36.17%	26.87%	30.45%
	7. Qua hình thức khác.	1.04%	0.55%	0.82%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	72.54%	75.55%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.41%	76.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.95%	74.95%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69.46%	72.59%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.99%	79.97%	
	6. Qua mạng internet.	74.22%	74.77%	2.47%
	7. Qua hình thức khác.	64.42%	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.	18.96%	51.18%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	48.13%	20.07%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	36.88%	37.97%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.08%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	6.46%		
	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.	90.29%	90.97%	93.61%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.68%	7.94%	5.57%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.03%	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.	92.05%	93.15%	95.20%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.69%	6.31%	3.34%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.26%	0.54%	1.46%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	78.85%	79.64%	79.79%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	65.43%	72.66%	1.65%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.89%	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.	8.84%	73.61%	84.09%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	24.63%	87.99%	79.92%

	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	66.53%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	14.95%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		45.05%	62.42%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		60.36%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		71.22%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	8%	56.37%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	4.84%	47.12%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.26%	43.71%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TRÀ VINH

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**86.44%**	**84.49%**	**81.34%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**86.39%**	**84.59%**	**82.21%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.64%	85.23%	82.27%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	86.14%	83.95%	82.15%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**85.27%**	**83.84%**	**83.39%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.95%	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.	85.58%	83.26%	82.86%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**86.64%**	**85.14%**	**81.93%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.71%	84.38%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	86.87%	84.78%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.38%	85.24%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.96%	85.27%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.04%	85.16%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.40%	85.64%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.72%	84.85%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	86.34%	86.50%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.34%	84.44%	
D. Kết quả, tác động của CS	**86.49%**	**84.02%**	**77.81%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.63%	83.05%	78.12%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.29%	82.13%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	85.28%	83.25%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	86.71%	84.01%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	87.40%	83.98%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	86.34%	83.72%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.61%	84.79%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.18%	84.68%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.02%	84.58%	

23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	87.49%	85.97%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			77.50%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**86.80%**	**84.70%**	**82.53%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**87.12%**	**84.35%**	**81.97%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.40%	84.06%	82.62%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	87.67%	85.11%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.30%	83.88%	81.21%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			81.41%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			82.62%
G. TTHC	**86.37%**	**85.02%**	**82.86%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.58%	84.16%	84.30%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	86.71%	85.38%	82.86%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.98%	85.22%	80.59%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	86.23%	85.34%	83.68%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**87.33%**	**85.00%**	**83.74%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	87.34%	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.	87.22%	84.27%	83.27%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	87.44%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**87.38%**	**85.47%**	**83.62%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	87.70%	85.73%	83.91%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	87.28%	85.88%	84.71%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	87.16%	84.81%	82.24%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**85.92%**	**83.54%**	**80.48%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	85.44%	83.33%	80.21%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	86.20%	83.85%	80.62%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	86.13%	83.45%	80.62%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**86.58%**	**84.58%**	**81.93%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TRÀ VINH

Tiêu chí	Năm 2024	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.	74.40%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	69.15%	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%
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.21%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	46.17%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	43.98%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	43.98%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	42.89%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	35.89%	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.	36.25%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho ND	49.57%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	35.23%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	34.14%	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 TUYÊN QUANG

Tiêu chí		Năm 2024	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.	79.25%	75.41%	94.01%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.23%	78.19%	98.34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.86%	76.17%	96.69%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.61%	74.41%	95.25%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.49%	78.38%	97.52%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.19%	79.77%	98.76%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.01%	77.53%	97.93%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.53%	77.53%	98.55%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.32%	75.99%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	49.26%	34.26%	15.43%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	67.52%	65.19%	58.85%
	3. Qua chính quyền, công chức.	35.46%	24.44%	17.49%
	4. Qua người thân, bạn bè.	29.51%	24.26%	11.73%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	45.01%	52.22%	53.91%
	6. Qua mạng internet.	47.35%	41.85%	29.01%
	7. Qua hình thức khác.	5.73%	1.11%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	78.90%	74.04%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.37%	77.78%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	79.20%	73.78%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	74.59%	70.92%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.64%	76.77%	
	6. Qua mạng internet.	80.75%	75.72%	6.60%
	7. Qua hình thức khác.	71.81%	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.	24.74%	44.46%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	34.59%	19.42%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	42.77%	40.83%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.08%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	10.48%		
	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.	98.12%	94.05%	86.36%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.88%	5.23%	12.60%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%	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.	98.95%	94.38%	85.96%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.05%	3.80%	11.23%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	1.81%	2.81%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	80.75%	78.02%	71.28%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	79.58%	71.58%	3.72%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	82.38%	73.25%	25.00%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	11.55%	55.88%	88.42%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	33.82%	83.87%	90.29%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	60.08%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	14.29%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		43.42%	70.81%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		50.99%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		67.39%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	4.62%	44.75%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	2.94%	31.35%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	1.47%	23.24%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH TUYÊN QUANG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**85.25%**	**82.86%**	**81.20%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**83.95%**	**80.25%**	**79.69%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.24%	79.03%	77.42%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	84.65%	81.47%	81.96%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**84.79%**	**81.04%**	**82.67%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.72%	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.	84.86%	81.15%	81.31%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**84.98%**	**82.67%**	**80.90%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.83%	81.54%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.80%	82.47%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.55%	82.22%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.22%	83.62%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.64%	81.79%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.50%	83.15%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.91%	82.90%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.62%	83.05%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.76%	83.23%	
D. Kết quả, tác động của CS	**85.85%**	**83.92%**	**81.52%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.26%	83.42%	81.34%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	86.08%	83.44%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	85.71%	83.51%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.74%	84.06%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	86.46%	84.24%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.62%	84.31%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.64%	84.62%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.39%	84.30%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.53%	83.48%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	86.03%	83.77%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			81.70%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**84.83%**	**82.80%**	**82.24%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**85.18%**	**83.43%**	**83.50%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.31%	82.65%	83.40%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.78%	83.99%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.47%	83.63%	81.75%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			83.81%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			85.03%
G. TTHC	**85.80%**	**83.26%**	**83.65%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.92%	83.62%	84.02%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	86.15%	82.90%	84.62%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	85.83%	83.41%	84.60%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	85.31%	83.12%	81.34%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**85.77%**	**83.35%**	**83.91%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.80%	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.	85.63%	83.41%	82.74%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.88%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.82%**	**82.93%**	**81.06%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	85.22%	83.98%	78.63%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.93%	83.51%	82.17%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.30%	81.29%	82.37%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**83.26%**	**80.90%**	**79.06%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.84%	80.50%	81.34%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	83.51%	80.83%	79.28%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.42%	81.36%	76.56%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**85.08%**	**82.83%**	**81.72%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH TUYÊN QUANG

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	70.39%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	69.31%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	62.45%	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.	49.57%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	47.64%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	46.78%	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.	40.13%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	39.06%	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 DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	37.34%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	30.26%	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 2024	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.	74.53%	85.27%	88.89%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.92%	86.13%	97.94%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.24%	85.81%	93.20%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.52%	88.17%	95.68%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.83%	89.03%	96.09%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.89%	88.08%	96.91%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.76%	88.53%	94.65%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.53%	88.22%	95.68%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.62%	88.04%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	48.76%	43.72%	42.59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	20.25%	29.33%	9.47%
	3. Qua chính quyền, công chức.	15.50%	22.77%	8.44%
	4. Qua người thân, bạn bè.	19.01%	27.69%	15.43%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	53.31%	72.68%	59.47%
	6. Qua mạng internet.	34.92%	25.87%	26.13%
	7. Qua hình thức khác.	0.41%	0.00%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.69%	83.26%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.96%	84.51%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.55%	84.59%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	72.01%	84.97%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.91%	87.25%	
	6. Qua mạng internet.	78.60%	85.93%	5.57%
	7. Qua hình thức khác.	68.35%	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.	22.77%	44.91%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	42.77%	19.45%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	37.45%	44.18%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.94%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9.36%		
	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.	85%	92.93%	87.63%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.75%	6.70%	10.72%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.25%	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.	86.74%	93.65%	90.85%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.74%	6.35%	7.48%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.53%	0.00%	1.66%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	79.19%	82.67%	72.93%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.15%	81.40%	3.31%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.23%	82.18%	23.76%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	14.46%	69.31%	81.03%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	38.64%	76.17%	87.84%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	61.78%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	17.15%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		64.92%	53.09%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		63.04%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		77.98%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	6.40%	69.69%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	1.65%	27.72%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	2.27%	23.29%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH VĨNH LONG

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**81.37%**	**79.87%**	**74.57%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**81.72%**	**79.60%**	**70.40%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.70%	79.43%	68.32%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	81.73%	79.78%	72.48%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**80.08%**	**80.59%**	**73.43%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.04%	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.	80.12%	80.00%	72.85%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**81.60%**	**79.88%**	**75.84%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.41%	80.57%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.61%	80.65%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.44%	81.33%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.82%	81.80%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.95%	77.92%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.49%	78.67%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.98%	79.28%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.11%	79.50%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.62%	79.17%	
D. Kết quả, tác động của CS	**81.34%**	**79.76%**	**78.61%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.04%	79.32%	76.76%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.00%	80.25%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.66%	79.96%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.36%	80.11%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.95%	79.89%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.83%	79.75%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.44%	79.46%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.45%	79.50%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.03%	79.14%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.66%	80.25%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			80.46%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**82.30%**	**80.45%**	**79.77%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.11%**	**79.63%**	**78.35%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.77%	78.71%	81.90%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.15%	79.71%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.40%	80.47%	76.96%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			78.20%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			76.34%
G. TTHC	**82.60%**	**80.85%**	**78.30%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.31%	80.47%	79.64%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.62%	81.08%	77.58%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	81.99%	80.90%	78.20%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82.48%	80.97%	77.79%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**82.50%**	**80.43%**	**81.53%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.86%	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.	82.32%	80.07%	79.64%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.32%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**82.31%**	**80.85%**	**81.74%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	82.82%	81.26%	83.75%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.95%	81.51%	82.31%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.16%	79.78%	79.16%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**80.90%**	**80.36%**	**78.93%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	80.75%	79.75%	77.79%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	81.28%	80.40%	81.28%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.66%	80.93%	77.72%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**81.75%**	**80.11%**	**77.17%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH VĨNH LONG

Tiêu chí	Năm 2024	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.	74.17%	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 chức trong giải quyết công việc cho ND.	73.97%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	58.68%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	48.55%	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.	48.35%	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.	44.42%	Tăng cưởng 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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	43.60%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	39.05%	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%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	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.	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 chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	31.40%	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 VĨNH PHÚC

Tiêu chí		Năm 2024	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.	76.39%	71.89%	97.10%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.39%	74.64%	99.59%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.56%	74.82%	98.96%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.17%	75.63%	97.93%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.57%	77.26%	98.76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.91%	76.04%	98.96%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.89%	74.50%	98.96%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.88%	76.13%	98.34%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.45%	73.64%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	64.32%	51.76%	28.93%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.17%	42.49%	34.30%
	3. Qua chính quyền, công chức.	40.04%	26.16%	12.19%
	4. Qua người thân, bạn bè.	24.90%	16.51%	10.33%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.47%	46.57%	62.60%
	6. Qua mạng internet.	43.15%	39.52%	16.12%
	7. Qua hình thức khác.	4.15%	0.74%	0.21%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	75.93%	74.73%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.98%	74.59%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	76.67%	71.91%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	75.26%	71.37%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.28%	76.18%	
	6. Qua mạng internet.	76.15%	73.60%	6.63%
	7. Qua hình thức khác.	76.17%	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.	36.78%	45.52%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	42.36%	16.45%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	43.60%	36.56%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.30%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	12.60%		
	6. 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.	98.15%	98.73%	94.42%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.65%	1.09%	5.17%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.21%	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.	98.55%	99.82%	97.71%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.45%	0.00%	1.66%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0%	0.18%	0.62%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	76.80%	75.68%	48.24%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	76.76%	74.50%	4.55%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.41%	75.05%	47.20%
Trải nghiệm của ND về việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	19.83%	69.47%	93.35%

giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	44.63%	74.18%	90.23%
	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	56.40%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	38.64%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		51.65%	67.01%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		55.56%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		62.52%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	16.53%	50.64%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	9.09%	41.47%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	5.79%	41.76%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH VĨNH PHÚC

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**83.50%**	**82.84%**	**86.78%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**82.65%**	**80.09%**	**88.36%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.39%	79.20%	87.33%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	82.92%	80.98%	89.39%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	**82.87%**	**81.78%**	**87.43%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.72%	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.	83.01%	82.00%	88.36%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS (năm 2023)	**83.76%**	**82.68%**	**85.97%**
C. Chất lượng CS (năm 2022)			
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.74%	82.15%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.37%	82.36%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.57%	82.91%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.03%	83.13%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.52%	81.75%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.37%	82.40%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.91%	82.76%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.79%	83.31%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.55%	83.38%	
D. Kết quả, tác động của CS	**83.57%**	**83.75%**	**85.37%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.54%	83.31%	86.09%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.03%	83.85%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.58%	83.42%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.49%	83.56%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.22%	84.04%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.82%	83.75%	

20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.17%	84.00%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.59%	83.71%	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.36%	83.82%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.92%	84.04%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			84.65%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**83.40%**	**83.37%**	**73.67%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**83.66%**	**82.70%**	**71.87%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.95%	82.33%	71.66%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.46%	82.58%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.58%	83.20%	71.66%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			72.28%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			71.86%
G. TTHC	**83.58%**	**83.85%**	**73.46%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.87%	83.49%	74.75%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.59%	83.96%	74.34%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	83.42%	83.71%	73.72%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	83.44%	84.22%	71.04%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**83.61%**	**83.84%**	**71.91%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.46%	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.	83.83%	83.96%	72.28%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.54%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**83.60%**	**83.72%**	**76.54%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	83.84%	84.11%	76.40%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.74%	84.58%	77.02%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.22%	82.47%	76.19%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**82.48%**	**82.57%**	**74.55%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82.43%	82.00%	74.27%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82.63%	82.95%	74.89%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.39%	82.76%	74.48%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**83.46%**	**83.06%**	**80.23%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH VĨNH PHÚC

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	69.07%	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 tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	65.77%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	63.09%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	55.46%	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.	37.89%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	26.60%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	47.63%	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.	45.15%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	44.95%	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%
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	41.65%	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%
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	36.29%	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%
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	33.40%	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 2024	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.	73.08%	74.50%	92.37%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.46%	78.02%	98.56%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.68%	77.34%	97.11%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	72.80%	75.72%	94.85%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.25%	79.05%	98.35%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76.93%	78.90%	97.53%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.31%	77.70%	97.32%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.24%	76.84%	97.94%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	74.89%	75.00%	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	16.18%	23.01%	35.46%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.38%	47.10%	53.20%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18.67%	13.95%	17.94%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13.28%	13.77%	24.12%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	37.76%	46.38%	61.44%
	6. Qua mạng internet.	42.12%	41.49%	36.08%
	7. Qua hình thức khác.	1.45%	0.72%	0.41%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS.	1. Qua loa phát thanh xã.	71.13%	70.17%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.94%	77.56%	
	3. Qua chính quyền, công chức.	73.42%	72.14%	
	4. Qua người thân, bạn bè.	70.13%	69.23%	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.50%	79.51%	
	6. Qua mạng internet.	77.16%	77.13%	8.04%
	7. Qua hình thức khác.	70.37%	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.	25.74%	32.48%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.64%	16.70%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	39.36%	54.13%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.23%		
	5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	13.19%		
	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.	83.02%	80.65%	85.57%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.72%	17.54%	13.61%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.26%	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.	85.96%	83.73%	85.36%
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	12.13%	13.92%	12.99%
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.91%	2.35%	1.65%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	75.57%	75.32%	68.25%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	66.83%	69.59%	5.77%
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.15%	70.52%	25.98%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	10.23%	62.21%	86.80%
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	20.04%	88.33%	81.86%

với cơ quan chính quyền.	3. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp	72.03%		
	4. Đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình	14.20%		
	Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.		63.11%	61.24%
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.		65.16%	
	Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.		81.83%	
	5. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	8.14%	63.54%	
	6. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	5.22%	40.29%	
	7. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	3.97%	35.03%	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỈNH YÊN BÁI

Tiêu chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	**86.42%**	**87.60%**	**81.10%**
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	**86.46%**	**87.49%**	**81.18%**
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.38%	87.55%	79.32%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	86.54%	87.44%	83.03%
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	**86.42%**	**86.56%**	**79.53%**
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.21%	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.	86.63%	86.49%	80.35%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS *(Năm 2022 đánh giá "Chất lượng chính sách)*	**86.28%**	**87.63%**	**81.77%**
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	86.17%	86.85%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	86.42%	87.45%	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.45%	87.70%	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.37%	88.07%	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.39%	87.84%	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.06%	87.32%	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.01%	87.61%	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	86.58%	88.26%	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.05%	87.54%	
D. Kết quả, tác động của CS	**86.54%**	**87.80%**	**81.90%**
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	86.13%	87.22%	81.17%
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	86.19%	87.12%	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	86.06%	87.88%	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.01%	88.09%	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	87.53%	88.19%	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	86.30%	88.22%	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.30%	87.72%	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.75%	88.11%	

22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.75%	87.94%	
23. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	86.42%	87.47%	
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn			82.62%
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	**86.94%**	**87.93%**	**86.64%**
E. Tiếp cận dịch vụ	**87.71%**	**88.08%**	**88.29%**
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.24%	87.68%	88.60%
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	87.90%	88.26%	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87.98%	88.29%	88.60%
Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND			85.92%
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh			90.04%
G. TTHC	**87.00%**	**87.74%**	**85.66%**
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	87.45%	88.44%	86.74%
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	87.00%	87.58%	87.77%
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	87.20%	87.43%	83.44%
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	86.34%	87.50%	84.68%
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	**87.08%**	**88.23%**	**85.50%**
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	87.28%	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.	87.08%	88.33%	83.85%
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	86.87%	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%
I. Kết quả dịch vụ	**86.82%**	**88.10%**	**88.53%**
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	87.00%	87.90%	88.18%
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	87.00%	88.58%	90.66%
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	86.46%	87.83%	86.74%
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	**86.10%**	**87.54%**	**85.23%**
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86.42%	87.32%	84.89%
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	86.50%	87.61%	86.12%
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.39%	87.68%	84.68%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	**86.64%**	**87.73%**	**83.87%**

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA TỈNH YÊN BÁI

Tiêu chí	Năm 2024	Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	68.96%	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 năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	68.13%	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 tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với ND trong giải quyết công việc.	59.17%	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%
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	50.21%	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 trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	42.08%	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 ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	39.58%	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 hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	38.33%	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%
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	38.13%	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 chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND.	35.21%	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%
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	29.17%	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 2024

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 2024 - 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 2024 - 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

BỘ NỘI VỤ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2024

PHƯƠNG PHÁP
Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2024 - 2026
(Kèm theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2024 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.

	Chất lượng tổ chức thực hiện	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.
	Kết quả, tác động	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.
Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	**Tiếp cận dịch vụ**	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.
	Thủ tục hành chính	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.
		C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc
		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.
	Kết quả	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.
	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	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 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 đo, 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 diện thoại, tin nhắn SMS;

- Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải 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 2024 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:

Đô thị:	Nông thôn:
1. Đồng bằng 2. Miền núi 3. Hải đảo	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?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
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 *(Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook…).*	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?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (*tại cơ quan nhà nước*).	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 *(tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet)*.	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 *(một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet)*.	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?

Nội dung	Có	Không
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
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)					
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách					
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. *(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 của chính quyền…)*	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. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. *(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 …)*	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
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương *(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng…)*	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương *(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)*	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. *(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)*	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. *(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…)*	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. *(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 ...)*	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. *(Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)*	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. *(Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt,, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)*	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. *(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 ...)*	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. *(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...)*	1	2	3	4	5
D. Kết quả, tác động của chính sách					
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
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
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. Thủ tục hành chính					
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
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
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
D. Kết quả *(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
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
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 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

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ ĐÃ THAM GIA TRẢ LỜI KHẢO SÁT!

SIPAS 2024

