

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LAI CHÂU

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

BÁO CÁO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ
NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LAI CHÂU NĂM 2024
(SIPAS 2024)

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2024
của UBND tỉnh Lai Châu)

Lai Châu, năm 2024

MỤC LỤC

STT	NỘI DUNG	TRANG
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 pháp lý	1
2	Mục đích	1
3	Nội dung	2
3.1	Đo lường nhận định, đánh giá của người dân	2
3.2	Đo lường sự hài lòng của người dân	2
3.3	Đo lường nhu cầu mong đợi của người dân	2
4	Hình thức thu thập thông tin	3
4.1	Đối tượng, phạm vi khảo sát	3
4.2	Chọn mẫu khảo sát	3
5	Khảo sát	4
6	Xây dựng Bộ Chỉ số và thang đo, cách tính chỉ số	4
7	Tổ chức thực hiện	6
8	Kết quả phát, thu phiếu và thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát	6
8.1	Kết quả phát, thu phiếu	6
8.2	Thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát	6
PHẦN 2	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	8
1	Mức độ quan tâm của người dân về các chính sách công	8
2	Kênh thông tin để người dân theo dõi các chính sách	10
3	Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	12
4	Mức độ tham gia góp ý kiến của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước	12
5	Cảm nhận của người dân về tình trạng tiêu cực trong giải quyết TTHC	15
6	Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	16
7	Trải nghiệm của người dân đối với các dịch vụ công	17
II	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN	17
1	Hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công	17
1.1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	18
1.2	Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	19
1.3	Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thực	21

STT	NỘI DUNG	TRANG
	hiện các chính sách	
1.4	Mức độ hài lòng về kết quả, tác động của chính sách	23
2	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	26
2.1	Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ	27
2.2	Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính	30
2.3	Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức	33
2.4	Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC	36
2.5	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị	38
3	Mức độ hài lòng chung của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung	43
III	MỨC ĐỘ MONG MUỐN CỦA NGƯỜI DÂN TRONG VIỆC CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG	46
PHẦN 3	KẾT LUẬN	48
I	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ	48
II	ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ	50
1	Đối với UBND các huyện, thành phố	50
2	Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh	51
3	Đối với Bưu điện tỉnh	51
	PHỤ LỤC	52

BIỂU ĐỒ

STT	TÊN BIỂU ĐỒ
Biểu đồ 1	Giới tính
Biểu đồ 2	Dân tộc
Biểu đồ 3	Độ tuổi
Biểu đồ 4	Trình độ học vấn
Biểu đồ 5	Nghề nghiệp
Biểu đồ 6	Nơi sinh sống
Biểu đồ 7	Trải nghiệm của người dân liên quan đến chính sách, dịch vụ công năm 2024
Biểu đồ 8	Mức độ quan tâm của người dân đến các chính sách công
Biểu đồ 9	Mức độ quan tâm đến các chính sách theo nhóm đối tượng khảo sát
Biểu đồ 10	Kênh thông tin tiếp cận chính sách, dịch vụ công
Biểu đồ 11	Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để tiếp cận chính sách, dịch vụ công
Biểu đồ 12	Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin
Biểu đồ 13	Mức độ tham gia ý kiến của người dân khi được xin ý kiến qua các hình thức
Biểu đồ 14	Mức độ tham gia ý kiến của người dân về các chính sách qua các hình thức tại các huyện, thành phố: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 15	Mức độ sẵn sàng tham gia ý kiến qua các hình thức theo nhóm thành phần nhân khẩu học
Biểu đồ 16	Tình trạng tiêu cực trong giải quyết TTHC
Biểu đồ 17	Mức độ phù hợp của các hình thức nộp và giải quyết TTHC
Biểu đồ 18	Trải nghiệm của người dân với các dịch vụ công theo nhóm thành phần nhân khẩu học
Biểu đồ 19	Mức độ hài lòng của người dân về việc cung cấp, giải thích thông tin các chính sách
Biểu đồ 20	MĐHL về trách nhiệm giải trình của chính quyền theo nhóm thành phần nhân khẩu học
Biểu đồ 21	MĐHL của người dân về cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách
Biểu đồ 22	MĐHL về cơ hội tham gia các chính sách theo nhóm thành phần nhân khẩu học
Biểu đồ 23	MĐHL của người dân về chất lượng thực hiện chính sách
Biểu đồ 24	MĐHL của người dân về chất lượng thực hiện các chính sách: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 25	MĐHL về chất lượng thực hiện chính sách theo nhóm thành phần nhân khẩu học

STT	TÊN BIỂU ĐỒ
Biểu đồ 26	MĐHL của người dân về kết quả, tác động của chính sách
Biểu đồ 27	MĐHL của người dân về kết quả, tác động của các chính sách: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 28	MĐHL về kết quả, tác động của chính sách theo thành phần các nhóm nhân khẩu học
Biểu đồ 29	MĐHL của người dân về cung cấp dịch vụ công của chính quyền địa phương
Biểu đồ 30	MĐHL của người dân về tiếp cận dịch vụ
Biểu đồ 31	MĐHL về tiếp cận dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 32	MĐHL về tiếp cận dịch vụ theo thành phần các nhóm nhân khẩu học
Biểu đồ 33	MĐHL của người dân về thủ tục hành chính
Biểu đồ 34	MĐHL về thủ tục hành chính: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 35	MĐHL về TTHC theo thành phần các nhóm nhân khẩu học
Biểu đồ 36	MĐHL về công chức trực tiếp giải quyết công việc
Biểu đồ 37	MĐHL về công chức trực tiếp giải quyết công việc: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 38	MĐHL về công chức trực tiếp giải quyết công việc theo thành phần các nhóm nhân khẩu học
Biểu đồ 39	MĐHL của người dân về kết quả giải quyết TTHC
Biểu đồ 40	MĐHL về kết quả giải quyết TTHC: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 41	MĐHL về kết quả giải quyết TTHC theo thành phần các nhóm nhân khẩu học
Biểu đồ 42	MĐHL của người dân về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của chính quyền
Biểu đồ 43	MĐHL về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị
Biểu đồ 44	MĐHL về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị theo thành phần các nhóm nhân khẩu học
Biểu đồ 45	So sánh MĐHL về cung ứng dịch vụ hành chính công của các huyện, thành phố năm 2024 và năm 2023
Biểu đồ 46	So sánh nhóm các tiêu chí có MĐHL giảm nhiều và giảm ít so với năm 2023
Biểu đồ 47	MĐHL về sự phục vụ của các cơ quan hành chính năm 2024
Biểu đồ 48	MĐHL của người dân về sự phục vụ hành chính theo các tiêu chí

STT	TÊN BIỂU ĐỒ
Biểu đồ 49	Mức độ mong muốn của người dân trong cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền
Biểu đồ 50	Mức độ mong muốn của người dân trong cải thiện chất lượng dịch vụ của chính quyền địa phương: Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị

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 pháp lý

Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20/5/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến 2030;

Quyết định số 688/QĐ-UBND ngày 11/6/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030”;

Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030;

Kế hoạch số 5108/KH-UBND ngày 28/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu năm 2024;

Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026;

Kế hoạch số 2622/KH-UBND ngày 08/7/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2024.

2. Mục đích

Thu thập 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. Kết quả thu thập thông tin sẽ đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Từ đó UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh có những giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân.

Nhận định, đánh giá của người dân về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và mong đợi, mong muốn của người dân sẽ tác động trực tiếp đến thái độ, trách nhiệm thực thi công vụ của 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. Nội dung

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 việc lấy ý kiến đánh giá của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công (chính sách phát triển kinh tế; chính sách an sinh xã hội; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách khám, chữa bệnh) và cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. Các yếu tố đo lường của 02 nội dung này, như sau:

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

Được thực hiện trên 8 yếu tố: (1) Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công; (2) Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công; (3) Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân; (4) Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công; (5) Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; (6) Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; (7) Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân; (8) Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

3.2. Đo lường sự hài lòng của người dân

04 yếu tố về tổ chức thực hiện chính sách công (với 11 tiêu chí): (1) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (2) Sự tham gia của người dân; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách.

05 yếu tố về cung ứng dịch vụ công (với 16 tiêu chí): (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

3.3. Đo lường nhu cầu mong đợi của người dân được thực hiện đối với 10 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá.

(1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân; (2) Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân; (3) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền; (4) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; (5) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân; (6) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; (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; (8) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân; (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; (10) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

4. Hình thức thu thập thông tin

4.1. Đối tượng, phạm vi khảo sát

a) Đối tượng xin ý kiến: Là người dân đại diện cho hộ gia đình, đủ từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

b) Phạm vi khảo sát: Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại 8 huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

4.2. Chọn mẫu khảo sát

(1) Phân các xã, phường, thị trấn thành 3 nhóm theo 3 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định; sắp xếp tên các xã, phường, thị trấn của mỗi nhóm theo vần abc.

(2) Chọn các xã, phường, thị trấn khảo sát

- Đối với thành phố Lai Châu (có 3 loại đơn vị hành chính cấp xã): Chọn mặc định phường là trung tâm hành chính của thành phố để khảo sát; trong danh sách 2 loại đơn vị hành chính cấp xã còn lại chọn xã, phường có số thứ tự thứ hai của mỗi danh sách để khảo sát.

- Đối với các huyện: Than Uyên, Tân Uyên, Tam Đường, Nậm Nhùn, Mường Tè, Sìn Hồ, Phong Thổ (có 2 loại đơn vị hành chính cấp xã): Chọn mặc định Thị trấn là trung tâm hành chính của huyện để khảo sát; trong danh sách (xã loại 1,2) chọn xã có số thứ tự thứ hai của mỗi danh sách để khảo sát.

Riêng huyện Sìn Hồ, Phong Thổ trong danh sách (xã loại 1,2) chọn thêm xã có số thứ tự cuối cùng của mỗi danh sách để khảo sát.

(3) Chọn bản, tổ dân phố

Tại mỗi xã, phường, thị trấn được chọn khảo sát, lập danh sách các bản, tổ dân phố theo vần abc (hoặc theo số thứ tự tổ dân phố như Tổ dân phố số 1, Tổ dân phố số 2, Tổ dân phố số ...) và chọn 3 bản, tổ dân phố để thực hiện khảo sát theo nguyên tắc: chọn mặc định bản, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường, thị trấn; chọn thêm bản, tổ dân phố có số thứ tự thứ hai và số thứ tự cuối cùng của danh sách để khảo sát.

(4) Thực hiện chọn hộ gia đình

Tại mỗi bản, tổ dân phố được chọn khảo sát, lập danh sách 30 hộ gia đình. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo có đại diện của tất cả các phố, đội, xóm, điểm bản của bản, tổ dân phố đó.

Trường hợp bản, tổ dân phố được chọn không đủ 30 hộ gia đình thì tiến hành lập thêm các hộ gia đình ở bản, tổ dân phố bên cạnh (theo vị trí địa lý) để đảm bảo số lượng theo quy định.

Năm 2024, tổng mẫu phiếu khảo sát là 1680 phiếu, được phân bổ cụ thể cho từng địa bàn khảo sát trên toàn tỉnh, cụ thể: Các huyện: Than Uyên, Tân Uyên, Tam Đường, Sìn Hồ, Nậm Nhùn và thành phố Lai Châu tại mỗi đơn vị 180 phiếu; Tại huyện Sìn Hồ, huyện Phong Thổ mỗi đơn vị 300 phiếu.

5. Khảo sát

Bưu điện tỉnh là đơn vị ký kết hợp đồng với Sở Nội vụ, thực hiện phát, thu phiếu đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 trong phạm vi toàn tỉnh theo hướng dẫn của Sở Nội vụ. Điều tra viên thực hiện khảo sát là các nhân viên của Bưu điện tỉnh tại 08 huyện, thành phố do Bưu điện tỉnh lựa chọn. Điều tra viên thực hiện phát phiếu khảo sát trực tiếp đến từng hộ gia đình đã được lựa chọn để một thành viên đại diện của gia đình trả lời phiếu khảo sát (có 2 loại phiếu: (1) Phiếu điện tử qua ứng dụng google form và (2) Phiếu giấy). Việc phát, thu phiếu khảo sát của điều tra viên yêu cầu phải tuân thủ theo quy định của Sở Nội vụ về khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024.

6. Xây dựng Bộ Chỉ số và thang đo, cách tính chỉ số

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu được thực hiện bằng bộ chỉ số gồm 03 chỉ số (với các tiêu chí đo lường khác nhau): (1) Chỉ số nhận định, đánh giá của người dân gồm 37 tiêu chí đo lường; (2) Chỉ số hài lòng của người dân với 9 tiêu chí với 27 tiêu chí thành phần đo lường; (3) Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân với 10 tiêu chí đo lường.

- Mỗi chỉ số tính toán bởi công thức cụ thể, đảm bảo đánh giá chính xác, khách quan, khoa học:

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 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 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. Tổ chức thực hiện

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2024 có sự tham gia của nhiều cơ quan, trong đó:

- Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng; phê duyệt phương án khảo sát, các văn bản, tài liệu hướng dẫn chọn mẫu khảo sát; tổ chức tập huấn cho điều tra viên kiểm soát việc phát, thu phiếu khảo sát; tổng hợp, phân tích dữ liệu, dự thảo báo cáo kết quả.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh phối hợp tổ chức đo lường sự hài lòng và chủ trì công tác tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024; phối hợp với Sở Nội vụ lựa chọn mẫu khảo sát và phúc tra kết quả khảo sát.

- Bưu điện tỉnh thực hiện phát, thu phiếu khảo sát theo tài liệu hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Các huyện, thành phố phối hợp với Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh tổ chức triển khai thực hiện khảo sát tại địa phương.

8. Kết quả phát, thu phiếu và thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát

8.1. Kết quả phát, thu phiếu

Tổng số phiếu khảo sát theo cỡ mẫu là 1680 phiếu. Tổng phiếu thu về hợp lệ để phân tích, đánh giá chỉ số hài lòng là 1529 phiếu (chiếm 91,01%), trong đó phiếu điện tử là 1171 phiếu (chiếm 76,58%), phiếu giấy là 358 phiếu.

8.2. Thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát

Theo kết quả khảo sát, tổng số 1529 người dân tham gia, có:

- 77,17% là nam, 22,83% là nữ; 19,1% dân tộc Kinh, 80,9% dân tộc khác như: Thái, Giáy, Hà Nhì, Khơ Mú, Dao, H'Mông,...

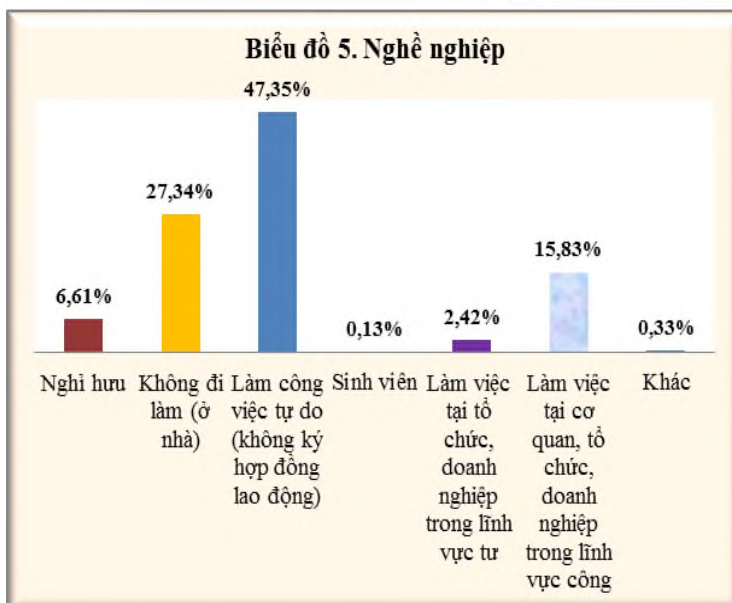
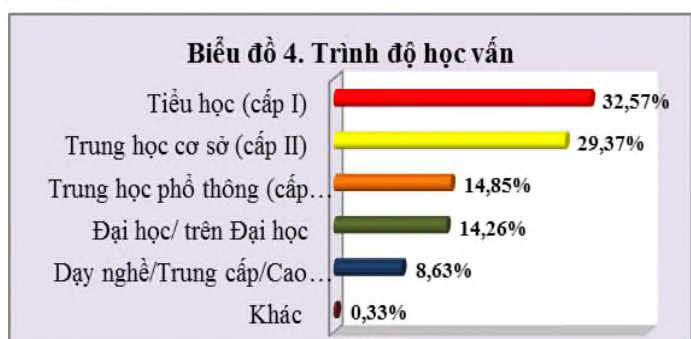
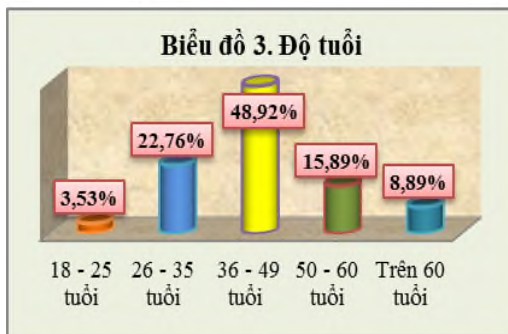
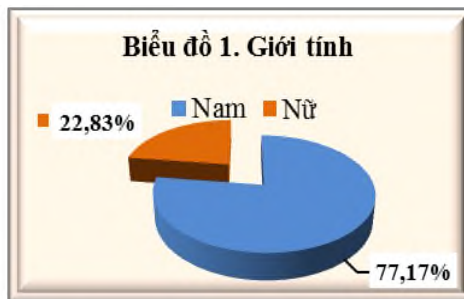
- Độ tuổi từ 18-25 tuổi chiếm 3,53%; từ 26-35 tuổi chiếm 22,76%, từ 36-49 tuổi chiếm 48,92%, từ 50-60 tuổi chiếm 15,89%; trên 60 tuổi chiếm 8,89%.

- Trình độ học vấn: tiểu học chiếm 32,57%, trung học cơ sở chiếm 29,37%, trung học phổ thông chiếm 14,85%, dạy nghề/trung cấp/cao đẳng chiếm 8,36%, đại học/trên đại học chiếm 14,26%, khác 0,33%.

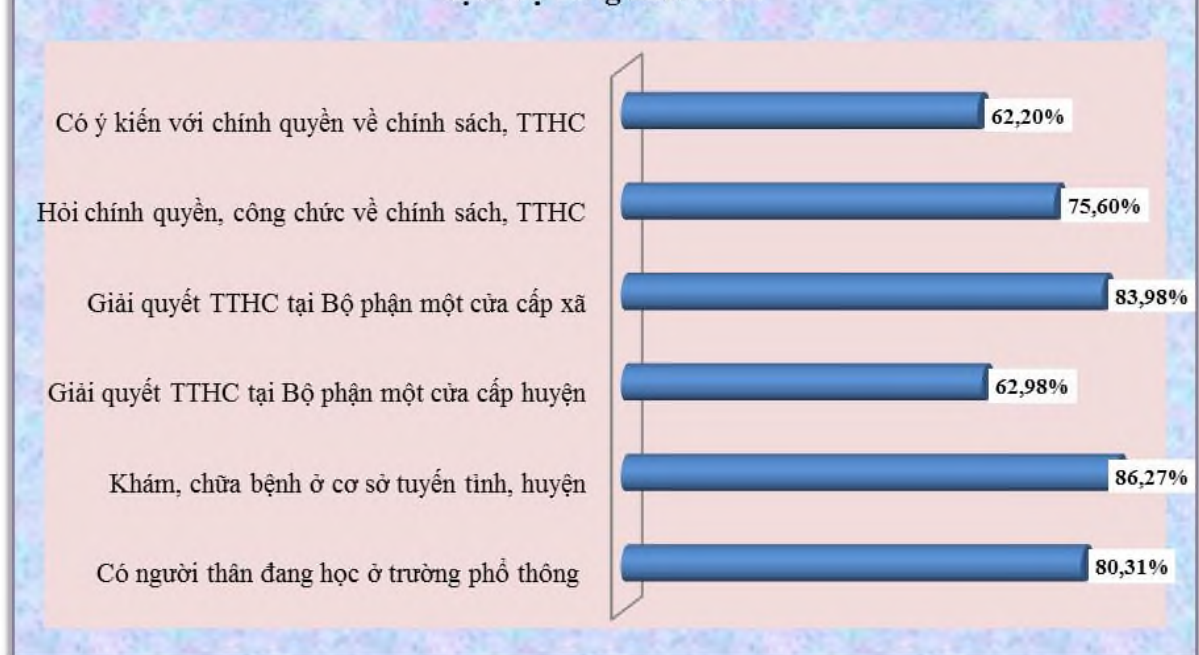
- Nghề nghiệp: nghỉ hưu chiếm 6,61%, không đi làm chiếm 27,34%; làm công việc tự do chiếm 47,35%; sinh viên chiếm 0,13%; làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 2,42%; làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công chiếm 15,83%; khác chiếm 0,33%.

- Nơi sinh sống: trung tâm huyện, xã chiếm 56,51%; xa trung tâm huyện, xã chiếm 43,51%.

- 80,31% người dân tham gia khảo sát có người thân đang đi học phổ thông (tính trong khoảng thời gian 3 năm trở lại đây); 86,27% người dân đi khám hoặc có người thân đi khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh tuyến tỉnh, tuyến huyện/thành phố, tuyến xã/phường/thị trấn; 62,98% người dân đã đến giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện/thành phố; 83,98% người dân đã đến giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; 75,6% người dân đã từng hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính; 62,2% người dân đã có phản ánh kiến nghị về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.



Biểu đồ 7. Trải nghiệm của người dân liên quan đến chính sách, dịch vụ công năm 2024



Nhìn chung, thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát tương đối đa dạng nhưng vẫn tập trung chủ yếu là người dân tộc thiểu số, trình độ học vấn không cao, chủ yếu là người học hết phổ thông, trong đó chiếm số đông là người học hết tiểu học và trung học cơ sở. So với năm 2023, tỷ lệ người tham gia trả lời phiếu không có sự thay đổi nhiều về giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, chủ yếu vẫn là nam, độ tuổi từ 26 - 49 tuổi và làm công việc tự do.

PHẦN 2

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LAI CHÂU NĂM 2024

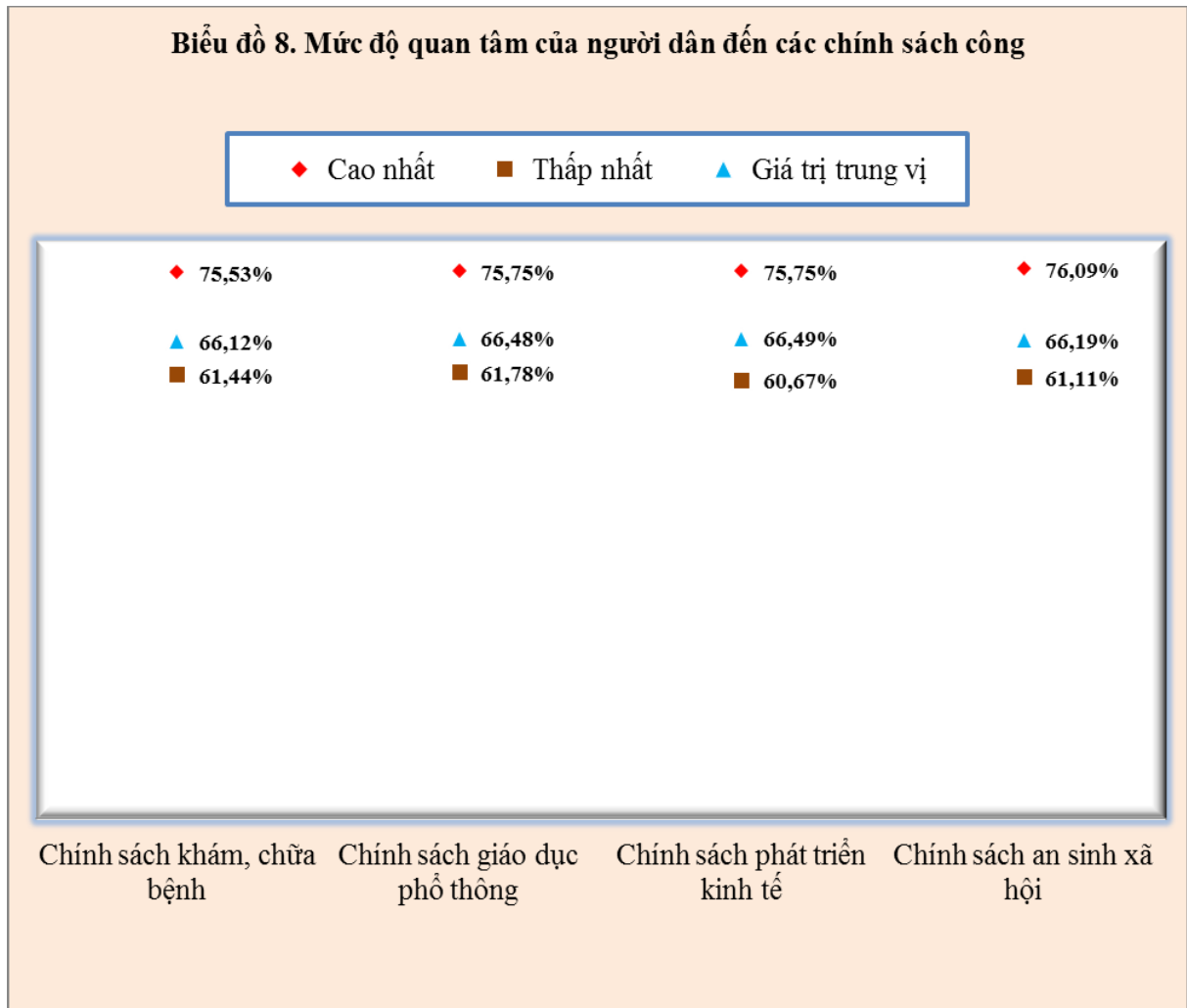
I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN

1. Mức độ quan tâm của người dân về các chính sách công

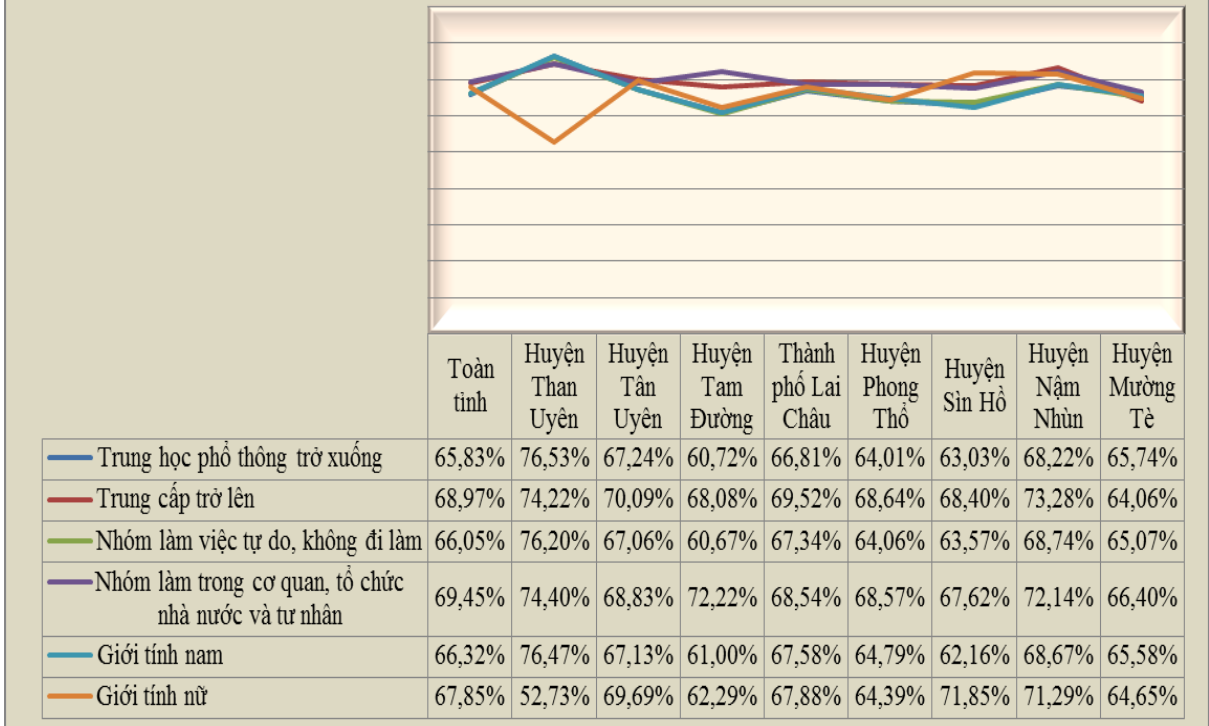
Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ người dân quan tâm đến 4 chính sách công được lựa chọn khảo sát của các huyện, thành phố chưa cao, trung bình có 66,66% người dân quan tâm và không có sự chênh lệch nhiều giữa các chính sách: Chính sách khám chữa bệnh có 66,25%; Chính sách giáo dục có 66,72%; Chính sách phát triển kinh tế có 66,81%; Chính sách an sinh xã hội có 66,84% người dân quan tâm.

Mức độ quan tâm đến các chính sách của người dân tại các huyện, thành phố cũng có sự khác nhau và sự chênh lệch giữa huyện có mức quan tâm cao nhất với huyện có mức quan tâm thấp nhất là từ 13,98% - 15,09%. Than Uyên là

huyện có tỷ lệ người dân quan tâm đến các chính sách nhiều nhất với 75,78%, tiếp đến là thành phố Lai Châu với 67,71%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 61,25%. Các đơn vị còn lại mức độ quan tâm từ 64,61% - 69,24%.



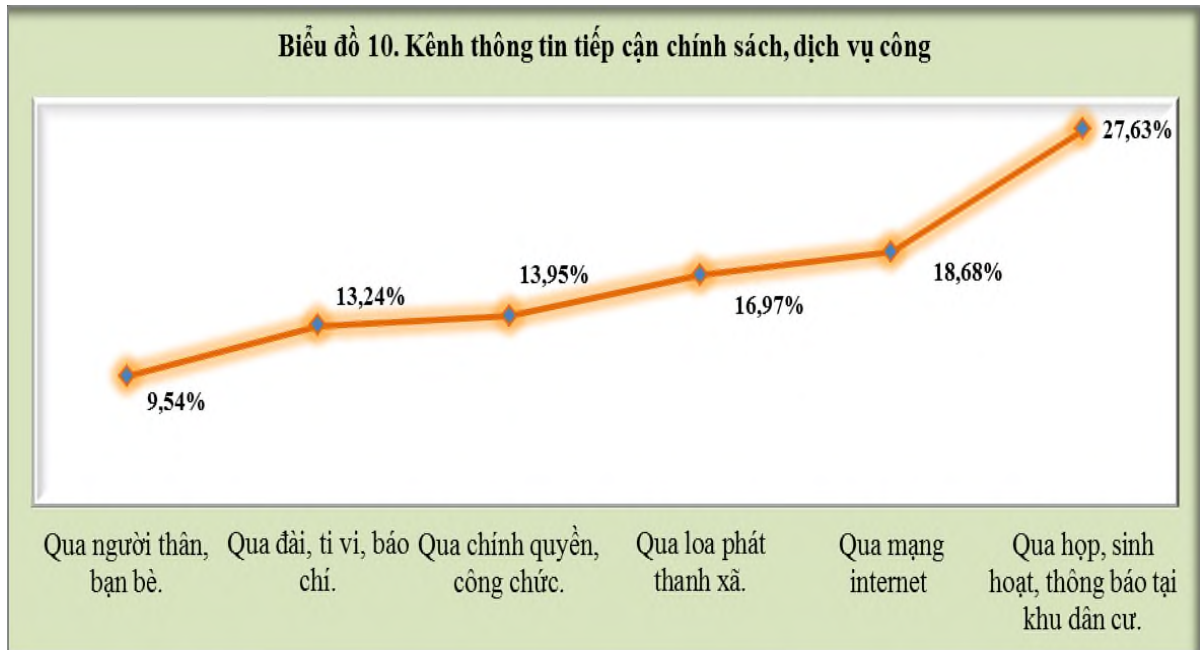
So sánh mức độ quan tâm đến các chính sách theo thành phần các nhóm nhân khẩu học có thể thấy, tại mỗi huyện, thành phố mức độ quan tâm đến các chính sách của các nhóm là khác nhau: Nhóm làm việc trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công, nhóm làm việc trong các tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư (sau đây gọi chung là nhóm cơ quan, tổ chức nhà nước, tư nhân) có mức độ quan tâm cao nhất với 69,45%; tiếp theo là nhóm có trình độ học vấn đại học/trung cấp/cao đẳng, đại học/trên đại học (sau đây gọi chung là nhóm có trình độ học vấn từ trung cấp trở lên) với 68,97%; nhóm giới tính nữ với 67,85%; nhóm theo độ tuổi từ 36 tuổi trở lên với 66,69%; nhóm giới tính nam với 66,32%, nhóm người nghỉ hưu, ở nhà, làm việc tự do, sinh viên (sau đây gọi là nhóm làm tự do, không đi làm) với 66,05%; nhóm độ tuổi từ 18-35 tuổi với 65,86% và thấp nhất là nhóm có trình độ học vấn tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông (sau đây gọi chung là nhóm có trình độ học vấn từ trung học phổ thông trở xuống) với 65,83%.

Biểu đồ 9. Mức độ quan tâm đến các chính sách theo nhóm đối tượng khảo sát

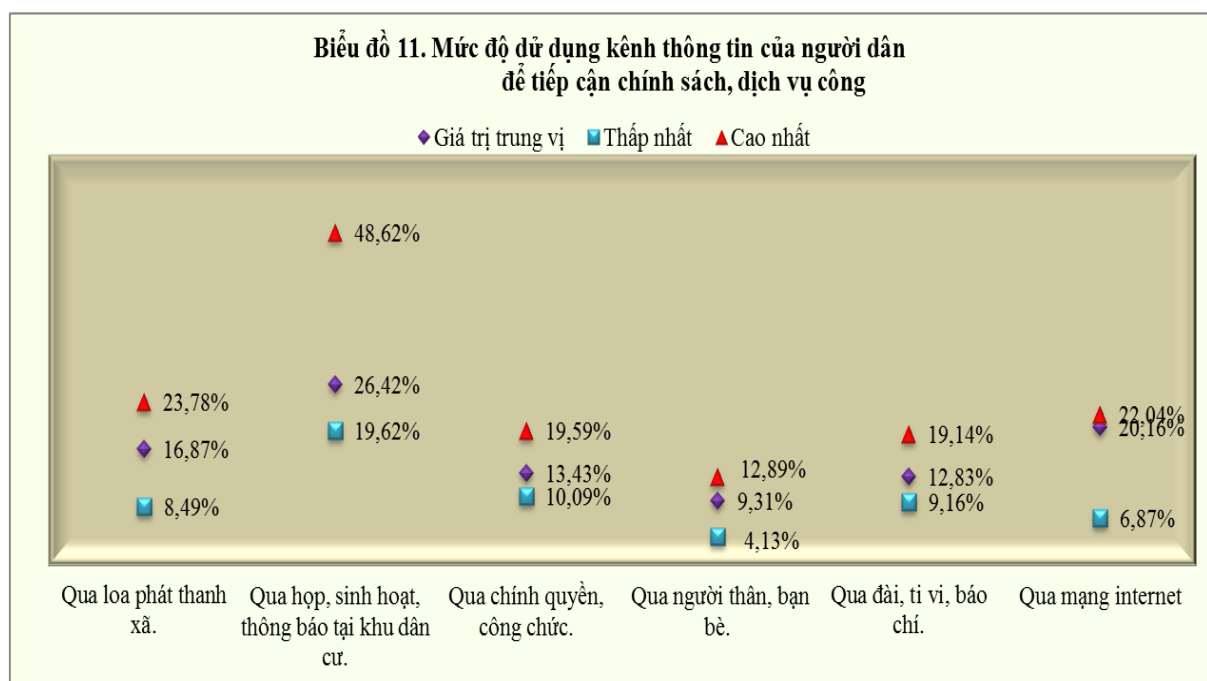
2. Kênh thông tin để người dân theo dõi các chính sách

Kết quả khảo sát cho thấy, kênh thông tin để người dân theo dõi các chính sách, dịch vụ hành chính công đã có sự thay đổi tương đối: nếu những năm trước kênh thông tin chính quyền xã là chủ yếu thì năm 2024 đã chuyển dần sang sử dụng kênh thông tin là các buổi họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư với 27,63%, qua loa phát thanh xã là 16,97%, đặc biệt là qua mạng internet với 18,68%. Điều này chứng tỏ người dân đã dần chủ động hơn trong việc tiếp cận, theo dõi các chính sách, dịch vụ công. Cùng với đó là sự tích cực của chính quyền cơ sở trong việc đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về các chính sách, dịch vụ công, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số.

Việc sử dụng kênh thông tin để theo dõi chính sách công, dịch vụ công tại các huyện, thành phố (*địa phương cao nhất với địa phương thấp nhất*) có sự chênh lệch lớn từ 8,76% - 29,01%, cụ thể qua các hình thức: qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là 29,01%; qua loa phát thanh xã 15,29% và qua mạng internet 15,17%.



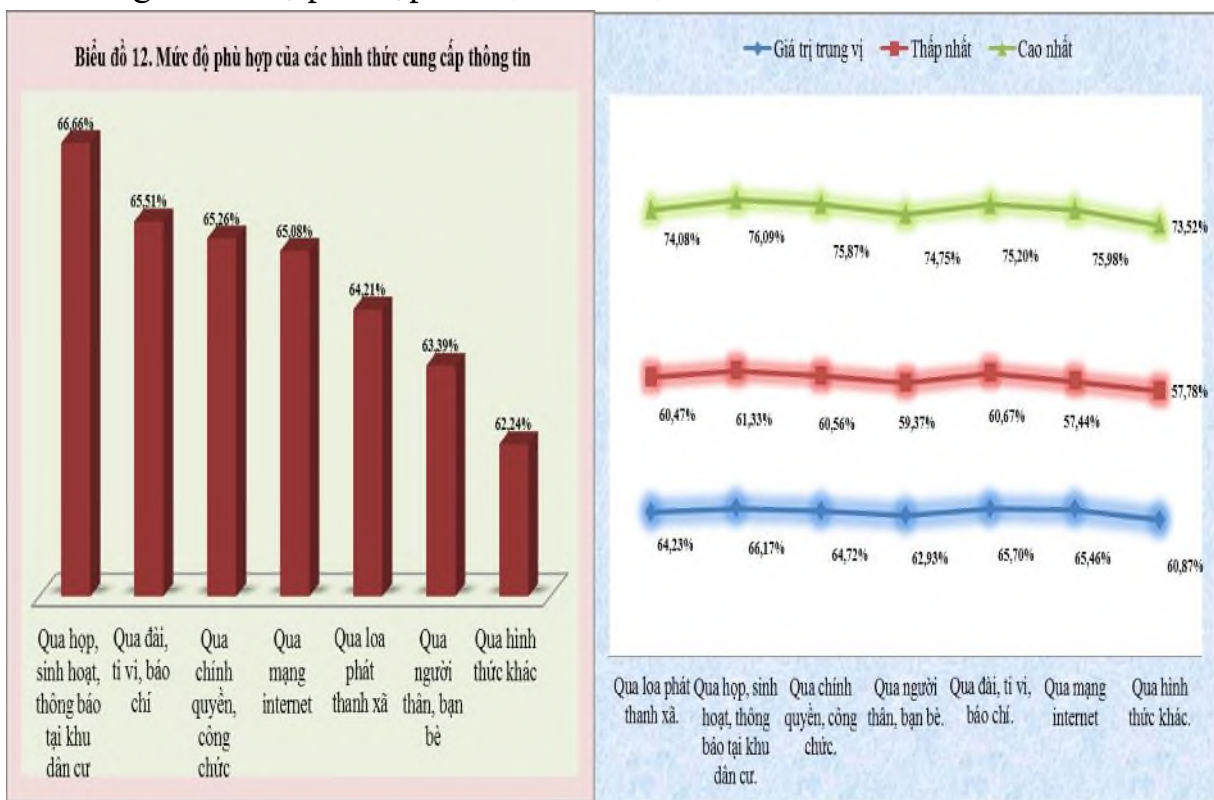
Mức độ chênh lệch giữa kênh thông tin được sử dụng nhiều nhất và kênh thông tin được sử dụng ít nhất để theo dõi các chính sách của người dân tại mỗi huyện, thành phố là từ 9,59% - 25,45%. Trong các kênh thông tin phổ biến được sử dụng, kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất ở mỗi huyện, thành phố cũng khác nhau: qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân được sử dụng nhiều nhất tại huyện Phong Thổ với 48,62%; qua mạng internet là huyện Nậm Nhùn với 22,04%; qua loa phát thanh xã là huyện Than Uyên với 23,78%; qua chính quyền xã, công chức là huyện Tam Đường với 19,59%; qua đài, ti vi, báo chí là thành phố Lai Châu với 19,14%; qua người thân, bạn bè là huyện Nậm Nhùn với 12,89%.



Theo kết quả khảo sát, có thể thấy, nhóm có tỷ lệ sử dụng kênh thông tin qua mạng internet để tìm hiểu về các chính sách cao nhất là nhóm có trình độ học vấn từ trung cấp trở lên và nhóm làm việc trong các cơ quan, tổ chức nhà nước, tư nhân với tỷ lệ lần lượt là 19,71% và 18,21%. Các nhóm còn lại là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư với tỷ lệ từ 15,45% - 29,27%.

3. Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin

Qua phân tích dữ liệu, người dân vẫn tin tưởng, cho là phù hợp nhất khi chính quyền cung cấp thông tin về chính sách công, dịch vụ hành chính công qua các buổi họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư 66,66%, các hình thức còn lại có đánh giá mức độ phù hợp từ 62,24% - 65,51%.

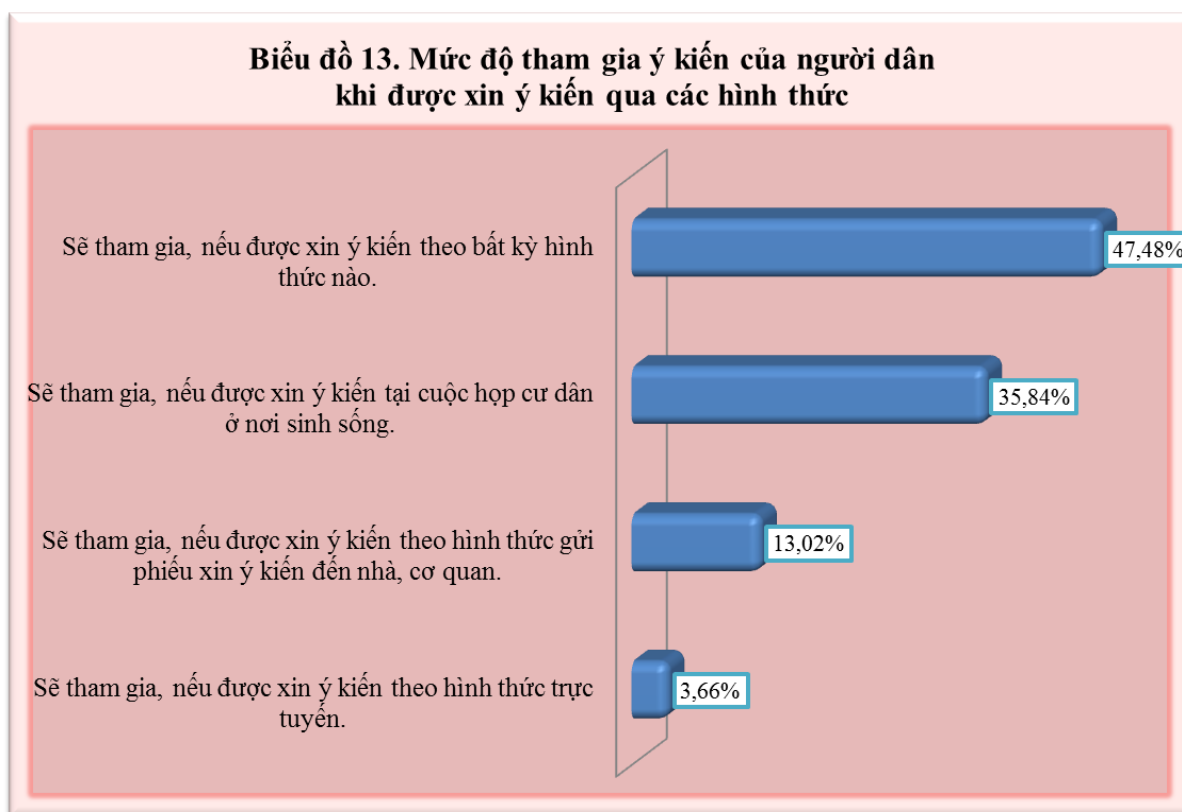


Nhận định của người dân theo thành phần các nhóm nhân khẩu học về mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin cũng có sự tương đồng, trên 66% nhóm có trình độ học vấn từ trung học phổ thông trở xuống và làm việc tự do, không đi làm thì đánh giá hình thức qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là phù hợp nhất và trên 69% nhóm có trình độ học vấn từ trung cấp trở lên và làm việc trong các cơ quan, tổ chức nhà nước, tư nhân thì đánh giá hình thức qua mạng internet là phù hợp nhất.

4. Mức độ tham gia góp ý kiến của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

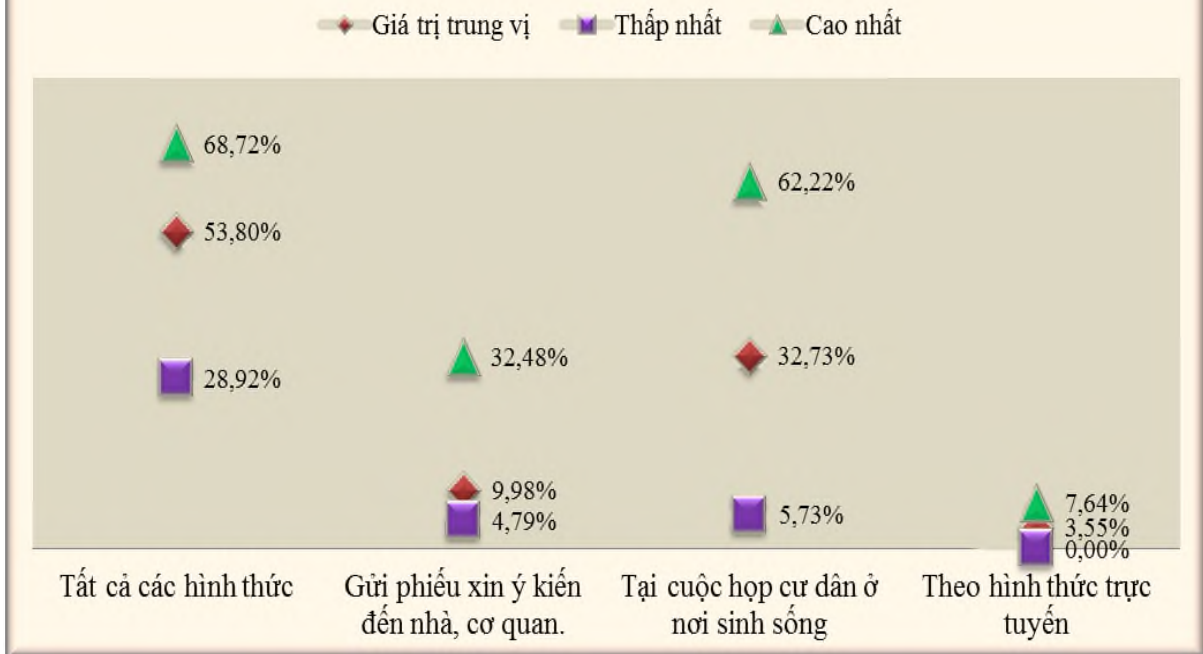
Việc người dân sẵn sàng tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện các chính sách công sẽ là điều kiện cần và đủ để các

chính sách công của nhà nước đi vào thực tế một cách hiệu quả góp phần phát triển kinh tế xã hội, đảm bảo an ninh trật tự, an sinh xã hội tại địa phương. Tuy nhiên, số người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến chưa cao. Có 47,48% người dân được khảo sát sẵn sàng tham gia ý kiến ở bất kỳ hình thức xin ý kiến nào của cơ quan hành chính; 35,84% người dân sẵn sàng tham gia tại các cuộc họp dân cư nơi sinh sống; 13,02% người dân sẵn sàng tham gia theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan và 3,66% người dân sẵn sàng tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.



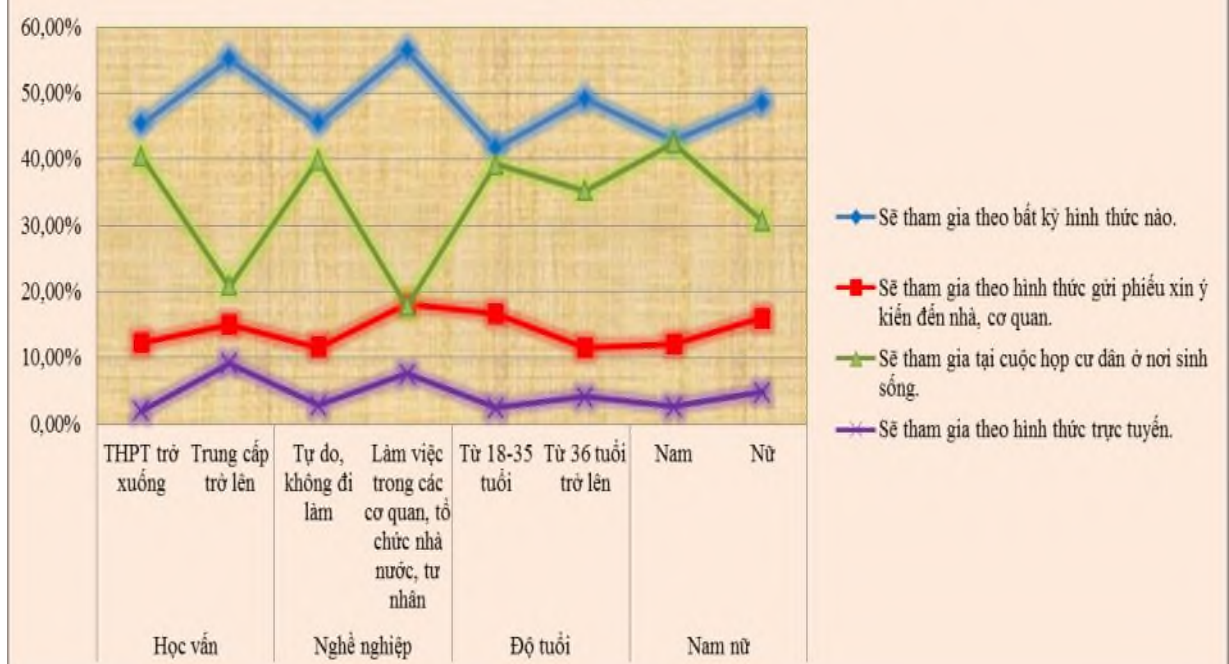
Mức độ sẵn sàng tham gia ý kiến về các chính sách công của người dân tại các huyện, thành phố cũng có sự chênh lệch tương đối lớn giữa các hình thức, nằm trong khoảng 4,09% - 29,5%. Người dân sẽ tham gia ý kiến nếu được xin ý kiến tại các cuộc họp dân cư ở nơi sinh sống có mức chênh lệch cao nhất là 29,5%, mức độ tham gia ý kiến về các chính sách qua hình thức trực tuyến có mức chênh lệch thấp nhất là 4,09%.

**Biểu đồ 14. Mức độ tham gia ý kiến của người dân về các chính sách qua các hình thức tại các huyện, thành phố:
Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị**



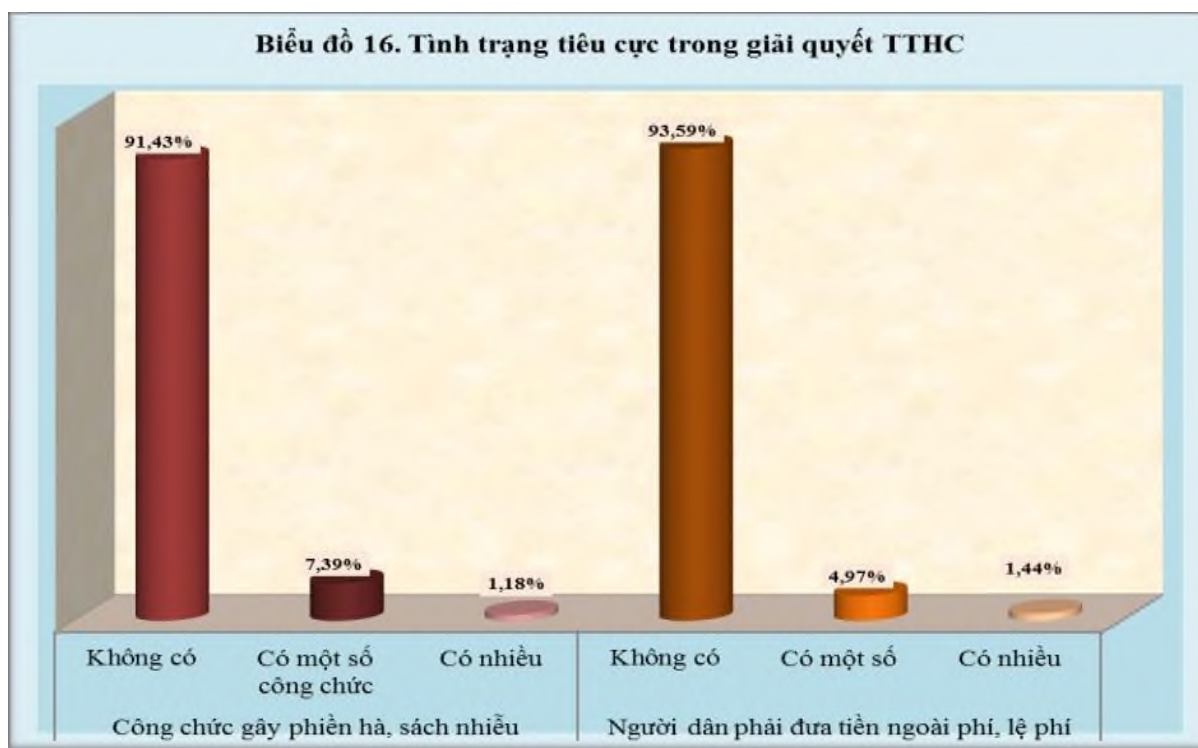
So sánh sự sẵn sàng tham gia ý kiến của người dân theo thành phần các nhóm nhân khẩu học thì việc sẵn sàng tham gia ý kiến có sự chênh lệch tương đối lớn giữa các hình thức từ 39,39% - 48,93%.

Biểu đồ 15. Mức độ sẵn sàng tham gia ý kiến qua các hình thức theo nhóm thành phần nhân khẩu học



5. Cảm nhận của người dân về tình trạng tiêu cực trong giải quyết TTHC

Trong 1529 người dân được khảo sát, có 91,43% người dân cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu và 93,59% cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí phải nộp cho công chức trong quá trình giải quyết TTHC. So với năm 2023, tỷ lệ này giảm lần lượt là 7,85% và 6,15%.



Trong 1529 người dân được khảo sát, có 8,57% cho rằng có công chức gây phiền hà, sách nhiễu (trong đó đánh giá có nhiều chiếm 1,18%) và 6,41% cho rằng người dân phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí phải nộp cho công chức trong quá trình giải quyết TTHC (trong đó đánh giá có nhiều chiếm 1,44%).

Tại mỗi huyện, thành phố tỷ lệ người dân cho rằng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và người dân phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí trong quá trình giải quyết TTHC có sự khác nhau, cụ thể:

- Về công chức gây phiền hà, sách nhiễu: chênh lệch giữa huyện có đánh giá cao nhất và huyện thấp nhất là 10,18%. Có tỷ lệ người dân cho rằng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cao nhất là huyện Mường Tè có 18,24%; thấp nhất là huyện Than Uyên với 1,67%.

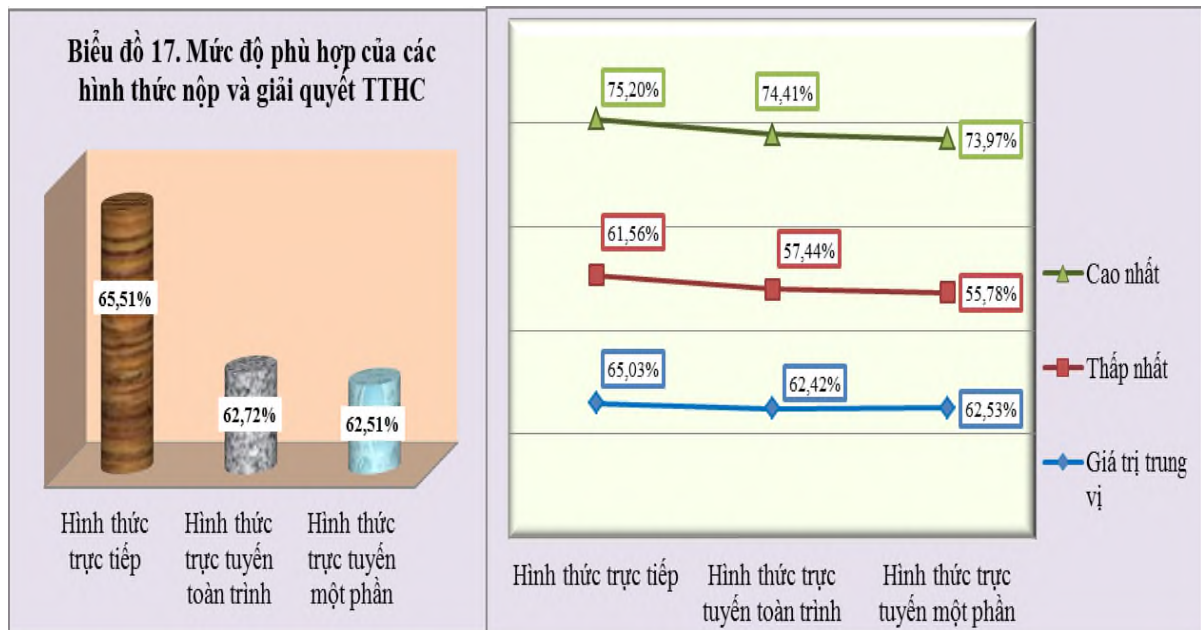
- Về việc người dân phải đưa tiền cho công chức ngoài phí/lệ phí theo quy định chênh lệch giữa huyện cao nhất và huyện thấp nhất là 8,52%. Huyện có tỷ lệ người dân cho rằng phải đưa tiền cho công chức nhiều nhất là huyện Mường Tè 15,30%, thành phố Lai Châu là 10,19%, huyện Phong Thổ là 8,36%, huyện

Sìn Hồ là 6,53%, huyện Tam Đường là 2,78%, huyện Tân Uyên là 2,41%, huyện Nậm Nhùn là 2,05% và huyện Than Uyên là 1,67%.

Tổng hợp từ các phiếu khảo sát, một số địa bàn có người dân đánh giá công chức gây phiền hà, phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí nhiều nhất tập trung ở huyện Mường Tè, huyện Sìn Hồ và thành phố Lai Châu (xã Mù Cả, thị trấn Mường Tè; xã Tủa Sín Chải, xã Tả Phìn, Xã Nậm Tăm; phường Quyết Tiến, phường Quyết Thắng thành phố Lai Châu). Mặc dù chỉ là cảm nhận của người dân, nhưng đây là thông tin quan trọng để chính quyền ở những địa bàn này cần phải nghiêm túc, quyết liệt trong kiểm tra, chấn chỉnh ngay tình trạng tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

6. Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

So với năm 2023, việc lựa chọn các hình thức giải quyết TTHC của người dân không có sự thay đổi và không có sự chênh lệch nhiều giữa các hình thức, 65,51% người được khảo sát cho rằng hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất; 62,72% người trả lời khảo sát lựa chọn hình thức trực tuyến toàn trình là phù hợp nhất và 62,51% người khảo sát lựa chọn hình thức trực tuyến một phần là phù hợp nhất.



Theo nhận định của người dân tại mỗi huyện, thành phố về mức độ phù hợp của dịch vụ công trực tuyến có sự khác nhau giữa hình thức trực tuyến toàn trình và hình thức trực tuyến một phần:

- Về hình thức trực tuyến toàn trình mức độ chênh lệch giữa huyện có đánh giá cao nhất và huyện có đánh giá thấp nhất là 16,97%. Huyện Than Uyên

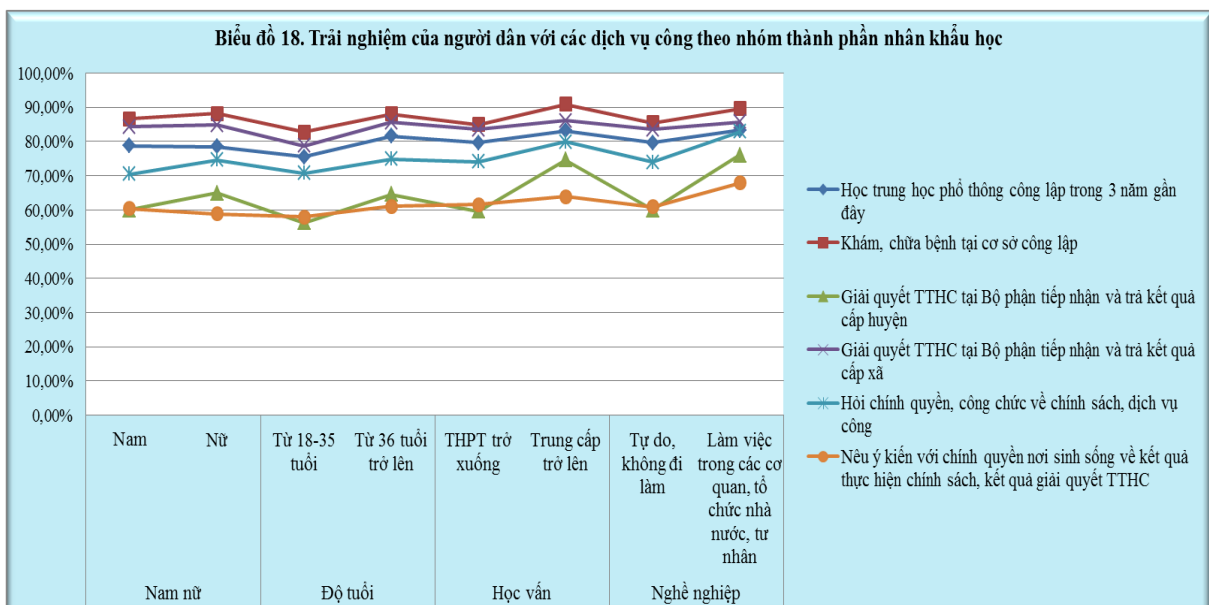
có nhận định mức độ phù hợp cao nhất với tỷ lệ 74,41%, huyện Tam Đường có nhận định thấp nhất với tỷ lệ 57,44%. Các huyện còn lại có tỷ lệ nhận định từ 58,71% - 65,69%.

- Về hình thức dịch vụ công trực tuyến một phần mức độ chênh lệch giữa huyện có nhận định cao nhất và huyện có nhận định thấp nhất là 18,19%. Huyện Than Uyên có nhận định cao nhất với tỷ lệ 73,97%; thấp nhất là huyện Tam Đường với tỷ lệ 55,78%. Các huyện còn lại tỷ lệ nhận định từ 58,35%-65,28%.

7. Trải nghiệm của người dân đối với các dịch vụ công

Trong 1529 người dân tham gia khảo sát thì 80,31% có người thân đang học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong 3 năm gần đây; 86,27% đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh công lập; 62,98% đã đến giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; 83,98% đã đến giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; 75,6% hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC và 62,2% có nêu ý kiến với chính quyền nơi sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.

So sánh về trải nghiệm của người dân theo các nhóm thành phần nhân khẩu học về chính sách, dịch vụ công và kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC thì nhóm làm việc trong các cơ quan, tổ chức nhà nước, tư nhân có tỷ lệ hỏi, nêu ý kiến với chính quyền địa phương nhiều nhất với 82,86% người đã hỏi và 67,86% người đã nêu ý kiến đối với chính quyền và công chức.



II. HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

1. Hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công

Sự hài lòng của người dân về việc tổ chức thực hiện chính sách công được đo lường qua 4 tiêu chí: (1) Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách;

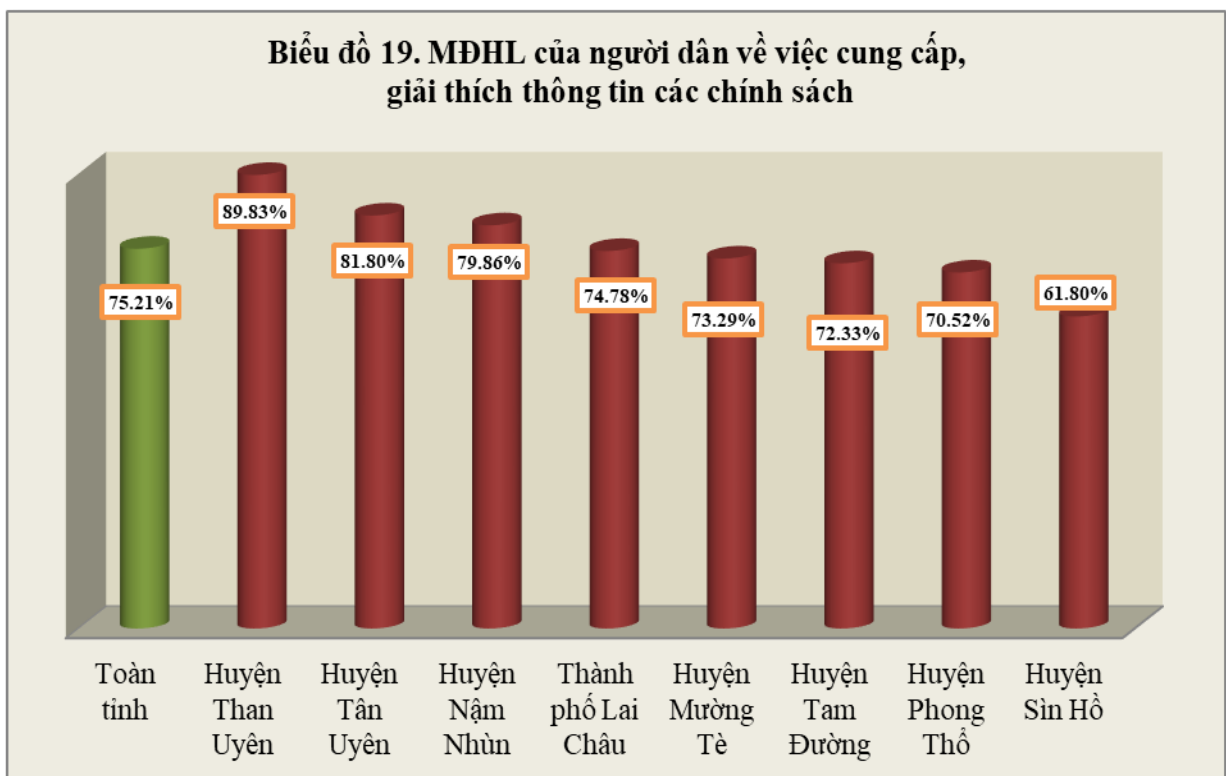
(2) Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách.

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng chung của người dân về việc tổ chức thực hiện chính sách công trên địa bàn tỉnh là 79,15%, trong đó, tiêu chí đánh giá sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách có tỷ lệ hài lòng cao nhất 80,14%; chất lượng tổ chức thực hiện chính sách là 79,88%; kết quả, tác động của chính sách là 79,16%; thấp nhất là trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách 75,21%.

Huyện có mức độ hài lòng về việc tổ chức thực hiện chính sách cao nhất là Than Uyên 90,47%, tiếp theo là huyện Tân Uyên 81,11%, thành phố Lai Châu 80,52%; thấp nhất là huyện Sìn Hồ 75,3%. Huyện có đánh giá không hài lòng cao nhất là huyện Sìn Hồ 2,84%, tiếp theo là Mường Tè 2,51%; thấp nhất là huyện Than Uyên 0,17%. Các huyện còn lại đánh giá không hài lòng từ 0,26% - 0,78%.

1.1. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách

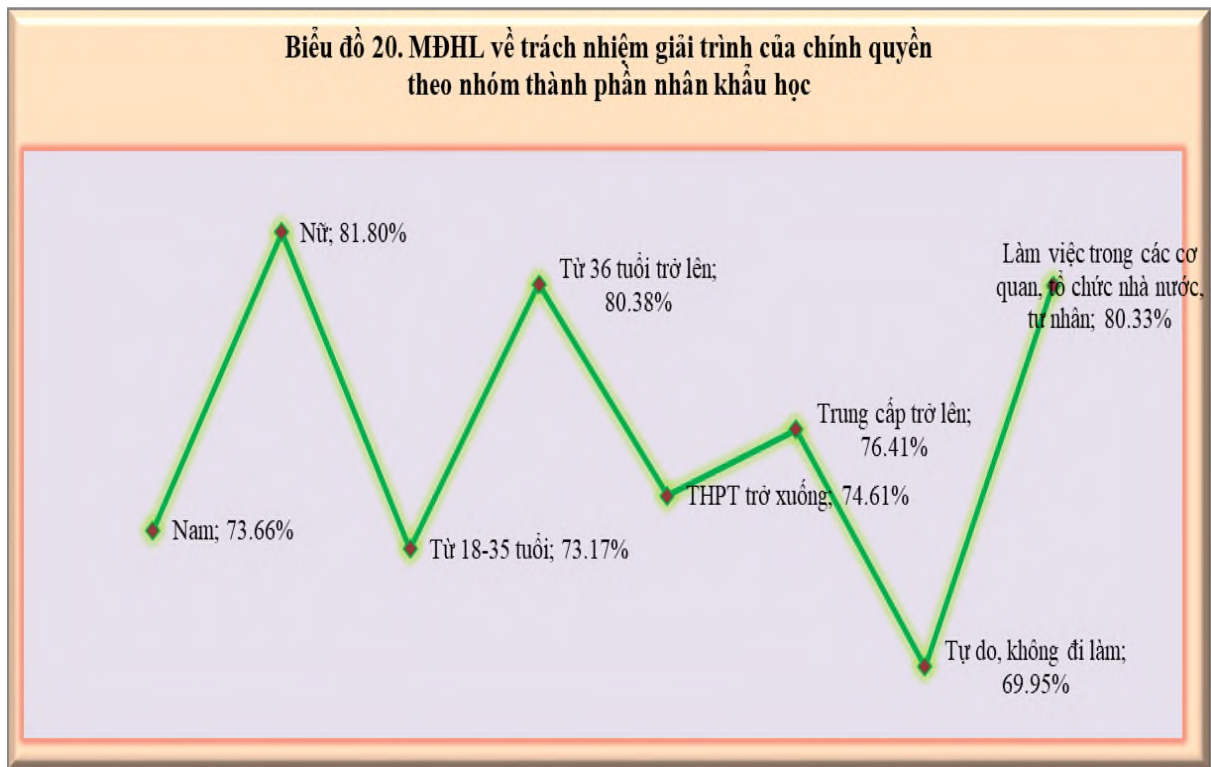
Việc cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách cho người dân qua nhiều hình thức là cần thiết để người dân có thể dễ dàng tiếp cận, biết đến các chính sách, quyền lợi, trách nhiệm của cá nhân khi tham gia thực hiện các chính sách của địa phương. Theo kết quả khảo sát, có 75,21% người dân hài lòng về việc chính quyền địa phương sử dụng nhiều hình thức khác nhau như niêm yết tại trụ sở cơ quan, loa phát thanh, họp tổ dân phố, bản, đăng tải trên Trang thông tin điện tử... để cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách.



Mức độ hài lòng của người dân về cung cấp, giải thích thông tin các chính sách các huyện, thành phố nằm trong khoảng 61,8% - 89,83%. Than Uyên là huyện có mức độ hài lòng cao nhất với 89,83%, tiếp theo là huyện Tân Uyên với 81,8%; thấp nhất là huyện Sìn Hồ với 61,8%. Có thể thấy sự chênh lệch giữa huyện có mức độ hài lòng cao nhất và huyện có mức độ hài lòng thấp nhất khá cao 28,03%.

8/8 huyện, thành phố có đánh giá rất không hài lòng. Huyện có tỷ lệ đánh giá không hài lòng cao nhất là Sìn Hồ với 11,84%, huyện Mường Tè 11,18%; thành phố Lai Châu 6,37%, huyện Phong Thổ 4,53%, huyện Tam Đường 4,44%, huyện Nậm Nhùn 4,17%, huyện Than Uyên 2,79% và thấp nhất là huyện Tân Uyên 1,2%.

So sánh mức độ hài lòng giữa thành phần của từng nhóm nhân khẩu học, mức độ hài lòng có sự chênh lệch tương đối lớn từ 1,8% - 10,39% (Biểu đồ 20).

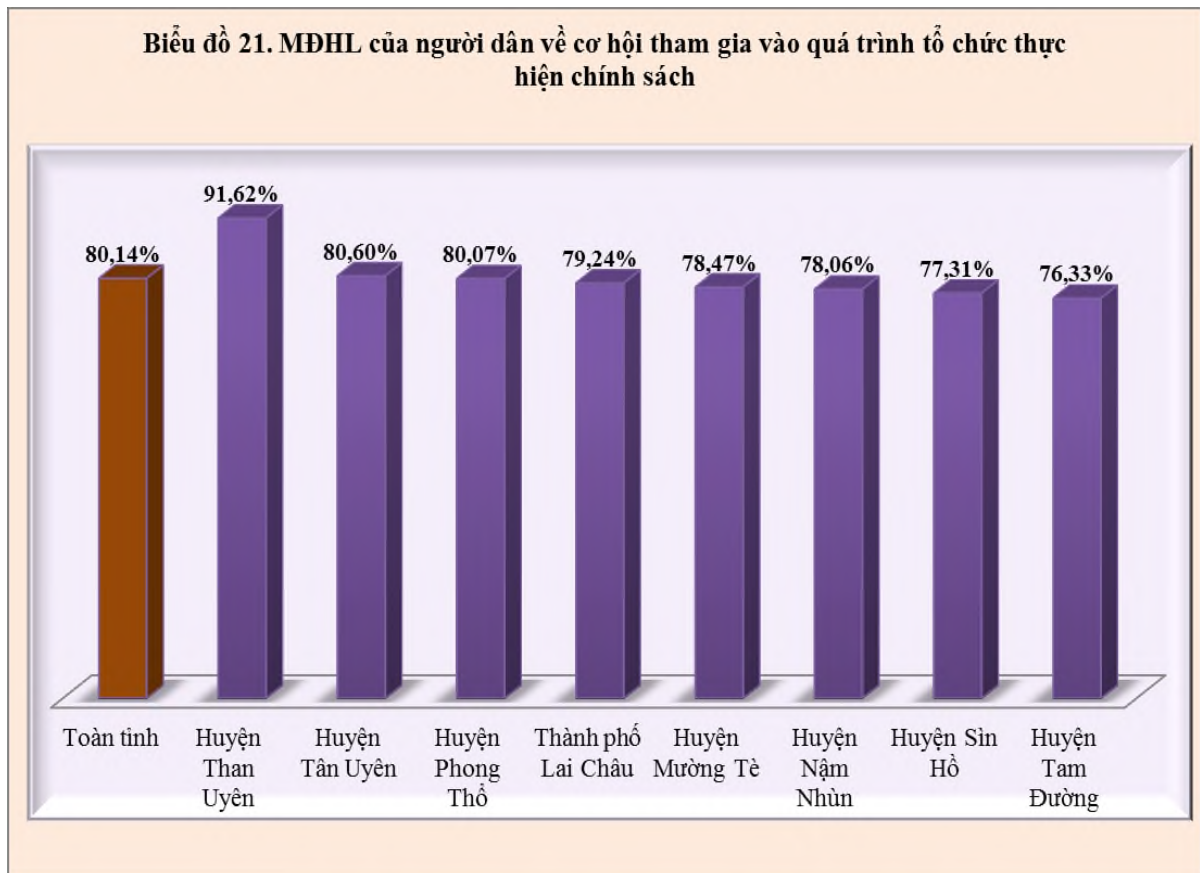


1.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách

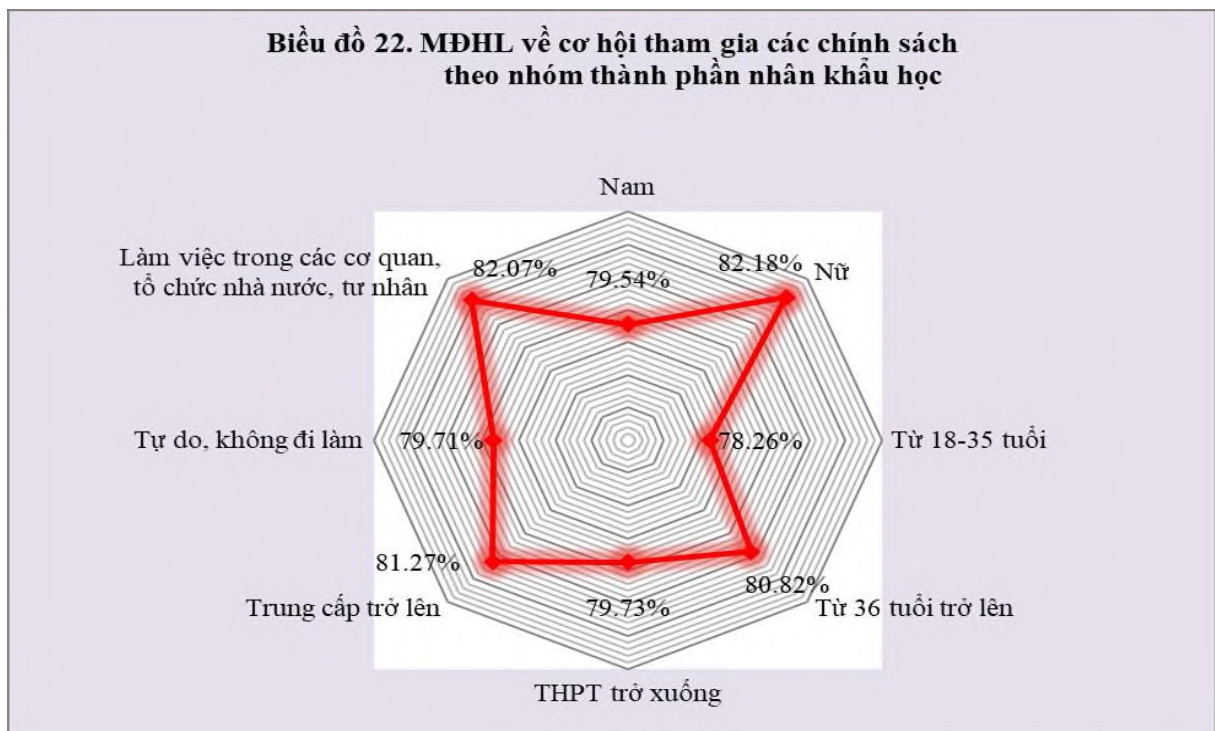
Mức độ hài lòng của người dân về cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách chung trong toàn tỉnh là 80,14%.

Huyện Than Uyên có mức độ hài lòng cao nhất 91,62%, huyện Tam Đường có mức độ hài lòng thấp nhất với 76,33%, giá trị trung vị đạt 78,85%. Các huyện khác mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,31% - 80,06%. Trung bình có 2,53% đánh giá không hài lòng; có đánh giá không hài lòng cao nhất là huyện Sìn Hồ 5,71%, huyện Mường Tè 5,29% và thành phố Lai Châu 3,82%, các

huyện khác mức độ không hài lòng từ 0% - 2,78% (Huyện Than Uyên không có đánh giá không hài lòng).



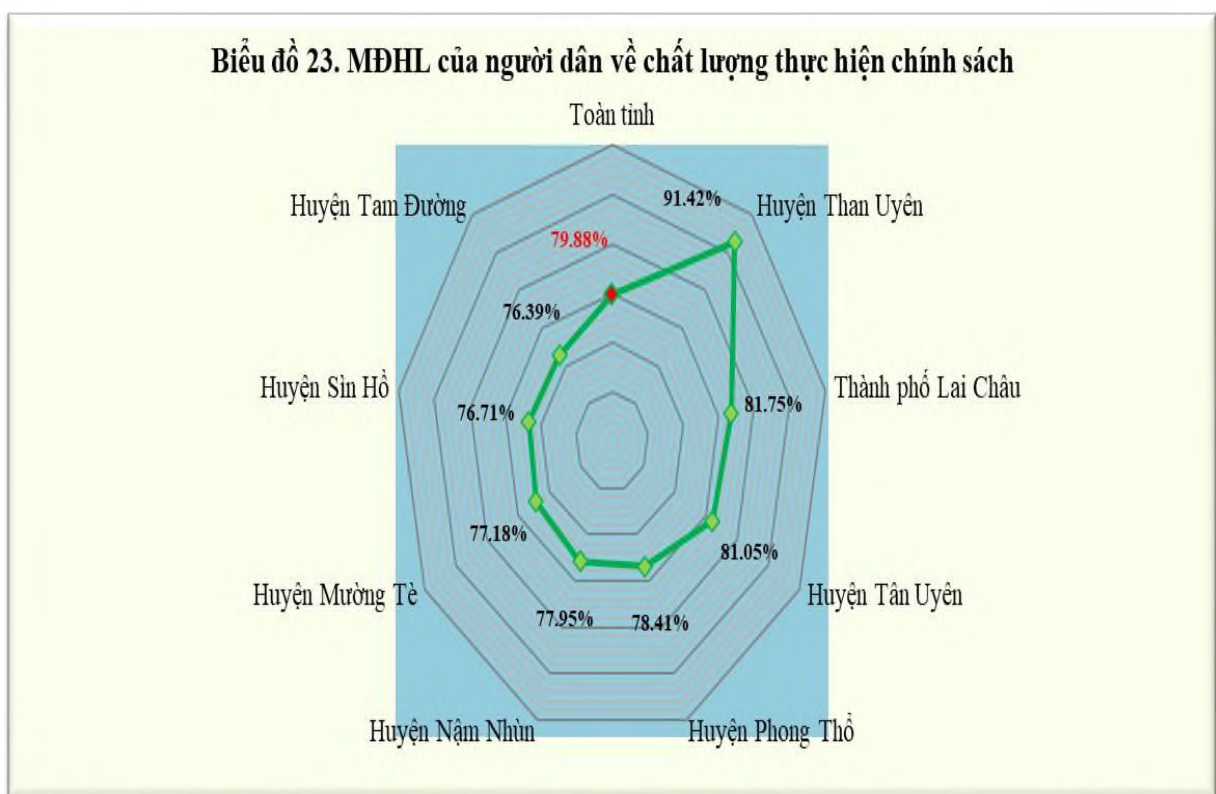
So sánh giữa thành phần thuộc mỗi nhóm nhân khẩu học không có sự chênh lệch nhiều về mức độ hài lòng chỉ từ 1,53% - 2,64% (Biểu đồ 22).



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

Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội.

Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách ở 8 huyện, thành phố có sự khác nhau: cao nhất là huyện Than Uyên 91,42%, thấp nhất là huyện Tam Đường 76,39%, giá trị trung vị đạt 78,18%. Các huyện còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,71% - 81,75%. Trung bình có 2,1% đánh giá không hài lòng về chất lượng thực hiện chính sách, trong đó có đánh giá không hài lòng nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 6,73%, tiếp theo là huyện Mường Tè 5,29%. Các huyện còn lại có mức độ không hài lòng nằm trong khoảng 0% - 1,31% (Huyện Than Uyên không có đánh giá không hài lòng).



Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng của người dân về thực hiện chính sách toàn tỉnh đạt 79,88%. Trong đó: Mức độ hài lòng của người dân về tổ chức thực hiện chính sách giáo dục phổ thông cao nhất với 80,38%, chính sách an sinh xã hội là 80,25%, chính sách khám chữa bệnh là 79,91%, chính sách phát triển kinh tế xã hội là 78,97%. Sự chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng

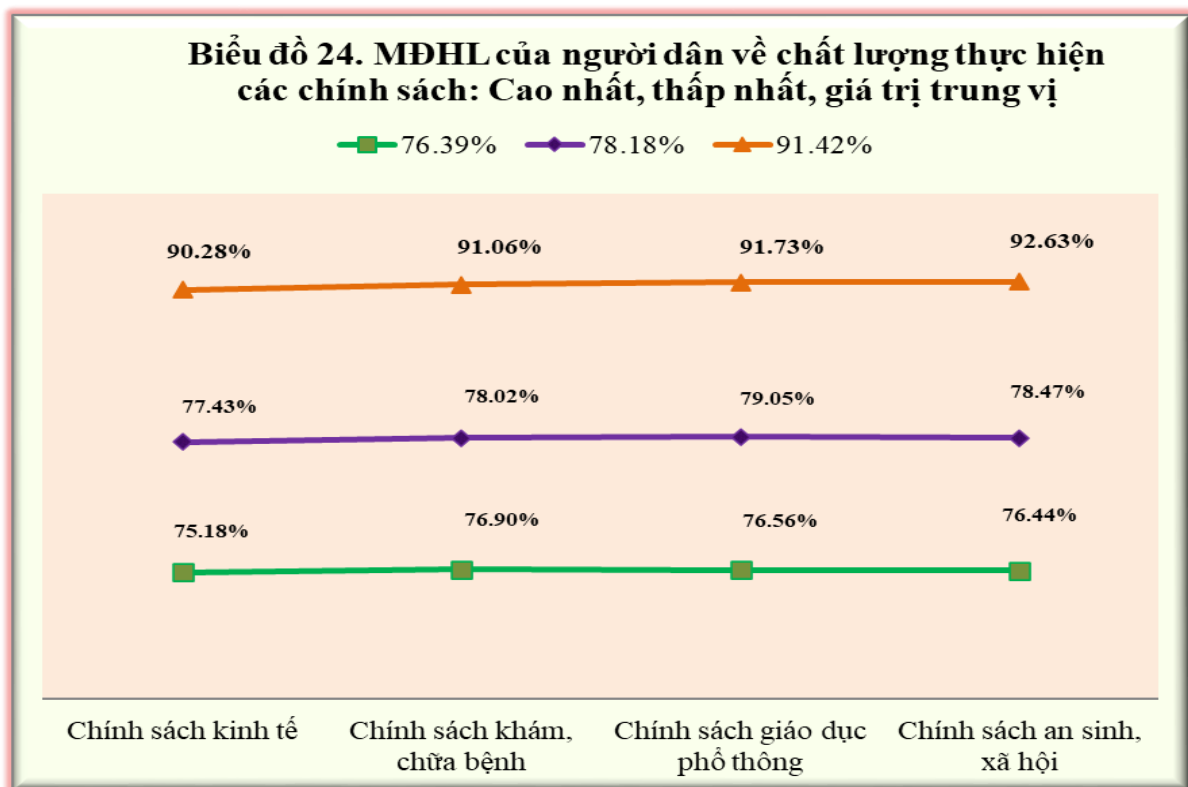
cao nhất và huyện có mức độ hài lòng thấp nhất của các chính sách là từ 14,16% - 16,18%, cụ thể:

- Chính sách kinh tế: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 90,28%, thấp nhất là huyện Mường Tè với 75,18%, giá trị trung vị đạt 77,43%. Trung bình có 2,6% người dân không hài lòng.

- Chính sách khám, chữa bệnh: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,06%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ với 76,9%, giá trị trung vị đạt 78,02%. Trung bình có 1,73% người dân đánh giá không hài lòng.

- Chính sách giáo dục phổ thông: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,37%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,56%, giá trị trung vị đạt 79,05%. Trung bình có 1,66% người dân đánh giá không hài lòng.

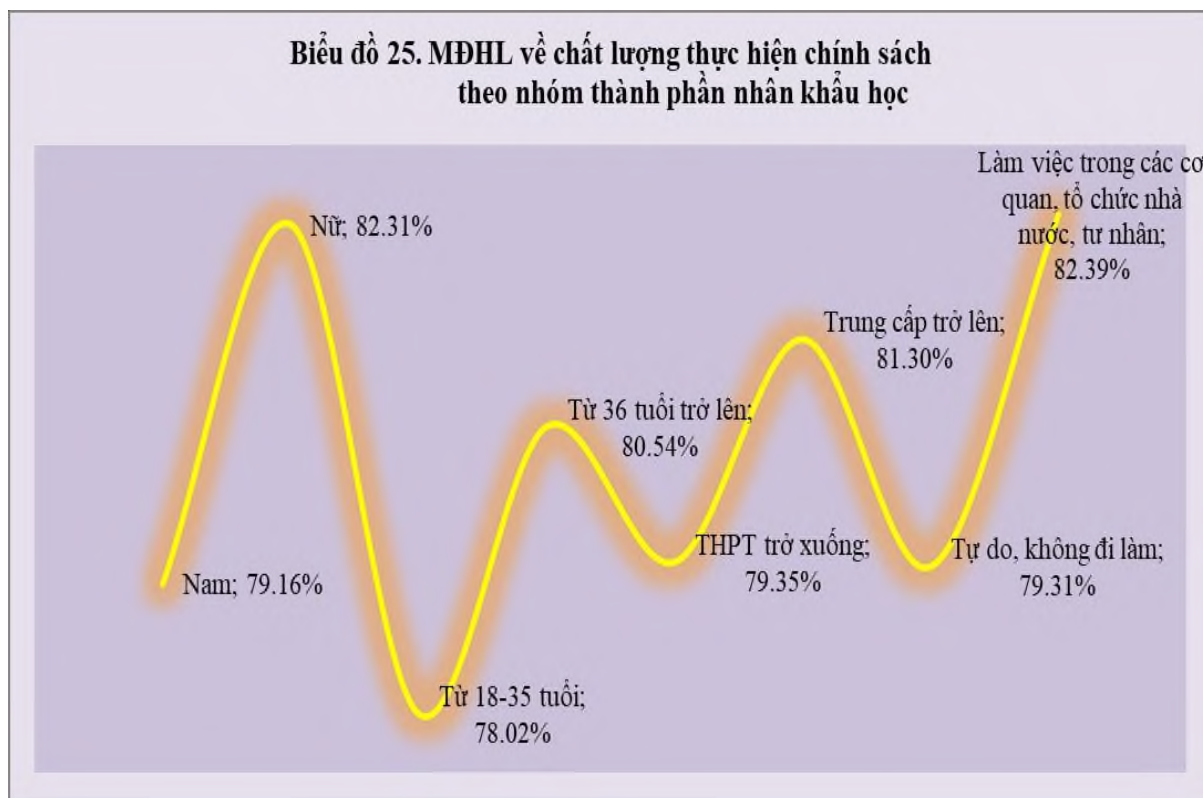
- Chính sách an sinh - xã hội: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 92,63%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,44%, giá trị trung vị đạt 78,47%. Trung bình có 2,4% người dân đánh giá không hài lòng.



Mức độ hài lòng của người dân về các tiêu chí thành phần đánh giá kết quả thực hiện chính sách tại mỗi huyện, thành phố cũng có sự khác nhau: Người dân huyện Than Uyên hài lòng nhất về kết quả thực hiện chính sách an ninh, xã hội với 92,63%; huyện Tân Uyên, huyện Phong Thổ, huyện Mường Tè, huyện Nậm Nhùn là chính sách giáo dục phổ thông với mức độ hài lòng lần lượt là 81,82%, 79,16%, 78,94% và 78,47%; huyện Tam Đường, huyện Sìn Hồ là chính sách

khám, chữa bệnh với mức độ hài lòng lần lượt là 77% và 76,9%; thành phố Lai Châu là chính sách giáp dực phổ thông và an ninh xã hội với 82,04%.

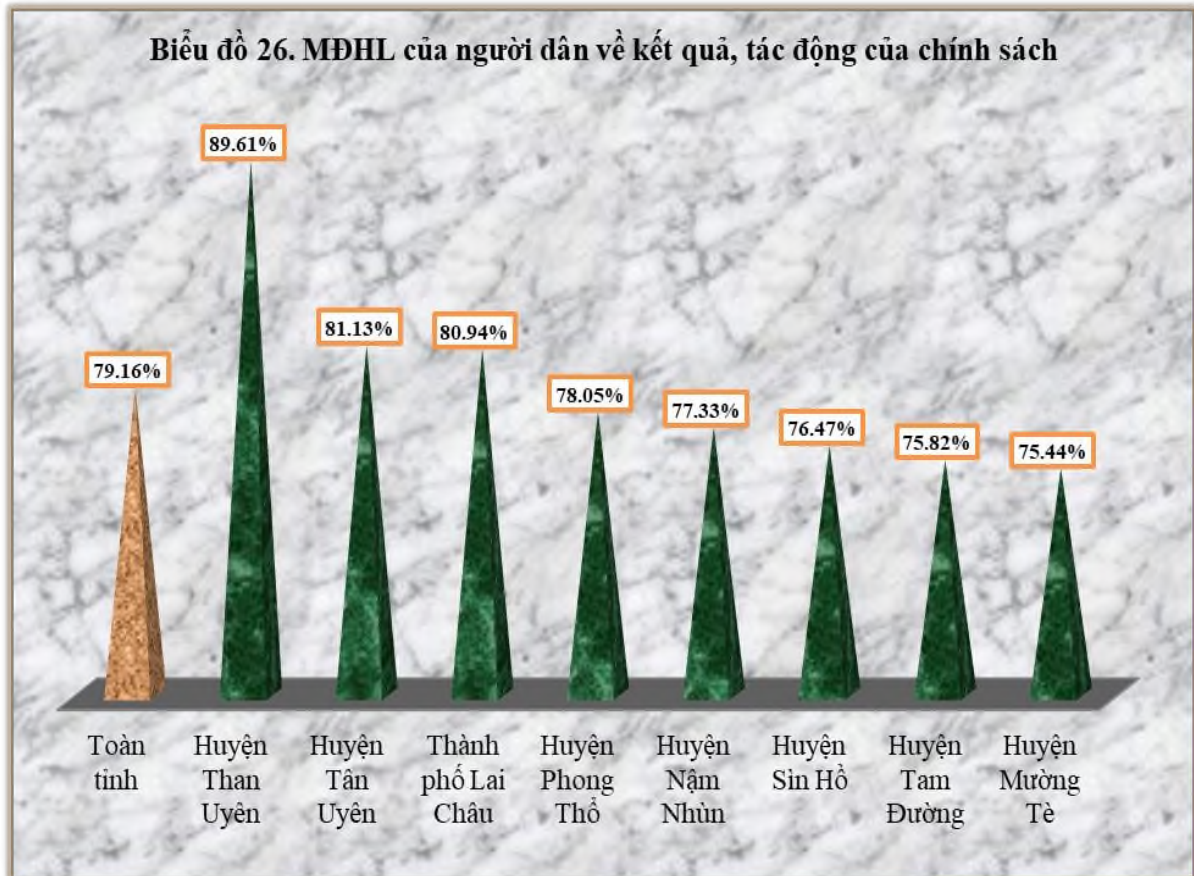
So sánh giữa thành phần thuộc mỗi nhóm theo nhân khẩu học, mức độ hài lòng có sự chênh lệch từ 1,95% - 3,15% (Biểu đồ 25).



1.4. Mức độ hài lòng về kết quả, tác động của chính sách

Mức độ hài lòng của người dân về kết quả, tác động của chính sách được đo lường qua 5 tiêu chí thành phần: (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn; (5) An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn.

Theo kết quả khảo sát, có 79,16% người dân hài lòng về kết quả, tác động của chính sách, cao nhất là huyện Than Uyên 89,61%, thấp nhất là huyện Mường Tè 75,44%, giá trị trung vị đạt 78,61%. Trung bình toàn tỉnh có 0,74% đánh giá không hài lòng, trong đó huyện có đánh giá không hài lòng nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 2,08%, huyện Mường Tè 2%; các huyện khác mức đánh giá không hài lòng từ 0,11% - 0,63%.



Mức độ hài lòng của người dân về an sinh xã hội tốt hơn là cao nhất với 79,54%; mức độ hài lòng việc trường phổ thông dạy học sinh tốt hơn là 79,42%; mức độ hài lòng về các bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn là 79,15%; mức độ hài lòng về kinh tế xã hội địa phương tốt hơn là 78,95%; mức độ hài lòng về kinh tế gia đình của người dân tốt hơn là thấp nhất với 78,74%. Sự chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng cao nhất và huyện có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí là từ 13,05% - 14,95%, cụ thể:

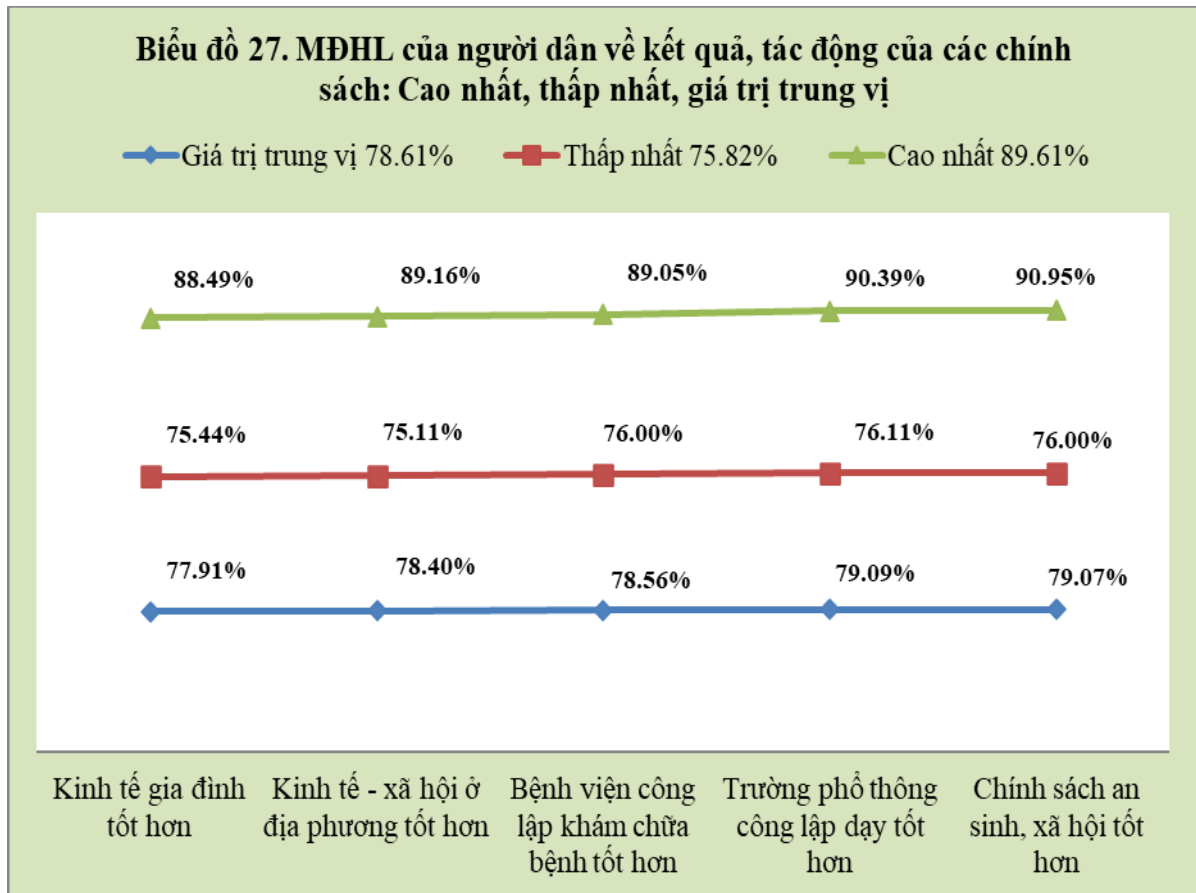
- Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 88,49%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 75,44%, giá trị trung vị đạt 77,07%. Trung bình có 1,41% người dân đánh giá không hài lòng.

- Kinh tế xã - hội ở địa phương tốt hơn: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 89,16%, thấp nhất là huyện Mường Tè với 75,06%, giá trị trung vị đạt 77,84%. Trung bình có 1,44% người dân đánh giá không hài lòng.

- Cơ sở khám chữa bệnh công lập khám bệnh tốt hơn: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 89,05%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ với 76%, giá trị trung vị đạt 77,98%. Trung bình có 1,44% người dân đánh giá không hài lòng.

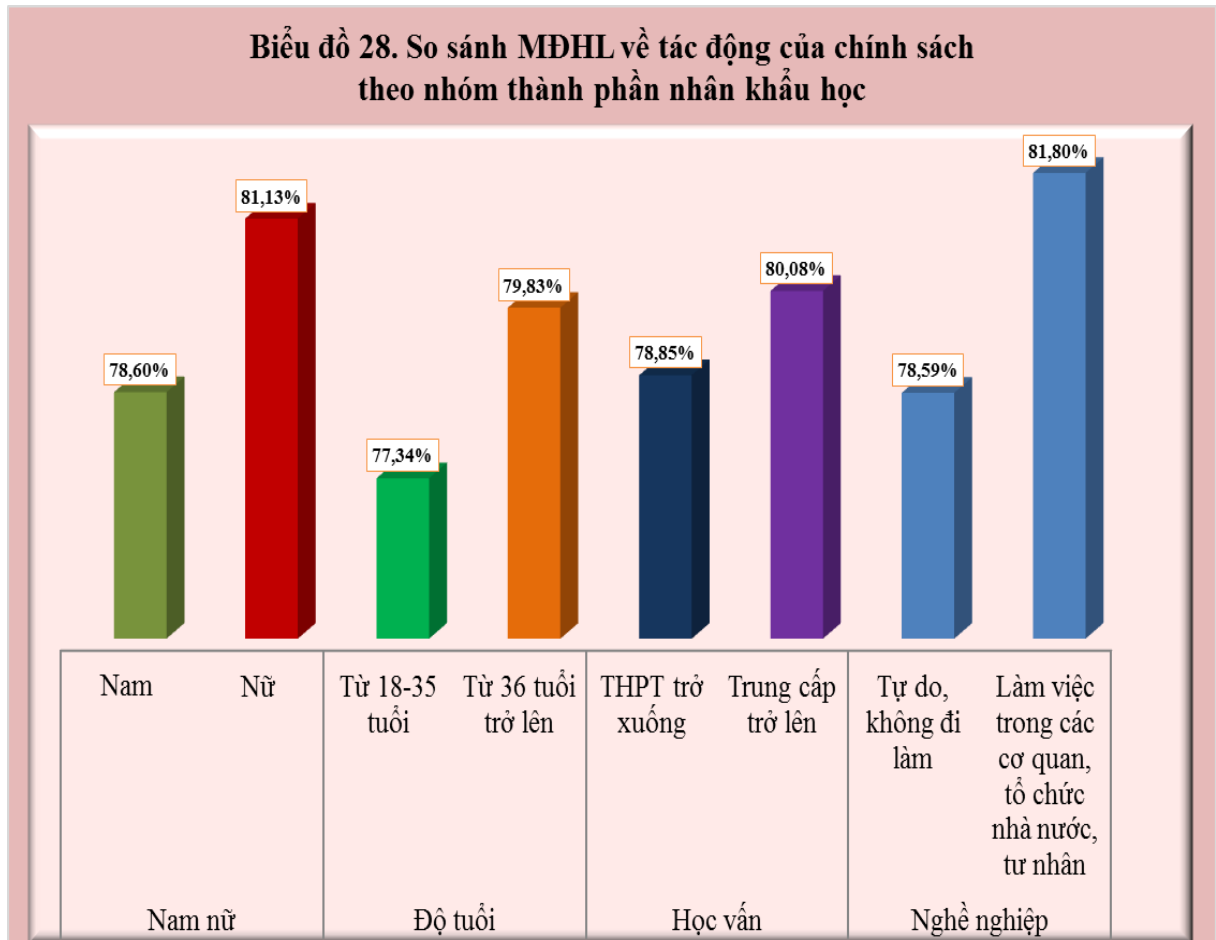
- Trường phổ thông công lập dạy tốt hơn: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 90,39%, thấp nhất là huyện Mường Tè với 75,29%, giá trị trung vị đạt 78,75%. Trung bình có 1,56% người dân đánh giá không hài lòng.

- An sinh, xã hội ở địa phương tốt hơn: Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 90,95%, thấp nhất là huyện Mường Tè với 74,94%, giá trị trung vị đạt 78,61%. Trung bình có 1,59% người dân đánh giá không hài lòng.



Theo nhận định, tác động của các chính sách đến kinh tế, đời sống xã hội tại mỗi huyện, thành phố có sự khác nhau, do đó, mức độ hài lòng cao nhất của người dân về các chính sách cũng khác nhau: Huyện Than Uyên, thành phố Lai Châu là an sinh, xã hội của người dân tốt hơn với mức độ hài lòng lần lượt là 90,95% và 81,91%; huyện Phong Thổ, huyện Sìn Hồ là trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn với 78,75% và 77,06%; huyện Tân Uyên, huyện Tam Đường, huyện Mường Tè là bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn với 81,44%, 76,44% và 76,12%; huyện Nậm Nhùn là kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn với 77,78%. Như vậy, không có địa phương nào người dân nhận định kinh tế gia đình tốt hơn bởi tác động của các chính sách công.

So sánh giữa thành phần thuộc các nhóm nhân khẩu học, mức độ hài lòng cũng không có sự chênh lệch nhiều chỉ từ 1,23% - 3,21% (Biểu đồ 28).



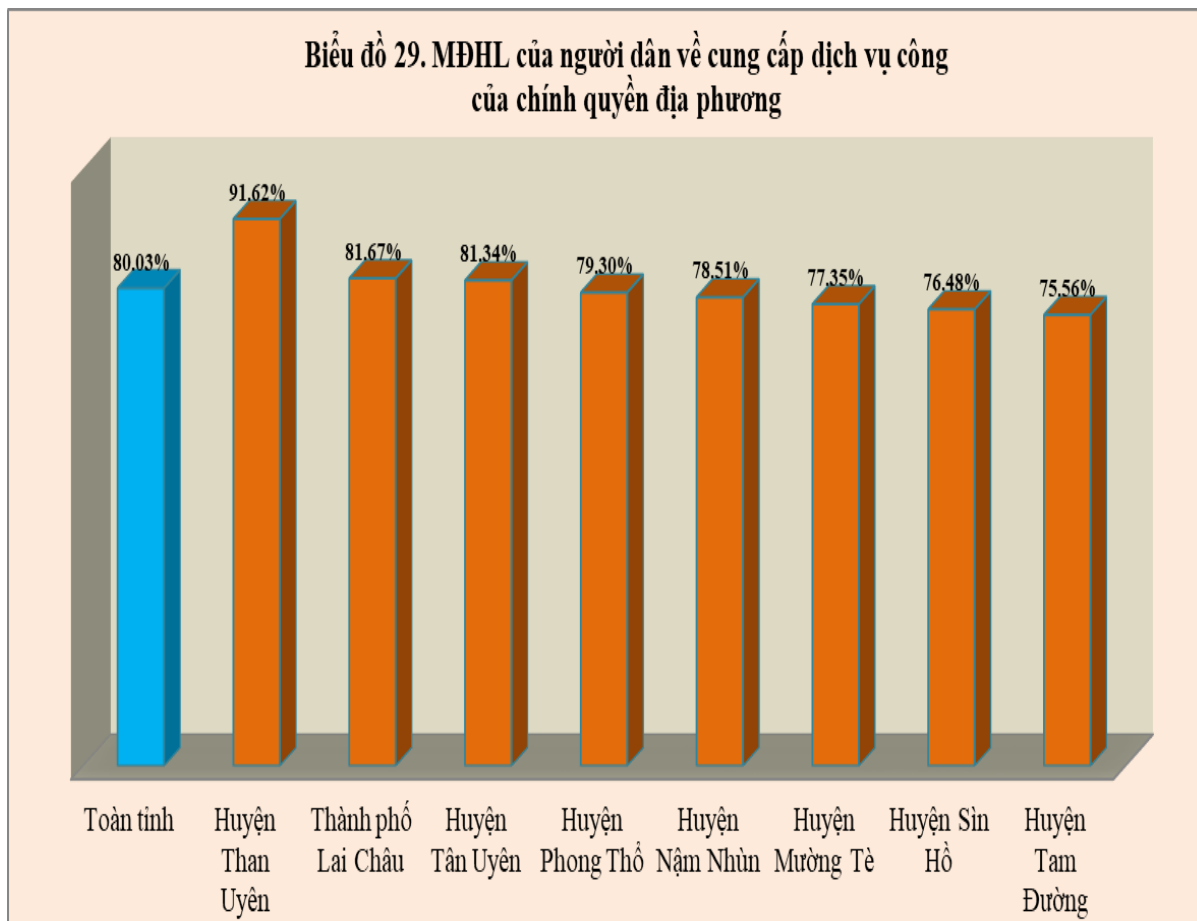
Theo kết quả khảo sát có thể thấy, về cơ bản người dân trên địa bàn tỉnh nói chung và người dân đại diện cho các huyện, thành phố đánh giá tương đối hài lòng với việc tổ chức triển khai thực hiện các chính sách của chính quyền. Tuy nhiên, xét theo thành phần nhân khẩu học có thể thấy nhóm có sự hài lòng cao về việc tổ chức thực hiện chính sách là nhóm người làm việc trong các cơ quan, tổ chức với 81,91%; tiếp theo là nhóm giới tính nữ 81,72%; nhóm có trình độ học vấn từ trung cấp trở lên là 80,3%; nhóm người có độ tuổi từ 36 tuổi trở lên với 80,23%; nhóm có trình độ THPT trở xuống là 78,73%; nhóm giới tính nam 78,44% và thấp nhất là nhóm làm việc tự do, không đi làm với 78,17%; thấp nhất nhóm có độ tuổi từ 18 - 35 tuổi với 77,29%.

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

Mức độ hài lòng của người dân về cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền địa phương được đánh giá ở 5 tiêu chí: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân.

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng của người dân về cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền địa phương năm 2024 là 80,03% - giảm 3,74%

so với năm 2023 (năm 2023 là 83,77%)¹. Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 91,62%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 75,56%, giá trị trung vị đạt 78,91%. Các huyện còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,48% - 81,67%. Có trung bình 0,89% đánh giá không hài lòng, trong đó mức độ không hài lòng cao nhất là huyện Sìn Hồ với 2,71%, huyện Mường Tè với 2,07%.



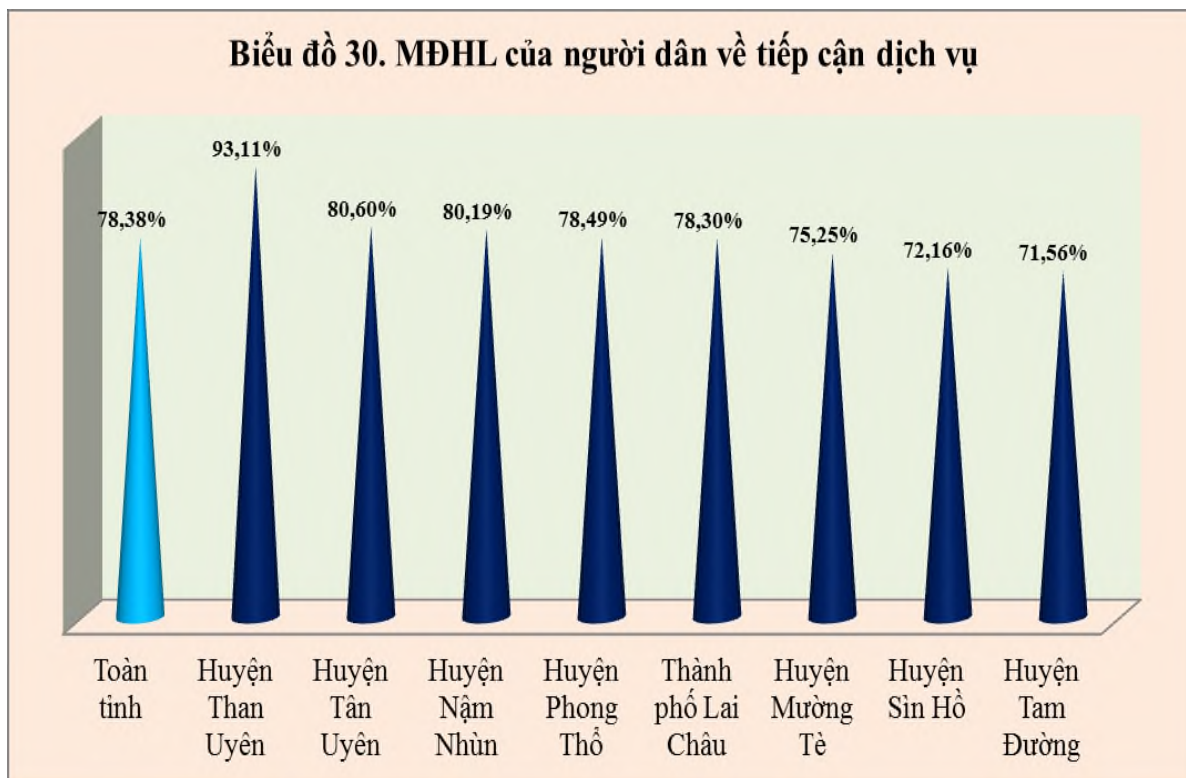
2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ được đo lường trên 3 tiêu chí thành phần - giảm 1 tiêu chí thành phần so với năm 2023: (1) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) 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; (3) 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.

Kết quả khảo sát, mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ trong toàn tỉnh là 78,38% - giảm 5,31% so với năm 2023. Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 93,11%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 71,56%, giá trị trung vị đạt được là 78,4%. Các huyện còn lại mức độ hài lòng nằm trong

¹Số liệu được tổng hợp năm 2023 nhưng tính theo công thức của năm 2024 để phù hợp cho việc so sánh tăng, giảm.

khoảng 72,16% - 80,6%. Trung bình có 1,36% đánh giá không hài lòng, trong đó cao nhất là huyện Sìn Hồ với 4,56% và huyện Mường Tè với 3,24%. Các huyện còn lại có đánh giá không hài lòng từ 0% - 1,02%. Riêng huyện Than Uyên không có đánh giá không hài lòng.



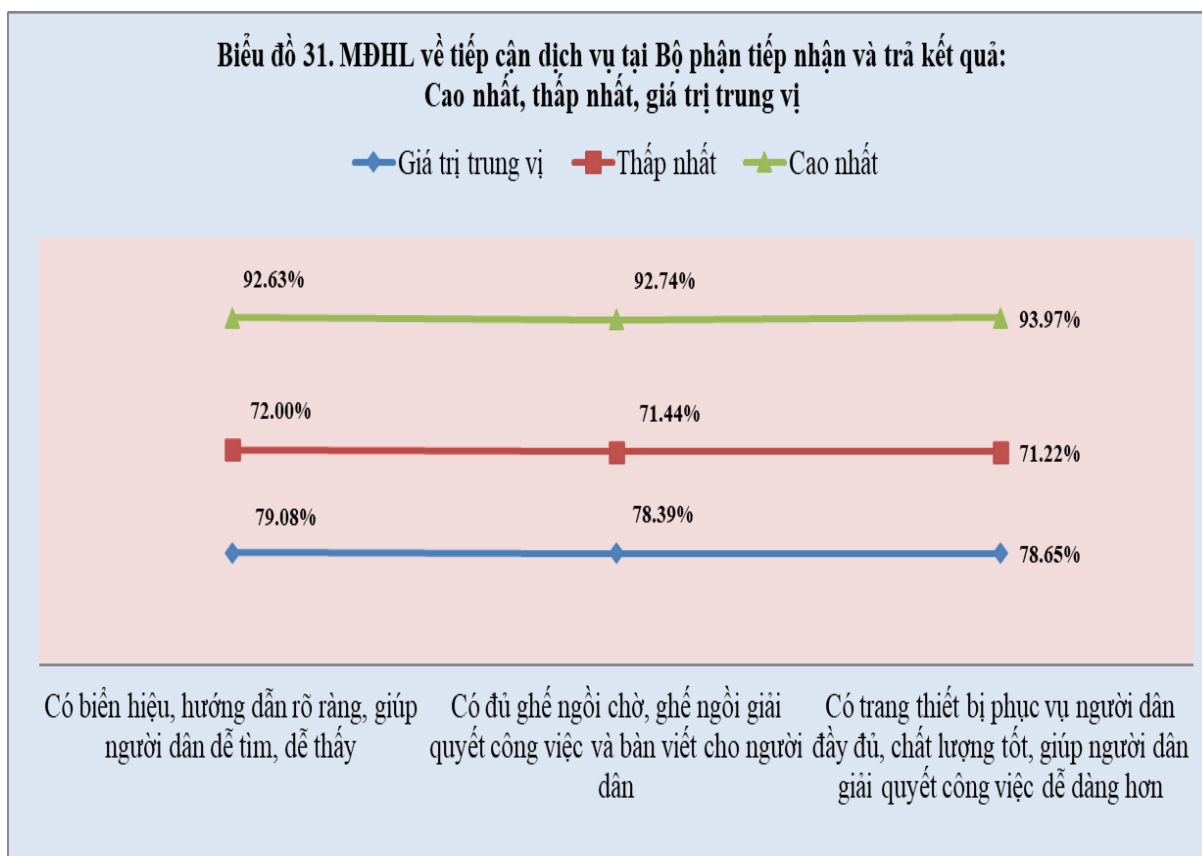
Mức độ hài lòng về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biểu hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy là cao nhất với 78,78%²; mức độ hài lòng về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn là 78,29% - giảm 7,21% so với năm 2023 và mức độ hài lòng về 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 là thấp nhất với 78,08% - giảm 4,87% so với năm 2023. Chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng cao nhất và huyện có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ khá lớn, từ 20,63% - 22,74%, cụ thể:

- Đánh giá Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy: Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 92,63%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 72%, giá trị trung vị đạt 78,34%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 72,73% - 81,8%. Có trung bình 2,47% người dân đánh giá không hài lòng.

² Tiêu chí thành phần mới so với năm 2023

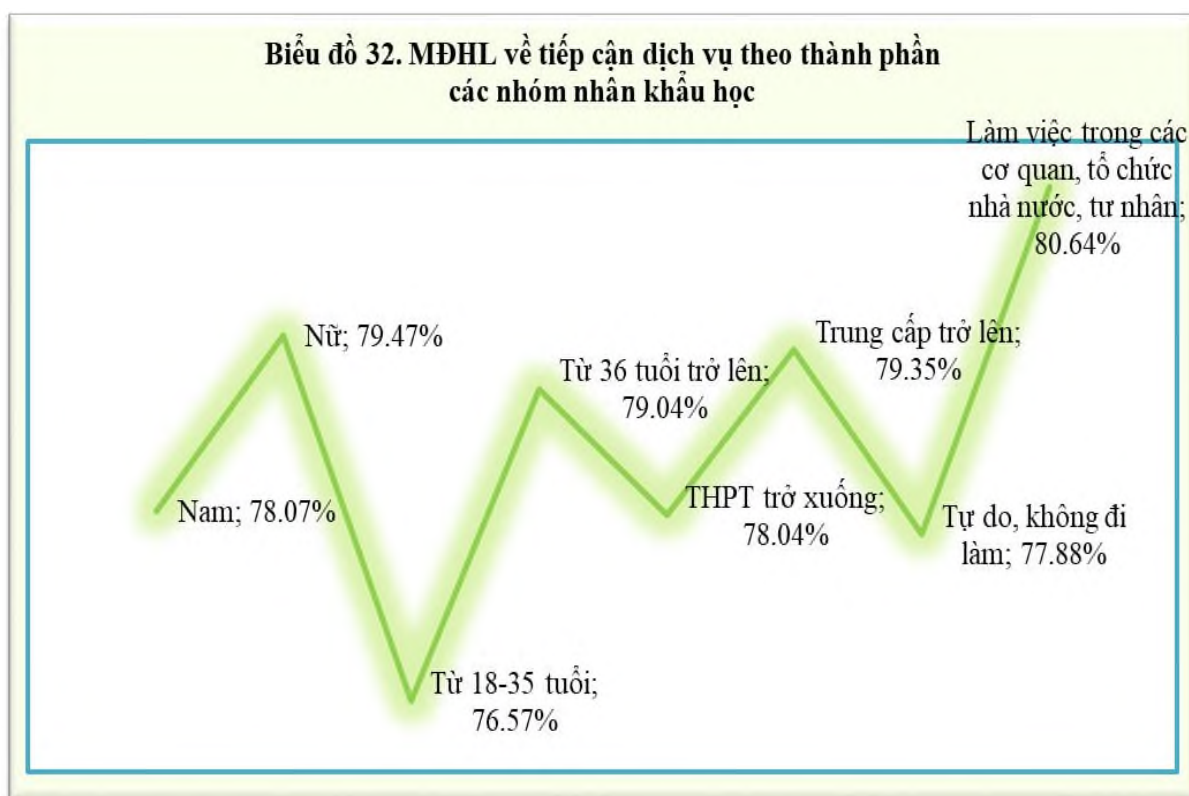
- Đánh giá Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân: Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 92,74%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 71,44%, giá trị trung vị đạt 78,2%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 72,24% - 80,12%. Có trung bình 3,02% người dân đánh giá không hài lòng.

- Đánh giá 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: Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 93,97%, thấp nhất là huyện Tam Đường 71,22%, giá trị trung vị đạt 78,65%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 71,51% - 80%. Có trung bình 2,65% người dân đánh giá không hài lòng.



7/8 huyện người dân hài lòng nhất về tiêu chí thành phần Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; riêng huyện Than Uyên người dân hài lòng nhất về 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 với 93,97%.

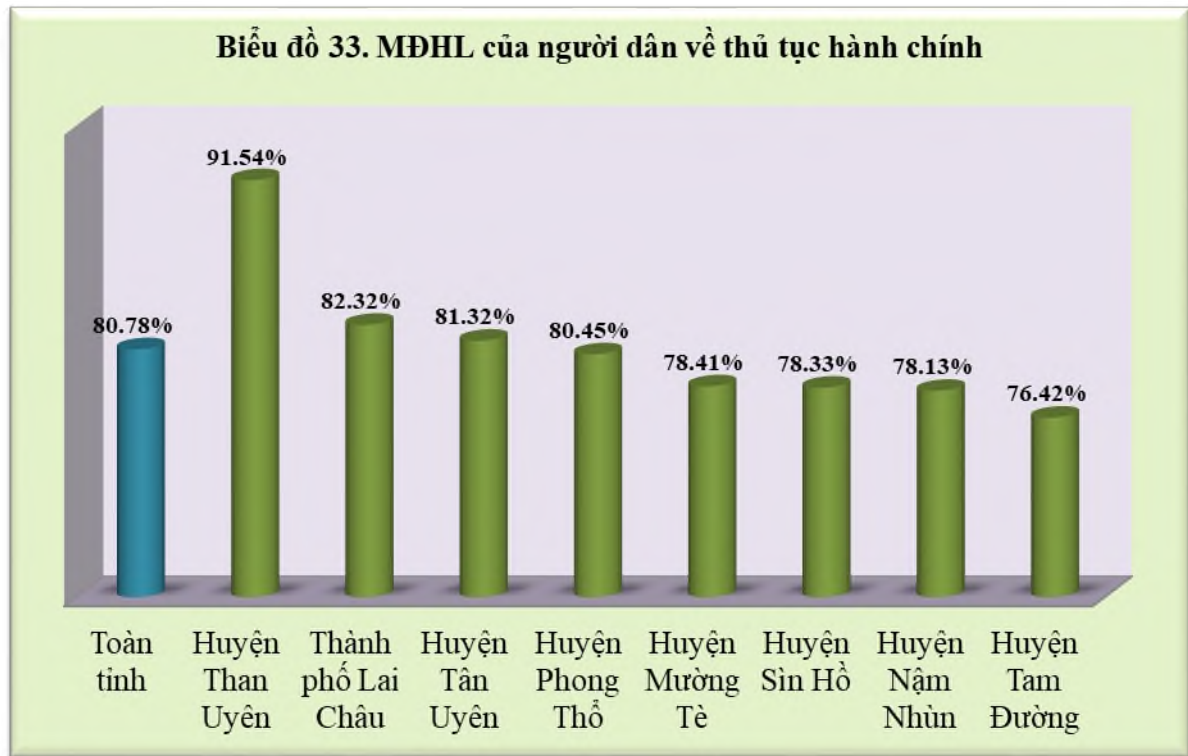
So sánh giữa thành phần thuộc các nhóm nhân khẩu học, mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ có sự chênh lệch từ 1,31% - 2,76% (Biểu đồ 32)



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

Mức độ hài lòng của người dân về thủ tục hành chính được đo lường qua 4 tiêu chí thành phần – giảm 1 tiêu chí thành phần so với năm 2023: (1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc; (2) Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả khảo sát, mức độ hài lòng về thủ tục hành chính trong toàn tỉnh là 80,78% - giảm 3,81% so với năm 2023. Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 91,54%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,42%, giá trị trung vị đạt 79,43%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78,13% - 82,32%. Có trung bình 0,68% đánh giá không hài lòng, trong đó cao nhất là huyện Sìn Hồ với 2,14%, tiếp theo là huyện Mường Tè với 1,32%, các huyện còn lại mức độ không hài lòng từ 0% - 0,76%. Riêng huyện Than Uyên không có đánh giá không hài lòng.



Có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí thành phần quy định TTHC được niêm yết, công khai giúp người dân dễ thấy, dễ đọc với 80,99% - giảm 3,93% so với năm 2023; tiếp theo là hồ sơ giải quyết TTHC được yêu cầu nộp đúng quy định với 80,89% - giảm 3,38% so với năm 2023; thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định là 80,65% - giảm 3,5% so với năm 2023 và thấp nhất là phí/lệ phí giải quyết TTHC phải nộp đúng quy định với 80,56% - giảm 3,61% so với năm 2023. Chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng cao nhất và huyện có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí thành phần là từ 14,28% - 15,84%, cụ thể:

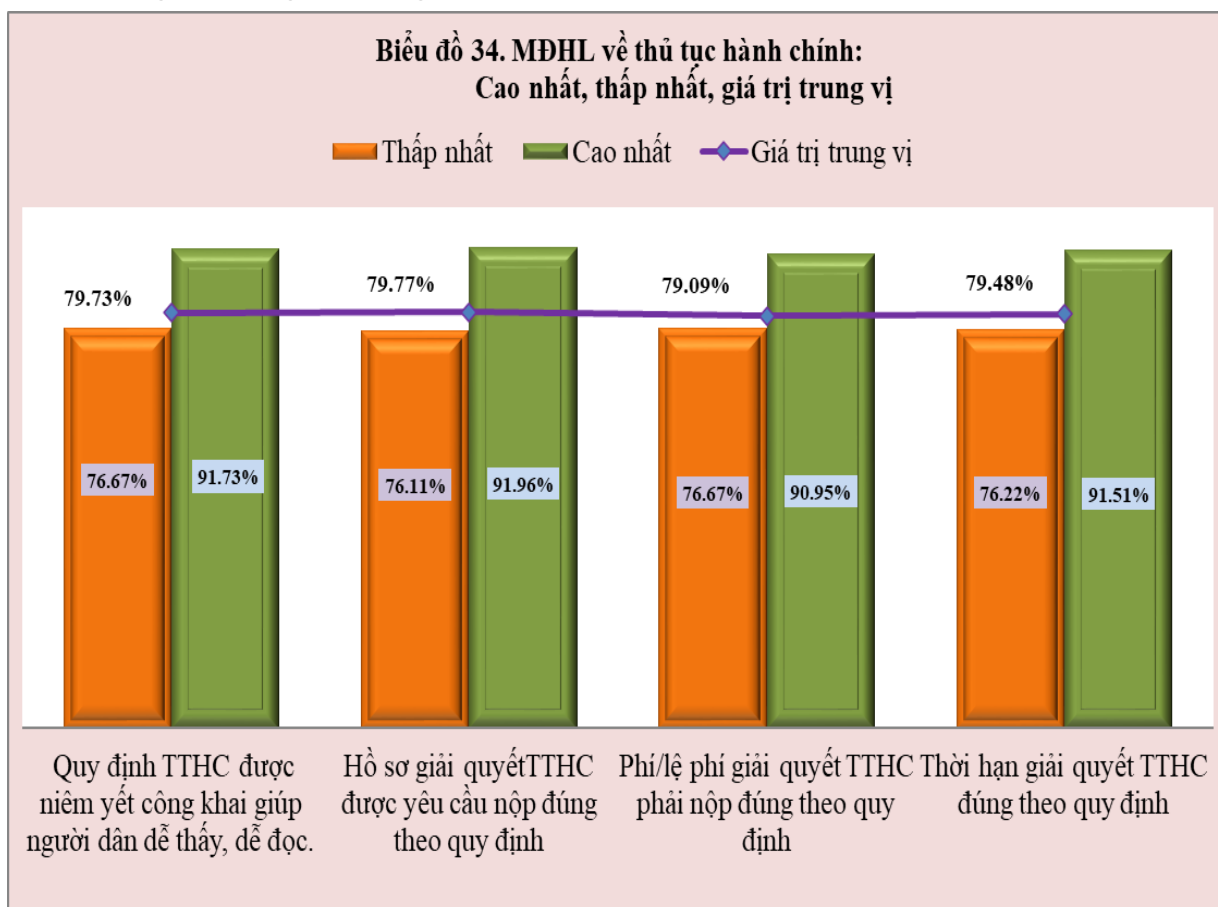
- Về quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,73%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,67%, giá trị trung vị đạt 79,73%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78,06%-82,42%. Có trung bình 1,35% người dân đánh giá không hài lòng.

- Về công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,96%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,11%, giá trị trung vị đạt 79,77%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78,06% - 82,17%. Có trung bình 1,24% người dân đánh giá không hài lòng.

- Về công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định: Có mức hài lòng cao

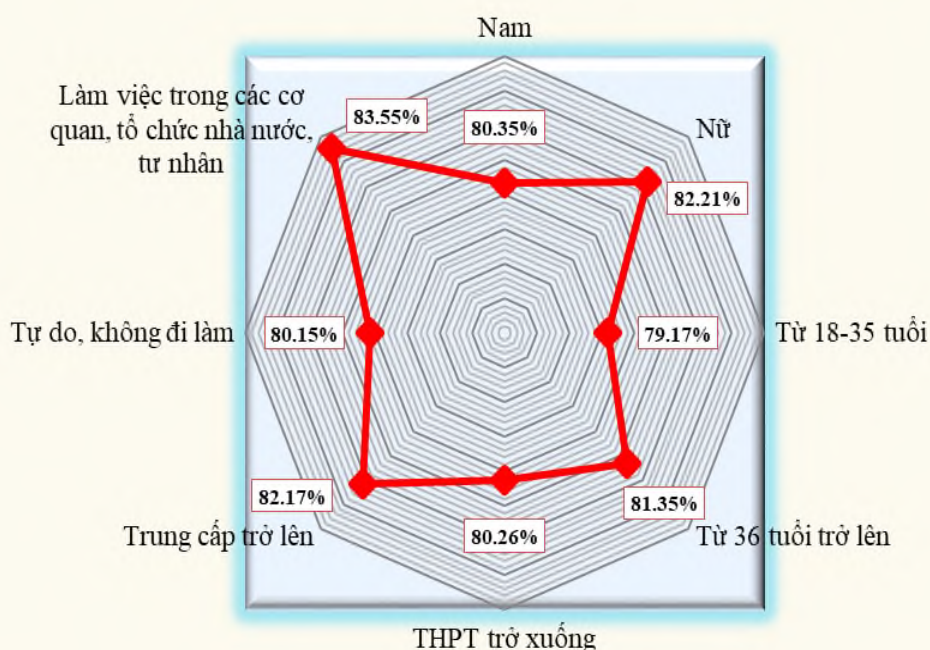
nhất là huyện Than Uyên với 90,95%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,67%, giá trị trung vị đạt 79,09%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78,06% - 82,93%. Có trung bình 1,43% người dân đánh giá không hài lòng.

- Về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,51%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,22%, giá trị trung vị đạt 79,48%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78% - 81,78%. Có trung bình 1,44% người dân đánh giá không hài lòng.



Mức độ hài lòng của các tiêu chí thành phần đánh giá về TTHC của người dân tại mỗi huyện, thành phố có sự khác nhau: Huyện Than Uyên, huyện Mường Tè, huyện Sìn Hồ, huyện Tam Đường người dân hài lòng nhất về việc niêm yết công khai TTHC với tỷ lệ lần lượt là 91,73%, 78,82%, 79,1% và 76,67%; huyện Phong Thổ là hồ sơ giải quyết TTHC đúng quy định với 80,77%; thành phố Lai Châu là phí/lệ phí phải nộp đúng quy định với 80,93%; huyện Tân Uyên, huyện Nậm Nhùn là thời gian giải quyết TTHC đúng quy định với tỷ lệ lần lượt là 81,68% và 78,33%.

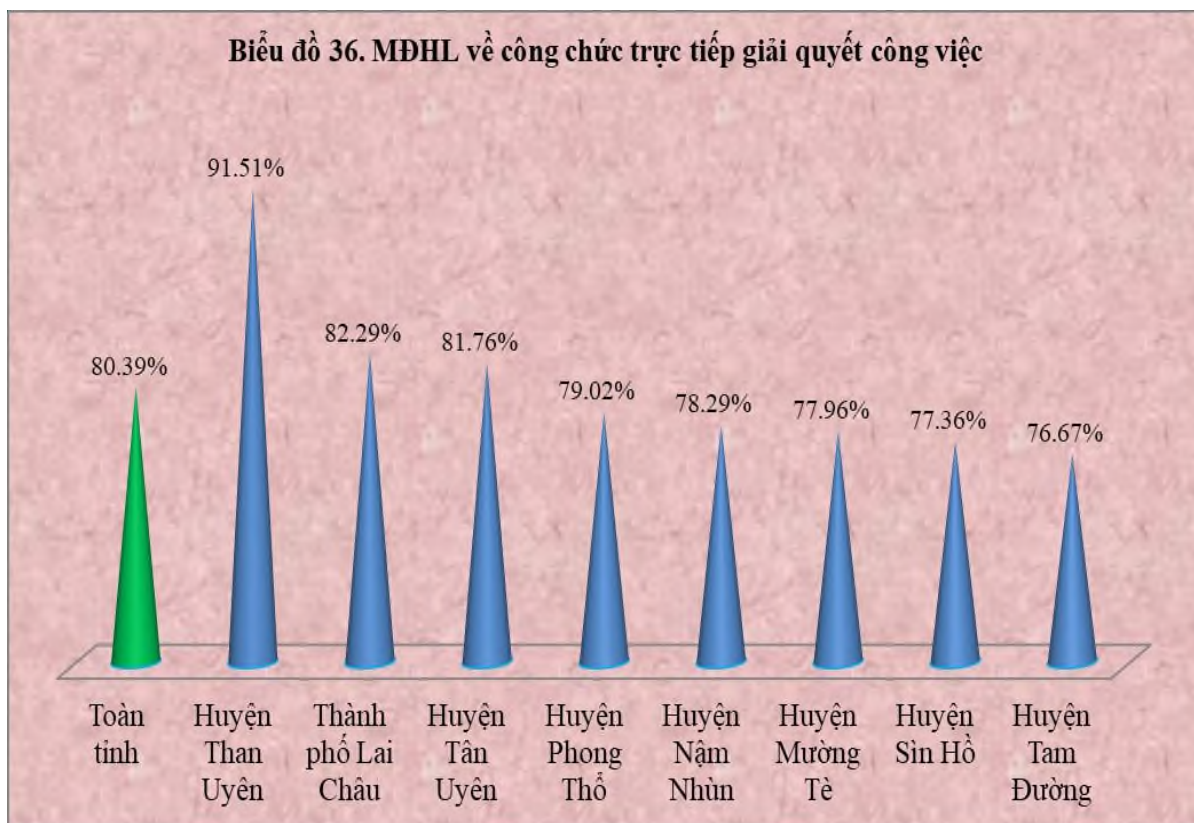
So sánh giữa thành phần thuộc các nhóm nhân khẩu học, có thể thấy mức độ chênh lệch về sự hài lòng từ 1,9% - 3,4% (Biểu đồ 35).

Biểu đồ 35. MĐHL về TTHC theo thành phần các nhóm nhân khẩu học

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

Mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đo lường qua 3 tiêu chí thành phần - giảm 3 tiêu chí thành phần so với năm 2023: (1) Thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Kết quả khảo sát cho thấy, có 80,39% người dân hài lòng về việc công chức trực tiếp giải quyết công việc – giảm 3,71% so với năm 2023. Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 91,51%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,67%, giá trị trung vị đạt 78,66%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,36% - 82,29%. Có trung bình 0,69% người dân không hài lòng, trong đó không hài lòng cao nhất ở huyện Sìn Hồ với 1,97%, tiếp theo là huyện Mường Tè với 1,47%. Các đơn vị còn lại có mức không hài lòng từ 0% - 0,99%. Huyện Than Uyên, huyện Tân Uyên là 2 đơn vị không có đánh giá không hài lòng.

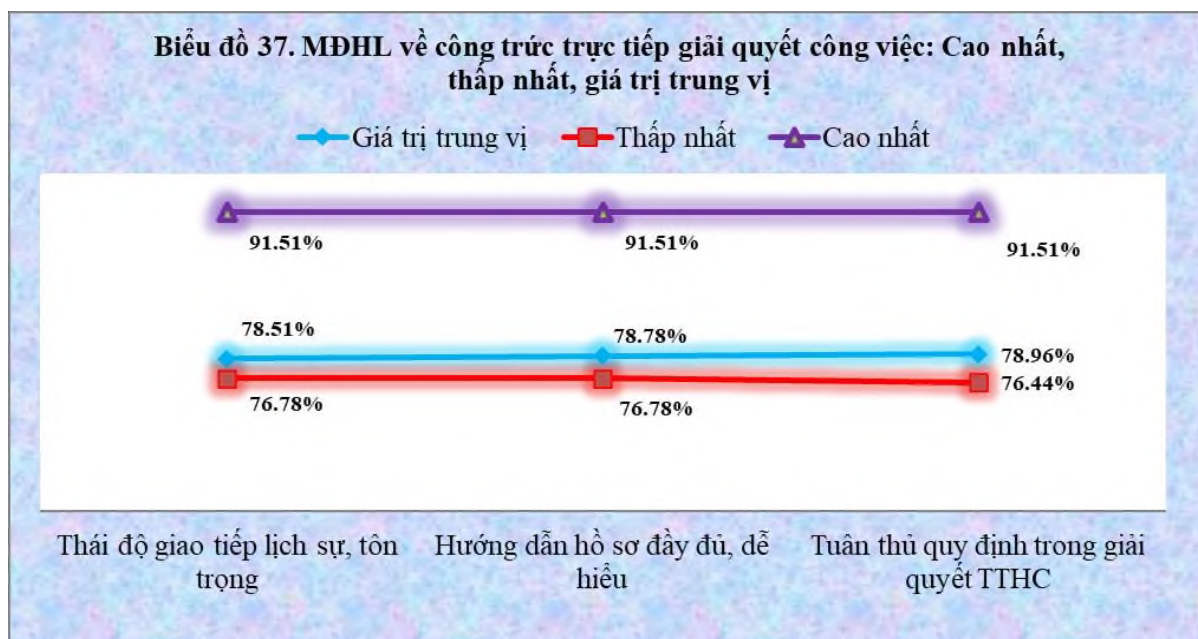


Mức độ hài lòng về việc công chức tuân thủ quy định trong giải quyết TTHC với 80,52% - giảm 3,85% so với năm 2023; mức độ hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân với 80,25% - giảm 4,02% so với năm 2023; mức độ hài lòng công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ đạt thấp nhất với 80,39% - giảm 3,43% so với năm 2023. Chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng cao nhất với huyện có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí là từ 14,73% - 15,06%, cụ thể:

- Về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng nhân dân: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,51%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,78%, giá trị trung vị đạt 78,51%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,9% - 81,91%. Có trung bình 1,66% người dân đánh giá không hài lòng.

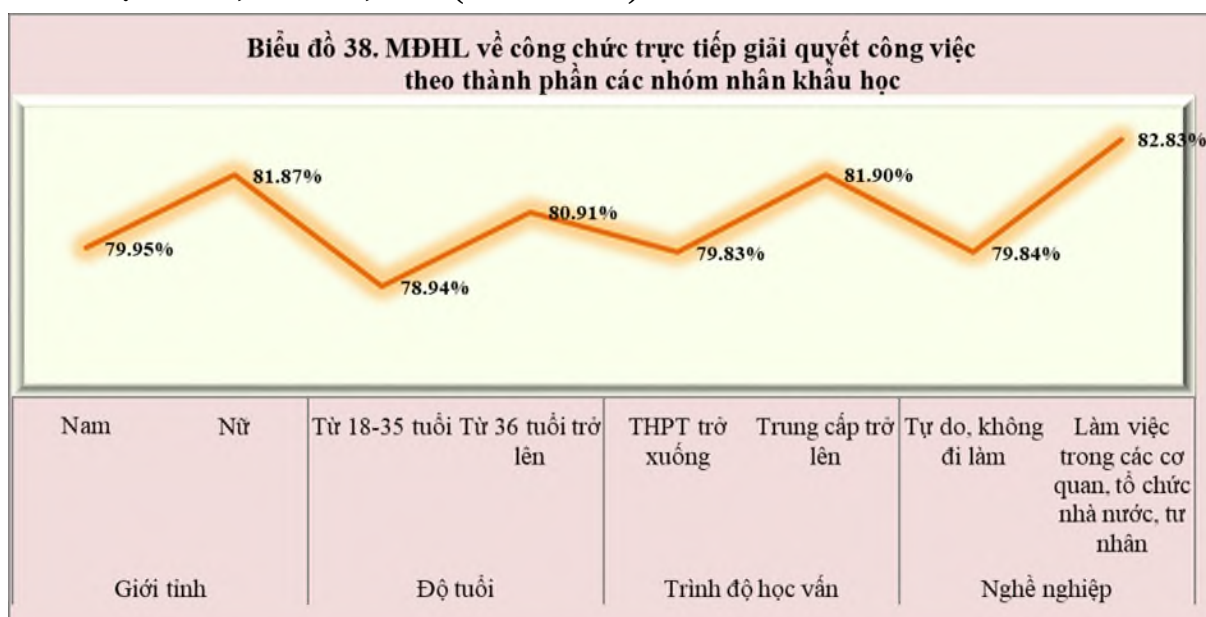
- Về công chức hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,51%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,78%, giá trị trung vị đạt 78,78%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,22% - 82,55%. Có trung bình 1,19% người dân đánh giá không hài lòng.

- Về công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,51%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,44%, giá trị trung vị đạt 78,96%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,65% - 82,42%. Có trung bình 1,27% người dân đánh giá không hài lòng.



Mức độ hài lòng về các tiêu chí thành phần đánh giá công chức tại mỗi huyện, thành phố có sự khác nhau: Thành phố Lai Châu, huyện Nậm Nhùn người dân hài lòng nhất về công chức hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu với tỷ lệ lần lượt là 82,55% và 78,75%; huyện Tân Uyên, huyện Mường Tè là công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân với tỷ lệ lần lượt là 82,04% và 78,35%; huyện Phong Thổ, huyện Sìn Hồ là công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC với tỷ lệ lần lượt là 79,58% và 77,96%. Huyện Than Uyên cả 4 tiêu chí đánh giá công chức trực tiếp giải quyết TTHC đều có mức độ hài lòng là 91,51%; huyện Tam Đường 2 tiêu chí có mức độ hài lòng cao hơn là thái độ giao tiếp và hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu của công chức với 76,78%.

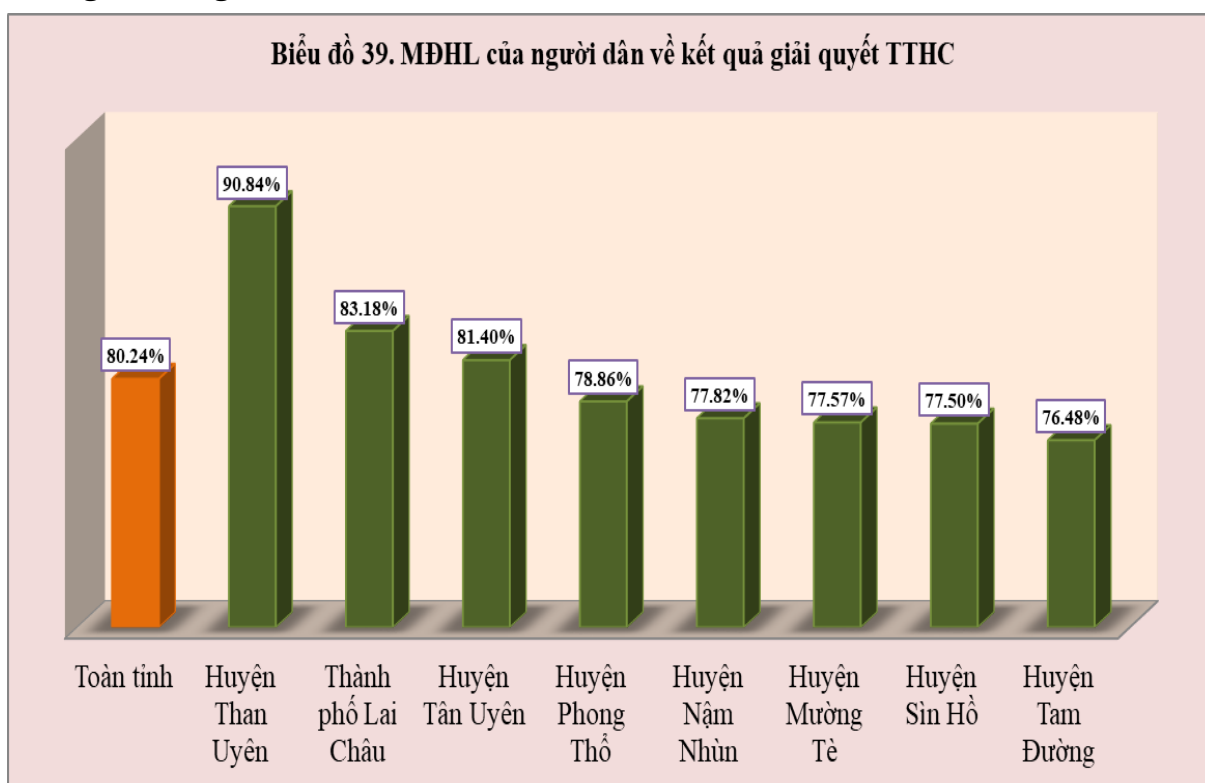
So sánh giữa thành phần các nhóm nhân khẩu học có thể thấy, mức độ chênh lệch từ 1,97% - 2,99% (Biểu đồ 38)



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

Mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC được đo lường qua 3 tiêu chí thành phần, trong đó có 2 tiêu chí mới so với năm 2023 là: (1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn và (2) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tính công bằng; (3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin đầy đủ, chính xác.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân về kết quả giải quyết TTHC nói chung trong toàn tỉnh là 80,24% - giảm 5,08% so với năm 2023. Mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 90,48%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,48%, giá trị trung vị đạt 78,34%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,5% - 83,18%. Có trung bình 0,77% người dân không hài lòng về kết quả giải quyết TTHC, trong đó không hài lòng nhiều nhất ở huyện Mường Tè với 2,06%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ 1,9%, huyện Phong Thổ là 1,16%; huyện Tam Đường, huyện Nậm Nhùn là 0,46%, thành phố Lai Châu là 0,11%. Huyện Tân Uyên, huyện Than Uyên không có đánh giá không hài lòng.

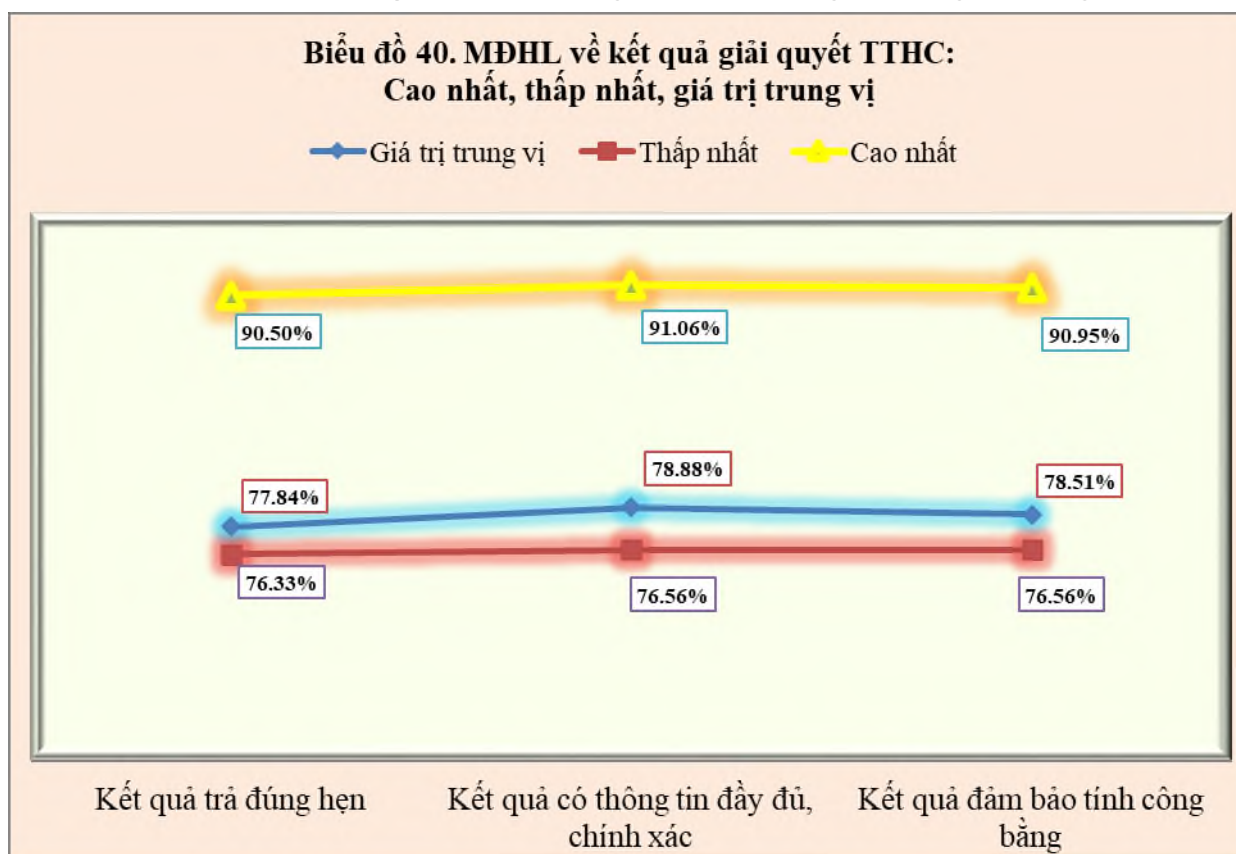


Mức độ hài lòng về tiêu chí thành phần kết quả giải quyết TTHC trả đúng hạn là 79,79%; kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác là 80,61% - giảm 4,8% so với năm 2023 và kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng là 80,33%. Chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng cao nhất và huyện có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí là từ 14,17% - 14,51%, cụ thể:

- Về kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn: Huyện Than Uyên có mức hài lòng cao nhất với 90,5%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,33%, giá trị trung vị đạt 77,84%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,06% - 82,93%. Có trung bình 1,75% người dân đánh giá không hài lòng.

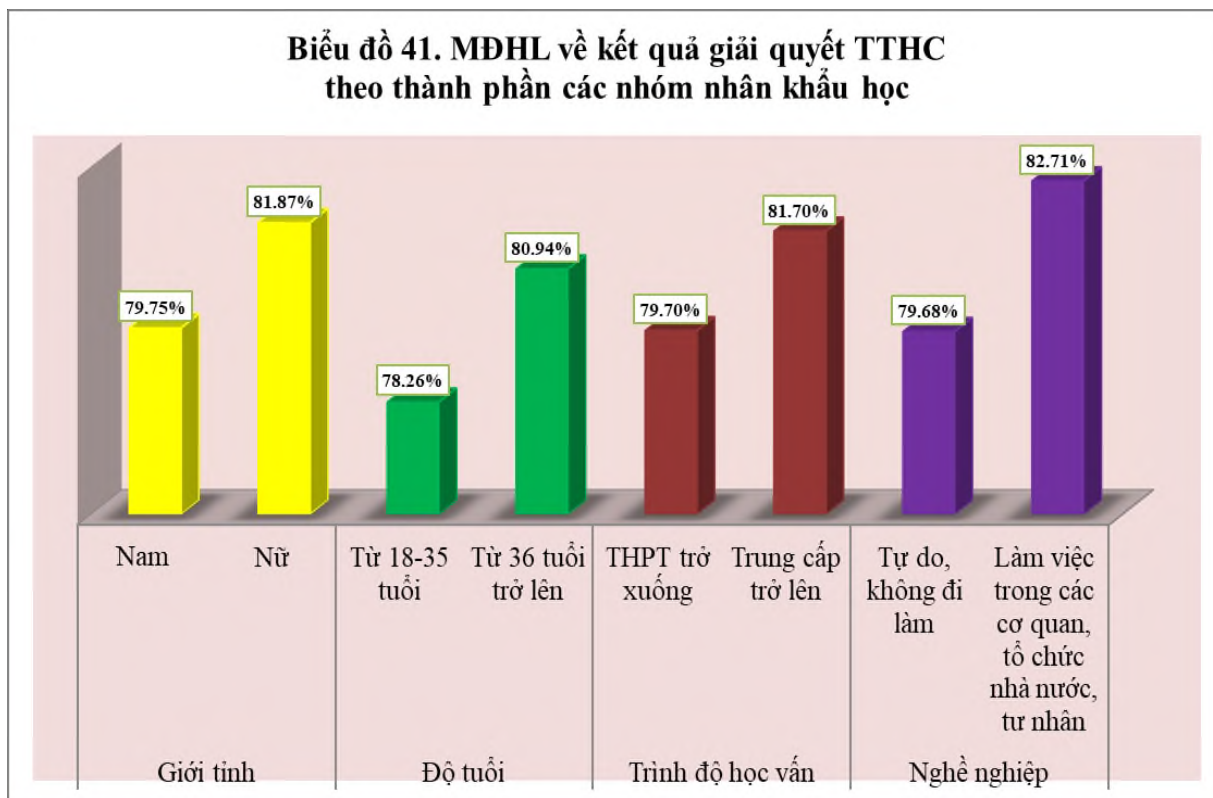
- Về kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác: Huyện Than Uyên có mức hài lòng cao nhất với 91,06%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,56%, giá trị trung vị đạt 78,88%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78,04% - 83,31%. Có trung bình 1,32% người dân đánh giá không hài lòng.

- Về kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng: Huyện Than Uyên có mức hài lòng cao nhất với 90,95%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,56%, giá trị trung vị đạt 78,51%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 77,39% - 83,31%. Có trung bình 1,54% người dân đánh giá không hài lòng.



4/8 đơn vị người dân có mức hài lòng cao nhất với kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác: Huyện Tân Uyên với 81,86%, huyện Nậm Nhùn với 78,19%, huyện Mường Tè là 78,59%, huyện Sìn Hồ là 78,04%; 3/8 đơn vị người dân có mức hài lòng cao nhất với kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng là huyện Than Uyên với 90,95%, huyện Phong Thổ với 79,37%, huyện Tam Đường với 76,56%. Tại thành phố Lai Châu, người dân có mức hài lòng cao nhất với cả 2 tiêu chí trên với 83,31%.

So sánh giữa thành phần của các nhóm nhân khẩu học, nhóm có mức độ hài lòng cao nhất về kết quả giải quyết TTHC là nhóm làm việc trong các cơ quan, tổ chức nhà nước, tư nhân với 82,71%; thấp nhất là nhóm có độ tuổi từ 18-35 tuổi với 78,26%. Các nhóm còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 79,68% - 81,87% (Biểu đồ 41)

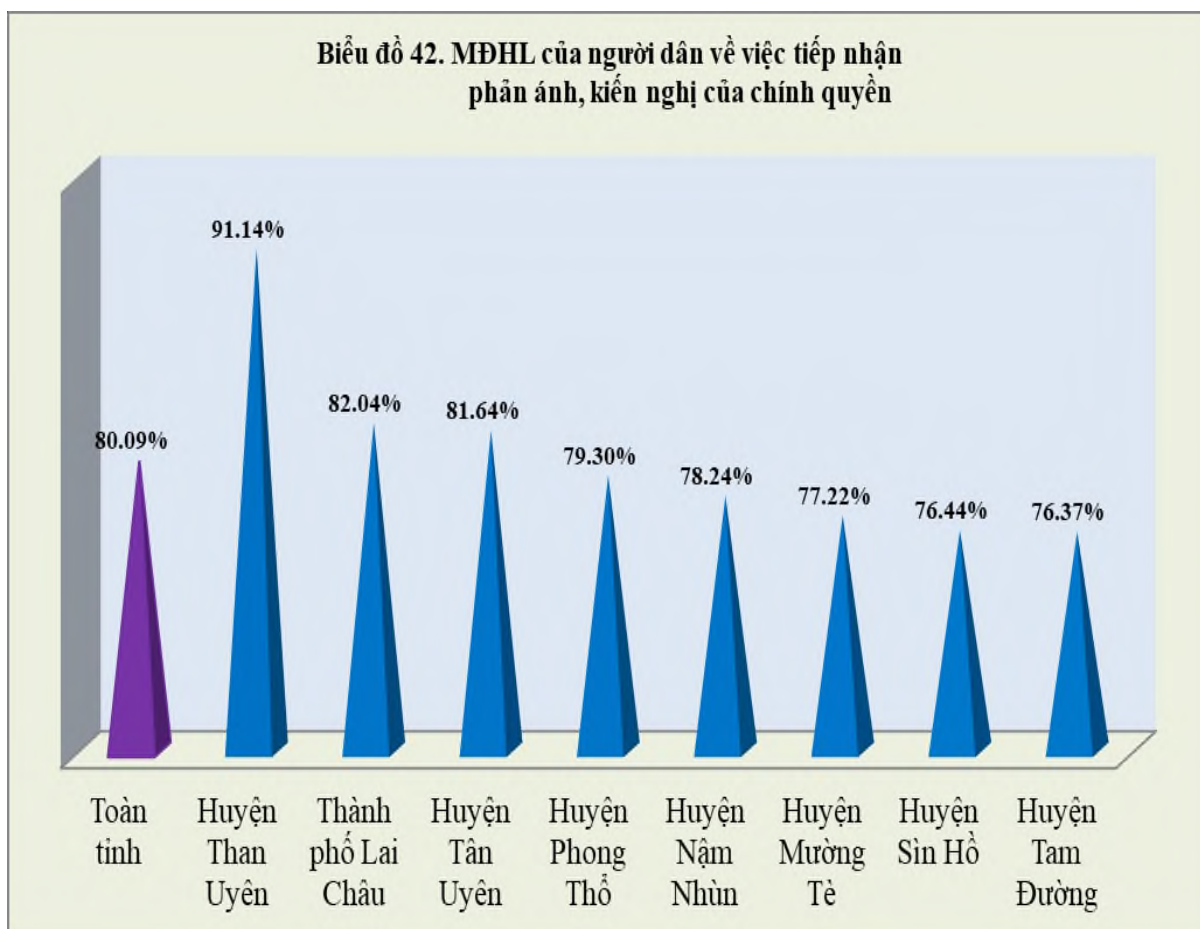


2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị được đo lường qua 3 tiêu chí thành phần - giảm 1 tiêu chí thành phần so với năm 2023: (1) Cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Mức độ hài lòng nói chung trong toàn tỉnh đạt 80,09% - giảm 1,06% so với năm 2023. Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 91,14%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,37%; giá trị trung vị đạt 78,77%. Các huyện còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,44% - 82,04%. Trung bình toàn tỉnh có 0,72% người dân đánh giá không hài lòng, trong đó có đánh giá không hài lòng nhiều nhất là huyện Sìn Hồ với 2,24%, huyện Mường Tè là 1,57%, huyện Phong Thổ là 1,16%, huyện Tam Đường là 0,37%, thành phố Lai Châu là 0,32%, huyện Tân Uyên là 0,1%. Huyện Than Uyên và huyện Nậm Nhùn không có đánh giá không hài lòng.

**Biểu đồ 42. MĐHL của người dân về việc tiếp nhận
phản ánh, kiến nghị của chính quyền**

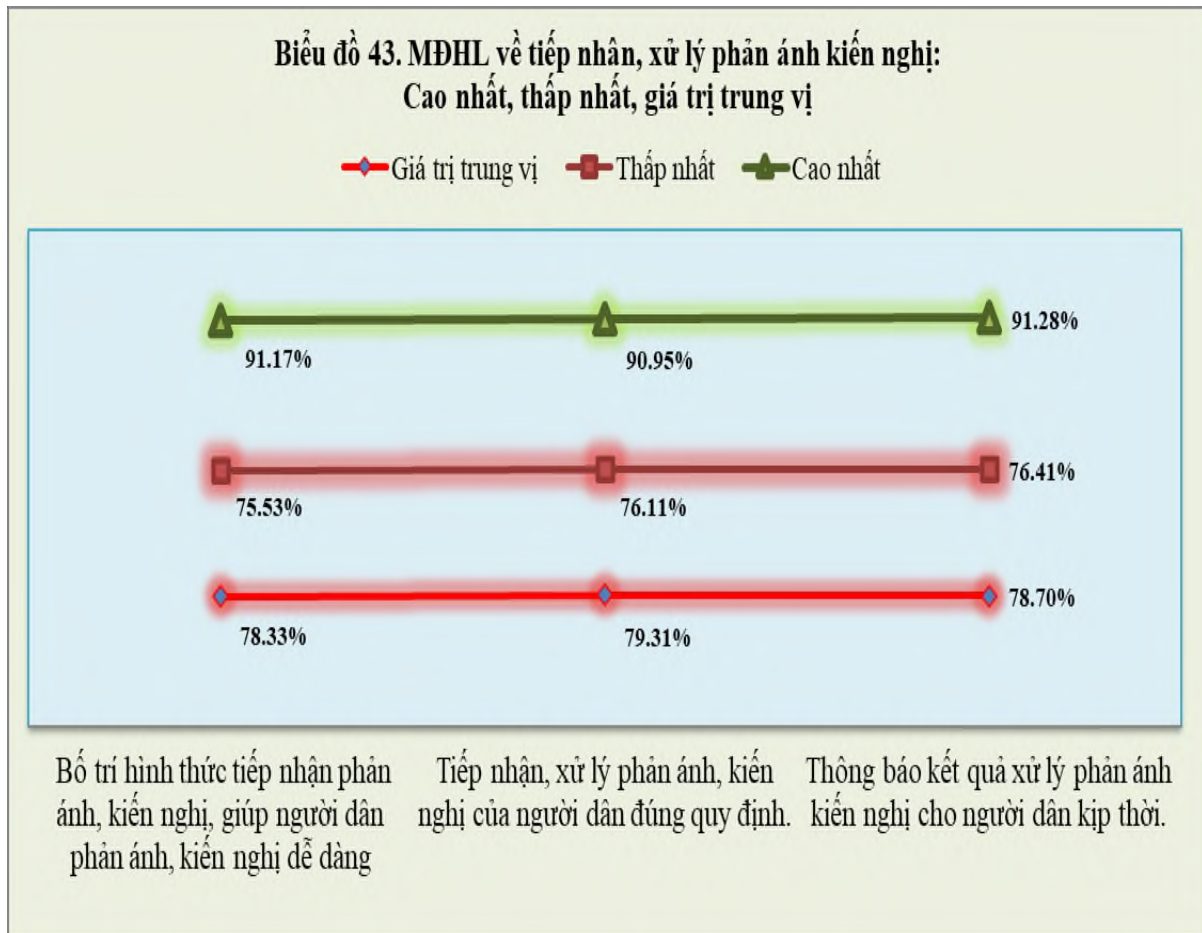


Có mức hài lòng cao nhất là tiêu chí thành phần tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định với 80,3% - giảm 0,82% so với năm 2023, tiếp theo là tiêu chí thành phần thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời với 80,2% - giảm 0,52% so với năm 2023, thấp nhất là việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng với 79,76% - giảm 1,61% so với năm 2023. Chênh lệch giữa huyện có mức hài lòng cao nhất và huyện có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí thành phần là từ 14,84% - 15,64%, cụ thể:

- Về việc bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,17%, thấp nhất là huyện Mường Tè với 75,53%, giá trị trung vị đạt 78,33%. Các huyện còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,08% - 82,17%. Có trung bình 1,57% người dân đánh giá không hài lòng.

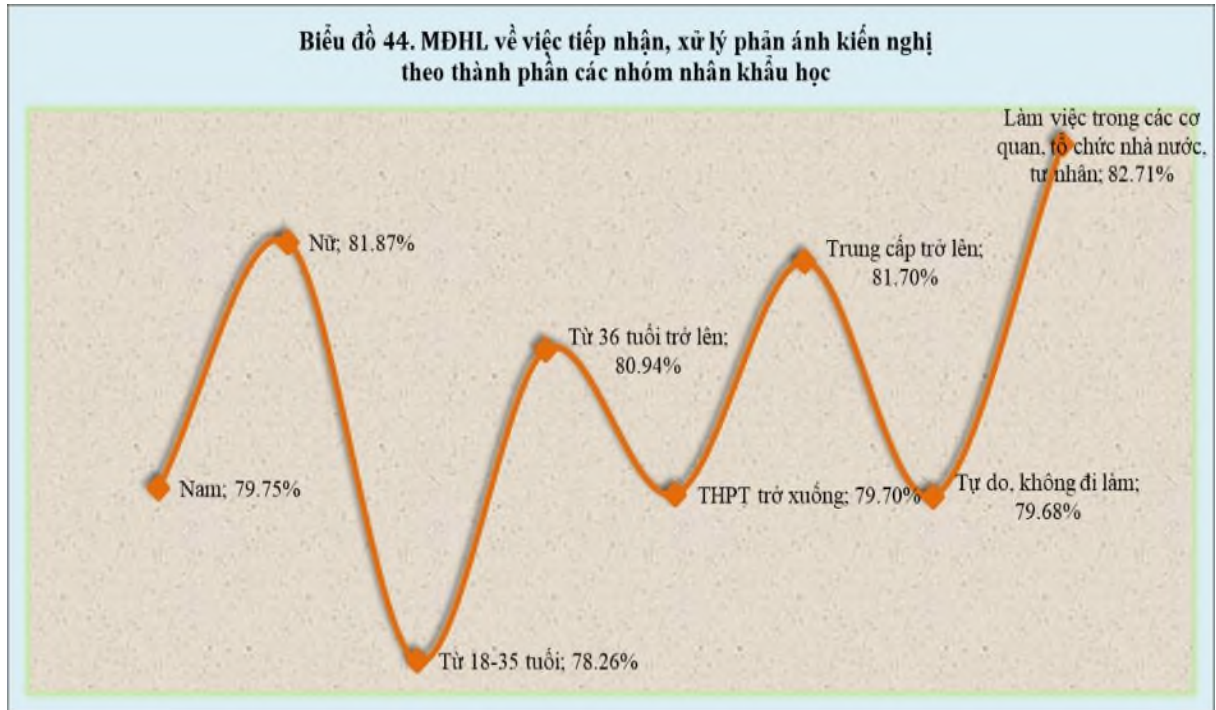
- Về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 90,95%, thấp nhất là huyện Tam Đường với 76,11%, giá trị trung vị đạt 79,31%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,82% - 82,17%. Có trung bình 1,31% người dân đánh giá không hài lòng.

- Về việc có thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời: Có mức hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên với 91,28%, thấp nhất là huyện Mường Tè với 76,41%, giá trị trung vị đạt 78,7%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 76,56% - 81,78%. Trung bình có 1,44% người dân đánh giá không hài lòng.



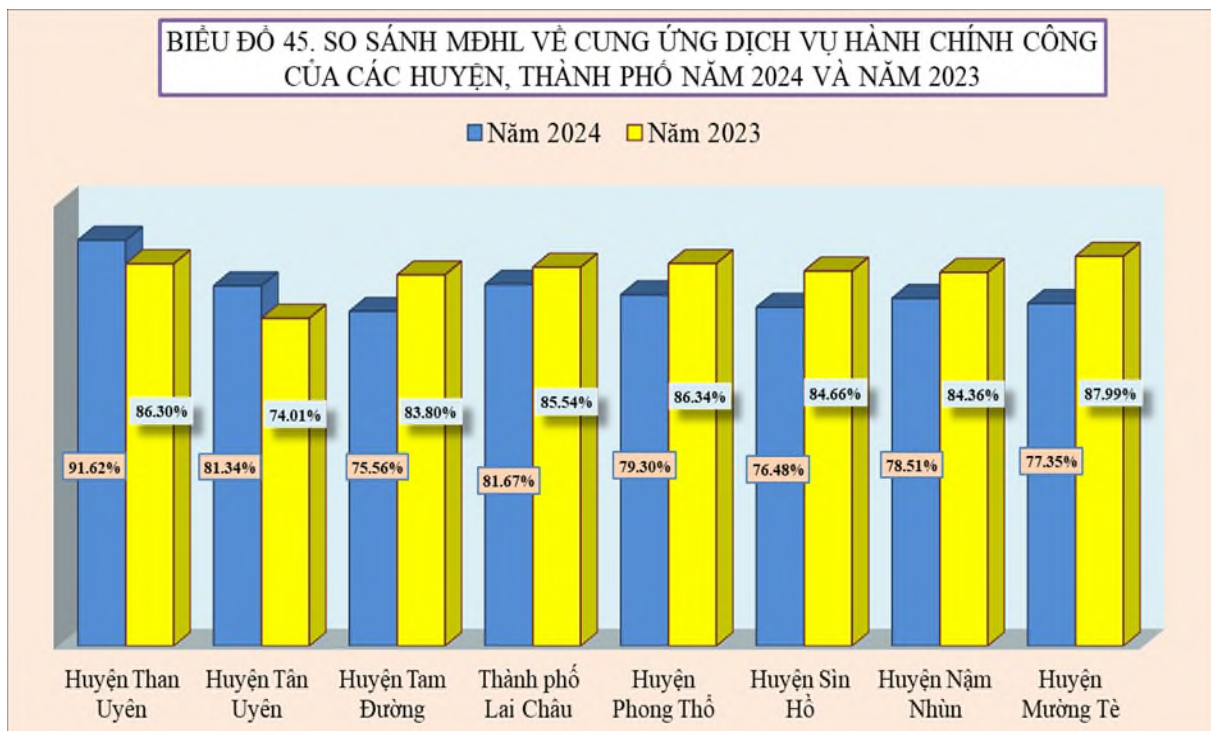
Mức độ hài lòng cao nhất của người dân đối với các tiêu chí thành phần đánh giá việc tổ chức, tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại mỗi huyện, thành phố có sự khác nhau: Huyện Tân Uyên là việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị với 81,92%; huyện Phong Thổ, huyện Nậm Nhùn, huyện Sìn Hồ là việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định với tỷ lệ lần lượt là 80%, 78,61% và 78,82%; huyện Than Uyên, huyện Mường Tè, huyện Tam Đường là việc thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời với tỷ lệ lần lượt là 91,28%, 78,24% và 76,56%. Tại thành phố Lai Châu, người dân hài lòng cao với việc bố trí hình thức tiếp nhận và tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định với 82,17%.

So sánh theo thành phần của các nhóm nhân khẩu học, sự chênh lệch mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị là từ 1,89%-3,19% (Biểu đồ 44)



2.6. Đánh giá sự hài lòng về cung cấp dịch vụ công năm 2024 so với năm 2023.

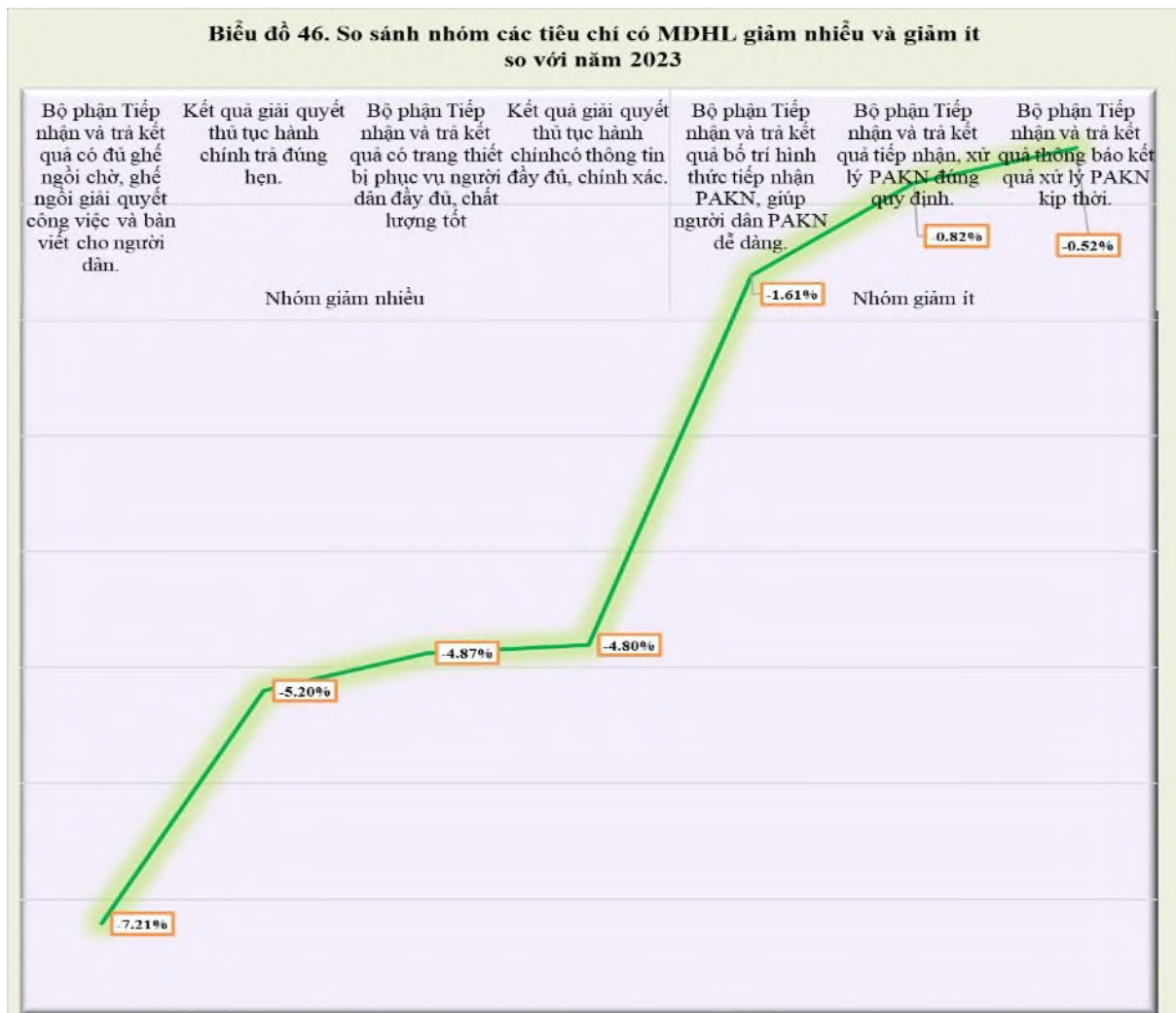
So với năm 2023³, có 2 huyện mức độ hài lòng về cung cấp dịch vụ hành chính công tăng gồm huyện Tân Uyên tăng 7,33%, huyện Than Uyên tăng 5,32%; 6/8 huyện, thành phố giảm gồm: Huyện Mường Tè giảm 10,64%, huyện Tam Đường giảm 8,24%; huyện Sìn Hồ giảm 8,18%, huyện Phong Thổ giảm 7,04%, huyện Nậm Nhùn giảm 5,85% và thành phố Lai Châu giảm 3,86%.



³ Để so sánh khách quan, đã áp dụng tính mức độ hài lòng năm 2023 theo công thức tính của năm 2024.

Cả 5 tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ hành chính công đều giảm so với năm 2023. Trong đó, giảm nhiều nhất là tiêu chí thành phần tiếp cận dịch vụ giảm 5,31%; tiếp theo là kết quả giải quyết công việc giảm 5,03%; công chức trực tiếp giải quyết công việc giảm 3,70%; thủ tục hành chính (quy định TTHC, hồ sơ TTHC, phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC) giảm 3,81%; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân giảm 1,06%.

Trong 16 tiêu chí thành phần⁴ đo lường, tiêu chí thành phần có mức độ hài lòng giảm nhiều nhất là 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 7,21%, tiếp theo là kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn 5,2%; giảm ít nhất là thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời 0,52% và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định 0,82%. Các tiêu chí thành phần còn lại giảm từ 1,61% - 4,87%.

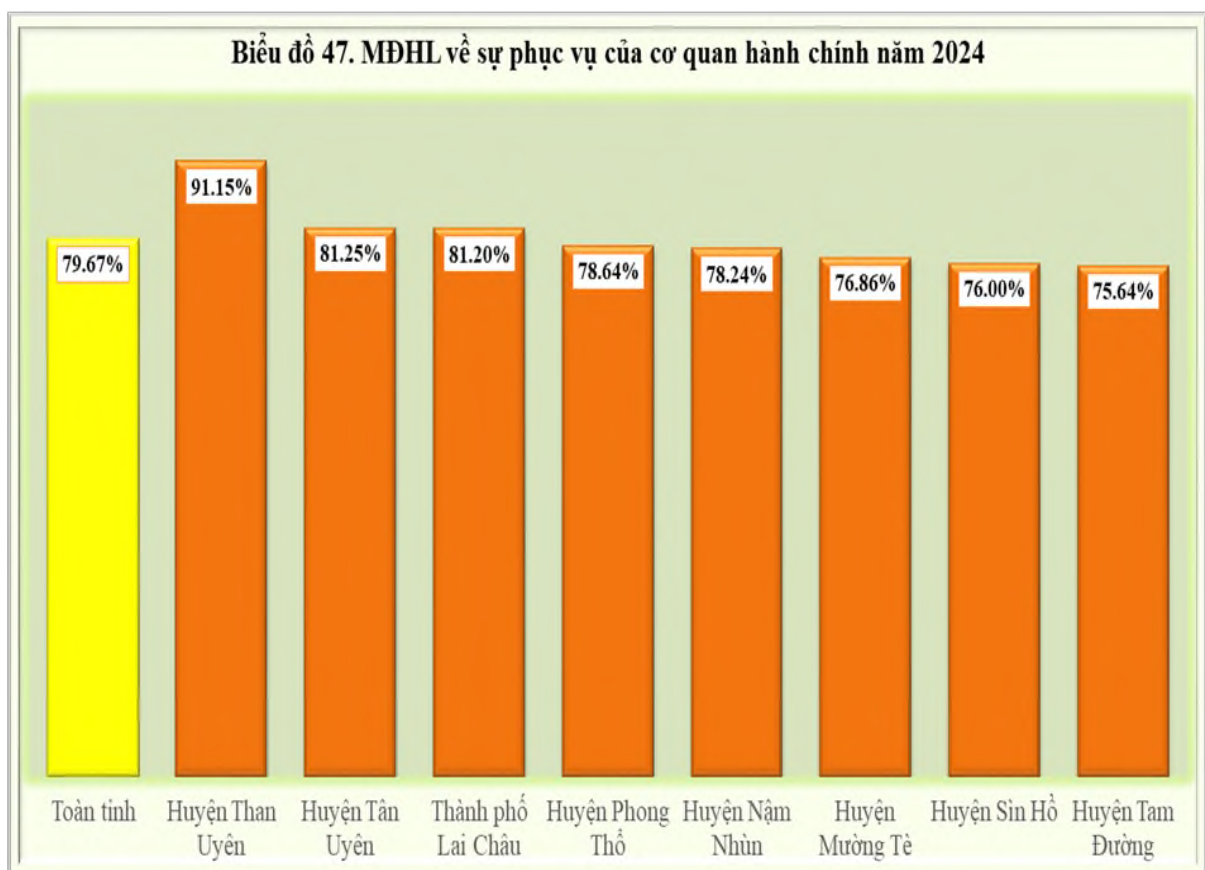


⁴ Giảm 11 tiêu chí thành phần so với năm 2023, trong đó có 3 tiêu chí thành phần mới là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn và Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.

3. Mức độ hài lòng chung của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung⁵

Mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ mức độ hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách và mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Kết quả đo lường cho thấy, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong toàn tỉnh năm 2024 đạt 79,67% - giảm 3,74% so với năm 2023⁶, trong đó mức độ hài lòng về việc tổ chức thực hiện chính sách công đạt 79,15%, mức độ hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 80,03%.

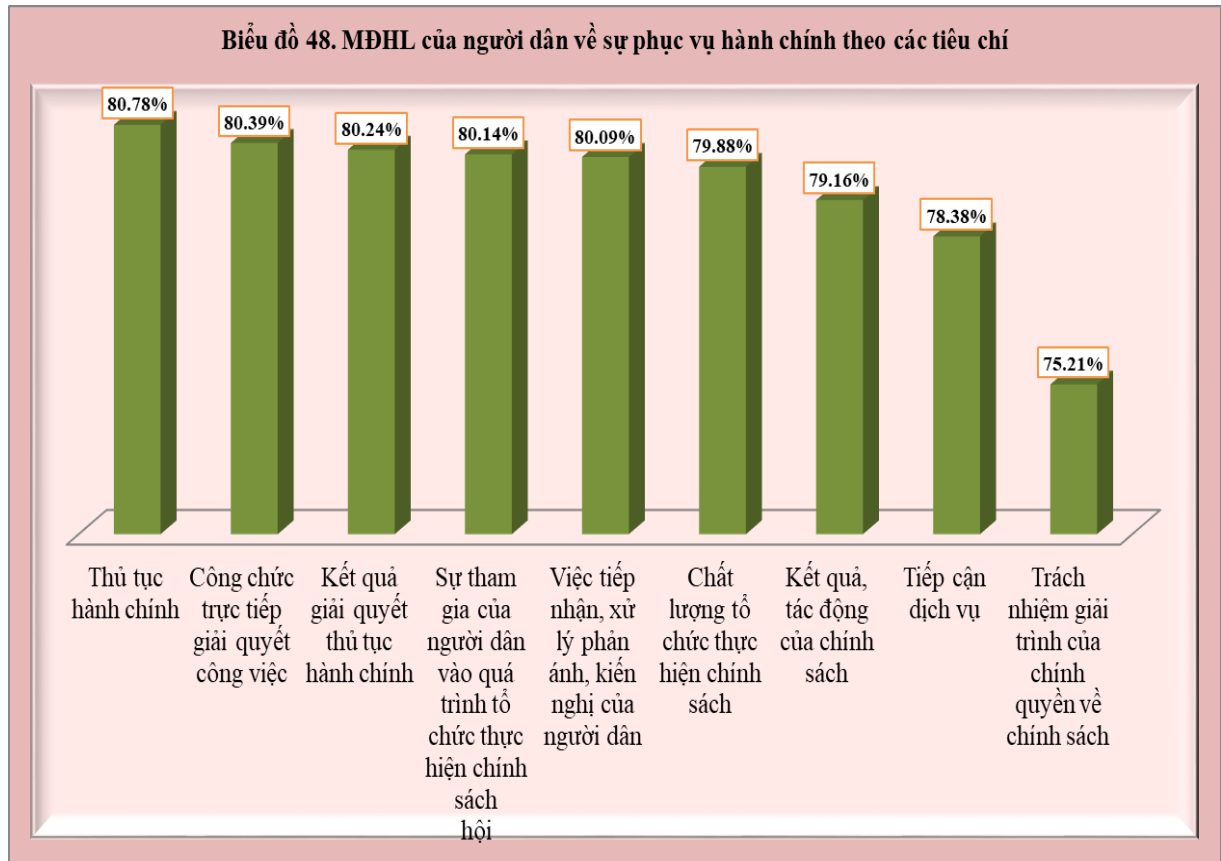
Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 8 huyện, thành phố trong khoảng từ 75,64% - 91,15%. Huyện có mức độ hài lòng cao nhất là Than Uyên với 91,15%, huyện có mức độ hài lòng thấp nhất là Tam Đường với 75,64%. Các huyện còn lại mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt từ 76%-81,25%.



⁵ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí

⁶ Chỉ số hài lòng năm 2024 được tính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí (chỉ số hài lòng của mỗi tiêu chí được tính bằng công thức theo thang đo khoảng = trung bình cộng của tất cả các phương án lựa chọn nhân với số người lựa chọn phương án/tổng số người tham gia khảo sát nhân 5) khác với công thức tính của năm 2023 (Chỉ số hài lòng = phương án trả lời rất hài lòng, hài lòng nhân số người chọn phương án/tổng số người tham gia khảo sát nhân số tiêu chí đo lường sự hài lòng) nên kết quả đánh giá sẽ có sự chênh lệch.

Trong các tiêu chí được lựa chọn đo lường sự hài lòng của người dân để đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nhóm tiêu chí có mức hài lòng cao nhất là TTHC⁷ với 80,78%, thấp nhất là trách nhiệm giải trình của chính quyền về các chính sách⁸ với 75,21%. Các tiêu chí còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 78,38% - 80,39%.



- Về tổ chức thực hiện chính sách công: Có 3/11 tiêu chí thành phần mức độ hài lòng đạt trên 80% gồm: Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông 80,3%; chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội 80,25% và sự tham gia của người dân vào quá trình thực hiện chính sách 80,14%. 8/11 tiêu chí thành phần mức độ hài lòng dưới 80%, thấp nhất là tiêu chí thành phần trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách 73,21%.

- Cung cấp dịch vụ công: 11/16 tiêu chí thành phần có mức độ hài lòng trên 80%, cao nhất là tiêu chí thành phần quy định TTHC được niêm yết, công khai giúp người dân dễ thấy, dễ đọc 80,99%, thấp nhất là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời 80,2%; các tiêu chí thành phần còn lại có mức hài lòng từ 80,25% - 80,89%. Có 5/16 tiêu chí

⁷ TTHC được niêm yết, công khai dễ thấy, dễ đọc; công chức tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC, yêu cầu đóng phí/lệ phí đúng quy định; thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng quy định

⁸ Chính quyền (xã/phường/thị trấn, huyện/thành phố) cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu

thành phần mức độ hài lòng dưới 80% gồm: Kết quả giải quyết TTHC cho người dân được trả đúng hẹn 79,79%; 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 79,76%; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy 78,78%; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt 78,29%; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc 78,08%.

Toàn tỉnh có 1,06% đánh giá không hài lòng, trong đó Sìn Hồ là huyện có nhiều đánh giá không hài lòng nhất với 2,68%, tiếp theo là huyện Mường Tè với 2,45%; thấp nhất là huyện Than Uyên với 0,15%.

- Việc triển khai thực hiện chính sách công: tiêu chí thành phần trách nhiệm giải trình của chính quyền có nhiều đánh giá không hài lòng nhất với 5,81%; tiếp theo là chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương với 2,6%; có đánh giá không hài lòng thấp nhất là kinh tế gia đình của người dân tốt hơn với 1,41%. Các tiêu chí thành phần còn lại có đánh giá không hài lòng từ 1,44% đến 2,53%.

- Việc cung cấp dịch vụ công: tiêu chí thành phần có nhiều đánh giá không hài lòng nhất là 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 với 3,02%, có mức không hài lòng thấp nhất là tiêu chí công chức ở 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 với 1,19%. Các tiêu chí thành phần còn lại là từ 1,24% - 2,65%.

So sánh mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính theo thành phần các nhóm nhân khẩu học có thể thấy, nhóm có mức độ hài lòng cao nhất là người làm việc trong các cơ quan, tổ chức nhà nước, tư nhân với 82,29%; tiếp theo là nhóm giới tính nữ với 81,55%; nhóm có trình độ trung cấp trở lên với 80,96%, nhóm từ 36 tuổi trở lên là 80,47%, nhóm có trình độ học vấn trung học phổ thông trở xuống là 79,19%; nhóm giới tính nam là 79,13%; nhóm lao động tự do, không đi làm là 78,93%; thấp nhất là nhóm từ 18 - 35 tuổi với 77,89%.

Kết quả khảo sát phản ánh khá khách quan những nhận định, mong muốn và sự hài lòng của người dân đối với việc triển khai thực hiện các chính sách, dịch vụ công của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh. Với một tỉnh miền núi, đời sống kinh tế của người dân còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí còn thấp; cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và trang thiết bị phục vụ người dân còn hạn chế so với mặt bằng chung của cả nước thì việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc cung cấp thông tin chính sách, dịch vụ công chưa được đông đảo người dân tiếp nhận. Điều này có thể thấy qua nhận định cũng như mong muốn của người dân đối với chính quyền địa phương với hình thức cung

cấp thông tin được lựa chọn nhiều nhất là qua các buổi sinh hoạt, họp, thông báo tại khu dân cư và mong muốn nhiều nhất là tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.

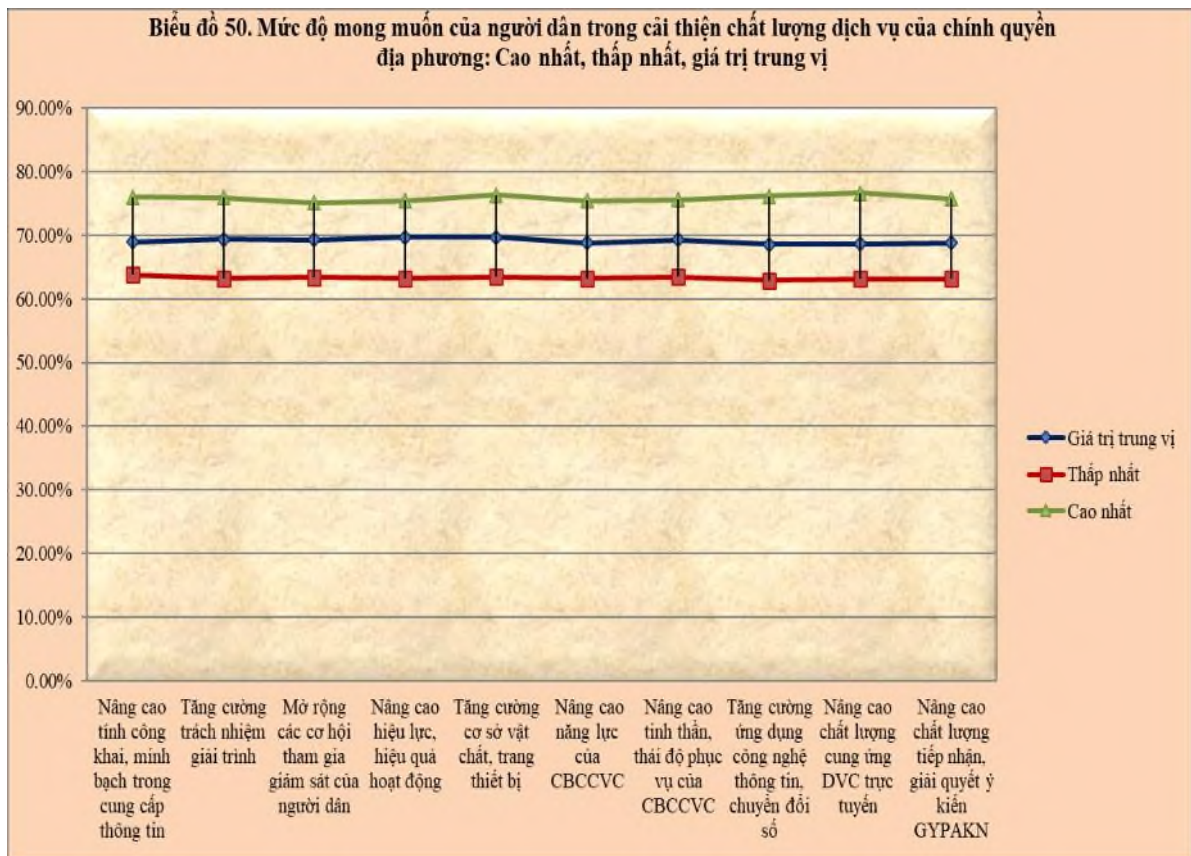
III. MỨC ĐỘ MONG MUỐN CỦA NGƯỜI DÂN TRONG VIỆC CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

Theo kết quả khảo sát, sự mong muốn của người dân tương đối đồng đều ở cả 10 tiêu chí đánh giá mức độ mong muốn của người dân trong việc cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương. Theo 1529 người dân được xin ý kiến, có 69,51% mong muốn chính quyền địa phương tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc; 69,25% mong muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương và mong muốn nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức có tỷ lệ thấp nhất với 68,72%. Các chỉ số mong đợi khác nằm trong khoảng 68,82% - 69,16%. Mong muốn này cũng phù hợp với tình hình thực tế tại các huyện, thành phố với cơ sở vật chất vẫn còn khó khăn, chưa đáp ứng được đúng, đủ yêu cầu về trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

Biểu đồ 49. Mức độ mong muốn của người dân trong cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền



Theo kết quả khảo sát, huyện Than Uyên người dân mong muốn chính quyền địa phương cải thiện chất lượng phục vụ trên tất cả các nội dung với mức độ mong muốn trung bình là 75,81% tại thành phố Lai Châu là 70,36%; có mong muốn chính quyền cải thiện chất lượng phục vụ thấp nhất là huyện Tam Đường với mức độ trung bình là 63,28%. Các huyện khác có mức độ mong muốn trung bình nằm trong khoảng 66,36% - 69,86%. Mức độ mong muốn của người dân đối với 10 tiêu chí đánh giá không có sự chênh lệch nhiều giữa huyện có mong muốn cao nhất và huyện có mong muốn thấp nhất nằm trong khoảng 11,75% - 13,54%.



Nhìn chung, trong những năm gần đây sự mong muốn của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước trong cải thiện chất lượng dịch vụ đã chuyển dần từ nâng cao tinh thần trách nhiệm, chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức sang tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến. Qua nhận định sự mong đợi của người dân các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh cần phải có giải pháp để nâng cao, cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân.

Phần 3

KẾT LUẬN

I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ

Giai đoạn 2018-2023, UBND tỉnh triển khai đo lường và công bố sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh hàng năm. Trong đó, nội dung tập trung ở việc cung ứng dịch vụ hành chính công (giải quyết thủ tục hành chính) đối với 16 nhóm dịch vụ hành chính công cụ thể được cung ứng bởi chính quyền địa phương các cấp.

Đến năm 2024, với xu thế phát triển của nền hành chính và sự chỉ đạo của Trung ương, UBND tỉnh ban hành phương pháp đo lường mới⁹ và triển khai đo lường sự hài lòng bao trùm cả việc tổ chức thực hiện chính sách (những chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân) và việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung cho người dân. 1.680 người dân được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên phân tầng, đại diện cho người dân từ khắp các huyện, thành phố trong tỉnh để trả lời phiếu khảo sát, đưa ra nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên tri thức, trải nghiệm của bản thân. Kết quả khảo sát, cung cấp được nhiều thông tin quan trọng, phục vụ cho công tác lãnh, chỉ đạo điều hành của chính quyền các cấp, cụ thể:

1. Là năm đầu tiên triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân (4 nhóm chính sách được lựa chọn: Chính sách phát triển kinh tế - xã hội; Chính sách giáo dục; Chính sách khám chữa bệnh; Chính sách an sinh xã hội). Kết quả khảo sát cung cấp cho chính quyền địa phương những vấn đề cần phải quan tâm như:

Người dân ít quan tâm đến các chính sách (chỉ có 66,66% người dân trả lời khảo sát là có quan tâm) và quan tâm nhiều nhất là chính sách an sinh xã hội với 66,84%, ít quan tâm đến chính sách khám - chữa bệnh và chính sách giáo dục (66,25% - 66,72%), chính sách phát triển kinh tế tại địa phương được 66,81% người trả lời phiếu quan tâm. Như vậy, có thể thấy người dân trên địa bàn tỉnh Lai Châu đời sống còn nhiều khó khăn, phong tục tập quán ở nhiều nơi còn lạc hậu, do đó mức độ quan tâm đến an sinh xã hội, đến phát triển kinh tế nhiều hơn là đến chính sách giáo dục và chính sách khám - chữa bệnh.

Người dân chưa sẵn sàng tham gia góp ý chính sách. Trung bình chỉ có 47,78% người dân tham gia trả lời khảo sát sẵn sàng tham gia góp ý chính sách

⁹ Dựa trên phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ ban hành

với bất kỳ hình thức xin ý kiến nào của cơ quan hành chính nhà nước. Như vậy, các cơ quan cần xem xét, quan tâm, tăng cường các hoạt động tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc góp ý xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách; cung cấp thông tin đa chiều với nhiều hình thức cung cấp phù hợp nhu cầu, điều kiện tiếp cận thông tin của từng nhóm đối tượng khác nhau; có những giải pháp phù hợp để người dân có cơ hội và tích cực tham gia góp ý chính sách. Chỉ khi người dân tham gia góp ý chính sách thì chính sách mới đảm bảo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân và nền hành chính mới được tính là phục vụ, dân chủ, trách nhiệm giải trình.

2. Kết quả đo lường cũng mang đến một số thông tin phản ánh tình trạng tiêu cực của công chức trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân: 8,57% đánh giá công chức có gây phiền hà, sách nhiễu; 6,41% trả lời có đưa tiền ngoài phí/lệ phí cho công chức. Với các thông tin này, chính quyền ở những địa phương nơi có người dân nhận định còn có công chức gây phiền hà, sách nhiễu một mặt cần phải tăng cường kiểm tra, kịp thời nắm bắt thông tin để phát hiện, kỷ luật, chuyển công việc hoặc thậm chí phải có những hình thức kỷ luật cao hơn đối với những công chức có hành vi tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân; mặt khác cũng cần phải có những giải pháp tạo điều kiện cho công chức có môi trường làm việc tốt hơn, minh bạch hơn, khách quan, công bằng hơn...để công chức nâng cao trách nhiệm sẵn sàng phục vụ nhân dân, không muốn –không dám sách nhiễu. Cùng với đó, chính quyền cần phải tăng cường công tác tuyên truyền cho người dân để người dân nhận thức đầy đủ, đúng đắn về quyền lợi và trách nhiệm của họ trong việc chống tiêu cực, tố cáo tiêu cực.

3. Việc đo lường sự hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công (giải quyết thủ tục hành chính) đã được thực hiện nhiều năm. Tuy nhiên, năm 2024 mở rộng đối tượng đánh giá, không chỉ dừng ở đối tượng đã thực hiện giải quyết và nhận kết quả TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, mà là toàn bộ người dân đủ 18 tuổi trở lên; mở rộng phạm vi đánh giá, không chỉ dừng lại ở 16 nhóm dịch vụ công cơ bản, thiết yếu mà là tất cả các dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính các cấp cung cấp; phương pháp tính mức độ hài lòng không chỉ dừng lại ở phương án chọn rất hài lòng và hài lòng của người dân, mà tất cả các phương án đều được đưa vào đánh giá (rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng). Theo đó, mức độ hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 giảm so với năm 2023. Mặc dù mức độ hài lòng giảm do phương pháp tính, nhưng cũng đặt ra vấn đề đòi hỏi các cấp chính quyền phải quyết liệt, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính nhằm đơn giản hóa thủ tục, cắt giảm thời gian giải quyết, tăng cường

phân cấp thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ-kết quả giải quyết thủ tục hành chính để tạo thuận lợi tốt nhất cho người dân.

4. Năm 2024, mức độ hài lòng của người dân được khảo sát trong toàn tỉnh đạt 79,67%, trong đó mức độ hài lòng về việc tổ chức thực hiện chính sách công đạt 79,15%, mức độ hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 80,03%. Điều này có nghĩa là còn khoảng hơn 20% số người được khảo sát trong toàn tỉnh chưa hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các cơ quan cần phải nỗ lực hơn nữa trong cải cách hành chính, phục vụ người dân. Thông qua kết quả của từng chỉ số, các cơ quan thấy được thực trạng mức độ hài lòng và chất lượng phục vụ người dân ở từng nội dung cụ thể của sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với người dân cũng như gợi ra các giải pháp tương lai cần tập trung vào nội dung gì để nâng cao sự hài lòng của người dân.

5. Để khảo sát mong muốn, nhu cầu của người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước, 10 nội dung gợi ý để đo lường nhu cầu, thì nội dung được người dân trong tỉnh mong đợi nhiều nhất là tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân và nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương (69,51% và 69,25% người được khảo sát khẳng định). Đây là nguồn thông tin quan trọng, để chính quyền phải tham vấn. Mức độ hài lòng của người dân ở mỗi địa phương là khác nhau, do đó mỗi huyện, thành phố cần có sự phân tích, đánh giá và những giải pháp phù hợp để đáp ứng mức độ mong đợi của người dân.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với UBND các huyện, thành phố

Sử dụng kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, chú trọng những khía cạnh, tiêu chí chưa được người dân đánh giá tích cực, hài lòng thấp và những nội dung mà người dân mong đợi nhiều, để đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan, xây dựng kế hoạch, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền kịp thời nhằm đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về hoạt động, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và kế hoạch, kết quả thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức tham gia giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

Chủ động cung cấp cấp, công khai các thông tin, nội dung hoạt động của chính quyền tới người dân, nâng cao trách nhiệm giải trình trong việc giải quyết

thắc mắc, phản ánh của người dân. Tạo điều kiện để người dân được tham gia góp ý chính sách, phát huy vai trò giám sát đối với việc thực thi chức năng quản lý nhà nước của chính quyền cơ sở, đưa phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” ngày càng đi vào thực chất hơn.

Quan tâm, dành nguồn lực đầu tư cơ sở vật chất cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp, gắn với đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những nhiều trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chấn chỉnh, khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ, thu phí/lệ phí không đúng quy định

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

2. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ, hiệu quả với Sở Nội vụ để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các năm tiếp theo.

Tổ chức tuyên truyền, vận động nhân dân, tổ chức tích cực tham gia và phản hồi ý kiến đối với chính quyền về việc tổ chức thực hiện các chính sách, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

3. Đối với Bru điện tỉnh

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các năm tiếp theo. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt, chú trọng đến việc nâng cao nghiệp vụ điều tra cho các điều tra viên để đảm bảo tính khách quan, chính xác trong việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

Rút kinh nghiệm đối với những tồn tại, hạn chế trong quá trình tổ chức điều tra xã hội học đã được chỉ ra qua báo cáo phúc tra của Sở Nội vụ; Tăng cường quản lý, kiểm tra chặt chẽ, xử lý nghiêm, kịp thời các vi phạm đối với việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học để đảm bảo tính khách quan, chính xác của cuộc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh./.

Phụ lục: CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2024

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	75,53%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	75,75%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,75%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	76,09%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	23,78%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	29,07%
	3. Qua chính quyền, công chức	13,01%
	4. Qua người thân, bạn bè	6,71%
	5. Qua ti vi	11,38%
	6. Qua mạng internet	16,06%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	74,08%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	76,09%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	75,87%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	74,75%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	75,20%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	75,98%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	73,52%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	68,72%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	9,50%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	16,20%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	5,59%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	98,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	1,11%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,56%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	98,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	75,20%
	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)	74,41%
	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)	73,97%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	80,00%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	92,78%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	80,00%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	87,22%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	80,56%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	65,00%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	90,48%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	89,83%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	91,62%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	91,42%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	90,28%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	91,06%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	91,73%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	92,63%
D. Kết quả, tác động của chính sách	89,61%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	88,49%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	89,16%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	89,05%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	90,39%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	90,95%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	91,62%
A. Tiếp cận dịch vụ	93,11%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	92,63%
13. 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.	92,74%
14. 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	93,97%
B. Thủ tục hành chính	91,54%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	91,73%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	91,96%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	90,95%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	91,51%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	91,51%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	91,51%
20. Công chức ở 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	91,51%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	91,51%
D. Kết quả dịch vụ	90,84%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	90,50%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	91,06%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	90,95%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	91,14%
25. 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	91,17%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	90,95%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	91,28%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	91,15%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	75,98%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	75,87%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	75,08%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	75,42%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	76,31%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	75,42%
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	75,53%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	76,09%
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	76,65%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	75,75%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	66,71%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	67,66%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	67,66%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	66,95%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	15,40%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	23,78%
	3. Qua chính quyền, công chức	14,23%
	4. Qua người thân, bạn bè	10,92%
	5. Qua ti vi	14,23%
	6. Qua mạng internet	21,44%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	64,91%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	66,11%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	65,87%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	63,83%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	66,47%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	65,75%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	62,40%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	59,88%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	4,79%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	29,94%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	5,39%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	96,99%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	3,01%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	97,59%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,81%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,60%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	65,03%
	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)	63,71%
	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)	64,07%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	86,14%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	89,76%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	55,42%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	88,55%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	81,33%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	53,01%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	81,11%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	81,80%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	80,60%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	81,05%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	79,88%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	81,20%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	81,20%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	81,92%
D. Kết quả, tác động của chính sách	81,13%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	80,84%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	80,96%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	81,44%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	81,20%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	81,20%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	81,34%
A. Tiếp cận dịch vụ	80,60%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	81,80%
13. 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.	80,12%
14. 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	79,88%
B. Thủ tục hành chính	81,32%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	81,44%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	80,96%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	81,20%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	81,68%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	81,76%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	82,04%
20. Công chức ở 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	81,68%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	81,56%
D. Kết quả dịch vụ	81,40%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	80,96%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	81,68%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	81,56%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	81,64%
25. 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	81,92%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	81,20%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	81,80%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	81,25%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	66,83%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	66,11%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	65,63%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	67,19%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	67,19%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	65,99%
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	66,11%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	66,71%
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	66,35%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	65,51%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	67,39%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	68,03%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	68,03%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	67,39%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	17,94%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	19,62%
	3. Qua chính quyền, công chức	12,20%
	4. Qua người thân, bạn bè	9,33%
	5. Qua ti vi	19,14%
	6. Qua mạng internet	21,77%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	64,91%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	66,11%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	65,87%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	63,83%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	66,47%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	65,75%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	62,40%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	54,14%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	32,48%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	5,73%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	7,64%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	90,45%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	8,28%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	1,27%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	89,81%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	8,28%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,91%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	65,48%
	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)	62,42%
	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)	62,17%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	83,44%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	88,54%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	82,17%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	84,08%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	78,98%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	64,97%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	80,52%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	74,78%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	79,24%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	81,75%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	81,15%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	81,78%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	82,04%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	82,04%
D. Kết quả, tác động của chính sách	80,94%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	81,15%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	80,89%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	80,38%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	80,38%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	81,91%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	81,67%
A. Tiếp cận dịch vụ	78,30%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	77,58%
13. 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.	78,34%
14. 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	78,98%
B. Thủ tục hành chính	82,32%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	82,42%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	82,17%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	82,93%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	81,78%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	82,29%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	81,91%
20. Công chức ở 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	82,55%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	82,42%
D. Kết quả dịch vụ	83,18%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	82,93%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	83,31%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83,31%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	82,04%
25. 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	82,17%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82,17%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	81,78%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	81,20%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	70,57%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	71,08%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	69,81%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	70,45%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	70,32%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	70,32%
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	70,57%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	70,83%
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	69,94%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	69,68%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	62,93%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,23%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,30%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	65,44%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	8,49%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	48,62%
	3. Qua chính quyền, công chức	10,09%
	4. Qua người thân, bạn bè	4,13%
	5. Qua ti vi	11,24%
	6. Qua mạng internet	17,43%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	60,63%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	65,44%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	62,79%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	59,37%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	61,53%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	61,81%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	59,51%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	28,92%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	10,45%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	56,79%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	3,83%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

	Tiêu chí	Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	88,15%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	8,71%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	3,14%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	91,64%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	4,53%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	3,83%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	64,18%
	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)	60,14%
	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)	59,93%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	87,11%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	79,79%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	68,99%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	82,93%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	81,18%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	71,08%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	77,68%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	70,52%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	80,07%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	78,41%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	77,49%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	78,40%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	79,16%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	78,61%
D. Kết quả, tác động của chính sách	78,05%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	77,07%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	77,84%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	77,98%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	78,75%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	78,61%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	79,30%
A. Tiếp cận dịch vụ	78,49%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	79,09%
13. 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.	78,05%
14. 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	78,33%
B. Thủ tục hành chính	80,45%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	80,35%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	80,77%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	80,07%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	80,63%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	79,02%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	78,68%
20. Công chức ở 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	78,82%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	79,58%
D. Kết quả dịch vụ	78,86%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	78,05%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	79,16%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	79,37%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	79,30%
25. 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	78,75%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	80,00%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	79,16%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	78,64%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	69,13%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	69,69%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	69,27%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	70,10%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	69,90%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	69,41%
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	70,10%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	69,34%
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	68,64%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	70,17%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	69,58%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	69,31%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	68,75%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	69,31%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	15,80%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	21,83%
	3. Qua chính quyền, công chức	16,01%
	4. Qua người thân, bạn bè	12,89%
	5. Qua ti vi	11,43%
	6. Qua mạng internet	22,04%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	66,81%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	66,81%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	66,81%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	64,58%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	66,11%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	65,83%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	65,00%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	63,19%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	16,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	19,44%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	0,69%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	97,26%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	2,74%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	97,95%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,68%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,37%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	65,97%
	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)	65,69%
	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)	65,28%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	89,73%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	93,84%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	85,62%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	95,89%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	97,26%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	85,62%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	77,85%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	79,86%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	78,06%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	77,95%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	77,36%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	77,64%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	78,47%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	78,33%
D. Kết quả, tác động của chính sách	77,33%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	76,94%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	77,78%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	77,50%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	77,08%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	77,36%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78,51%
A. Tiếp cận dịch vụ	80,19%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	80,69%
13. 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.	79,86%
14. 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	80,00%
B. Thủ tục hành chính	78,13%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	78,06%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	78,06%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	78,06%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	78,33%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	78,29%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	77,78%
20. Công chức ở 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	78,75%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	78,33%
D. Kết quả dịch vụ	77,82%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	77,64%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	78,19%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	77,64%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	78,24%
25. 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	77,92%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	78,61%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	78,19%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	78,24%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	68,75%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	69,03%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	69,31%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	69,17%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	69,44%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	68,19%
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	69,58%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	68,33%
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	67,78%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	67,92%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	65,53%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,29%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,06%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	65,18%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	11,46%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	33,44%
	3. Qua chính quyền, công chức	12,69%
	4. Qua người thân, bạn bè	9,29%
	5. Qua ti vi	14,24%
	6. Qua mạng internet	18,89%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	60,47%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	66,71%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	63,06%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	61,06%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	65,29%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	65,18%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	60,35%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	32,35%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	23,53%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	41,18%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	2,94%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	81,76%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	18,24%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	84,71%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	14,71%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,59%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	63,41%
	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)	58,71%
	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)	58,35%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	68,24%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	76,47%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	45,29%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	65,88%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	61,18%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	51,76%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	76,15%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	73,29%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	78,47%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	77,18%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,18%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	77,06%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	78,94%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	77,53%
D. Kết quả, tác động của chính sách	75,44%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	75,76%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,06%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	76,12%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	75,29%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	74,94%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	77,35%
A. Tiếp cận dịch vụ	75,25%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	76,12%
13. 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.	74,35%
14. 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	75,29%
B. Thủ tục hành chính	78,41%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	78,82%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	78,71%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	78,12%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	78,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	77,96%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	78,35%
20. Công chức ở 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	77,88%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	77,65%
D. Kết quả dịch vụ	77,57%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	76,82%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	78,59%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	77,29%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	77,22%
25. 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	75,53%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	77,88%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	78,24%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	76,86%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	69,65%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	70,59%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	69,76%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	70,47%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	70,24%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	70,12%
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	68,94%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	68,71%
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	69,41%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	70,82%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	64,41%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	63,51%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,31%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	65,22%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	17,98%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	20,37%
	3. Qua chính quyền, công chức	13,85%
	4. Qua người thân, bạn bè	11,85%
	5. Qua ti vi	14,51%
	6. Qua mạng internet	21,44%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	64,90%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	65,63%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	63,84%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	62,94%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	64,57%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	64,65%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	61,39%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	53,47%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	7,76%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	35,51%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	3,27%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	88,16%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	9,80%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	2,04%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	93,47%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	6,12%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,41%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	64,41%
	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)	61,63%
	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)	62,53%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	76,73%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	80,82%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	51,43%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	79,59%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	78,37%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	66,94%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	75,30%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	61,80%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	77,31%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	76,71%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	76,49%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	76,90%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	76,82%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	76,65%
D. Kết quả, tác động của chính sách	76,47%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	76,16%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	76,41%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	76,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	77,06%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,73%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	76,48%
A. Tiếp cận dịch vụ	72,16%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	72,73%
13. 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.	72,24%
14. 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	71,51%
B. Thủ tục hành chính	78,33%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	79,10%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	78,78%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	77,63%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	77,80%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	77,36%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	76,90%
20. Công chức ở 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	77,22%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	77,96%
D. Kết quả dịch vụ	77,50%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	77,06%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	78,04%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	77,39%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	76,44%
25. 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	76,08%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	76,82%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76,41%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	76,00%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	68,08%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	67,92%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	68,33%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	68,00%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	69,14%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	67,27%
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	67,84%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	68,00%
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	68,65%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	67,84%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	61,44%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	61,78%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	60,67%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,11%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	22,90%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	32,32%
	3. Qua chính quyền, công chức	19,59%
	4. Qua người thân, bạn bè	9,16%
	5. Qua ti vi	9,16%
	6. Qua mạng internet	6,87%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	60,56%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	61,33%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	60,56%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	60,33%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	60,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...)	57,44%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	57,78%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	32,22%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	5,56%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	62,22%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	0,00%

1. Chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí		Chỉ số
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	95,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	4,44%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,56%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	97,22%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	2,78%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước)	61,56%
	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)	57,44%
	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)	55,78%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	70,56%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh tỉnh, huyện, xã	95,56%
	3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	41,11%
	4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn	91,67%
	5. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức ở huyện/thành phố, ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính	46,11%
	6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	35,56%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	75,76%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	72,33%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: 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	76,33%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	76,39%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,56%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	77,00%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	76,56%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	76,44%
D. Kết quả, tác động của chính sách	75,82%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	75,44%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,11%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	76,44%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	76,11%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75,56%
A. Tiếp cận dịch vụ	71,56%
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	72,00%
13. 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.	71,44%
14. 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	71,22%
B. Thủ tục hành chính	76,42%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	76,67%

2. Chỉ số hài lòng

Tiêu chí	Chỉ số
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	76,11%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	76,67%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	76,22%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	76,67%
19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	76,78%
20. Công chức ở 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	76,78%
21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	76,44%
D. Kết quả dịch vụ	76,48%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	76,33%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	76,56%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	76,56%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	76,37%
25. 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	76,44%
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	76,11%
27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76,56%
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	75,64%

3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Tiêu chí	Chỉ số
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	63,78%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	63,22%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	63,33%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	63,22%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	63,44%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	63,22%
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	63,44%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	62,89%
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	63,11%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	63,11%