

**BỘ NỘI VỤ**

# **SIPAS 2025**

**Chỉ số hài lòng của người dân  
đối với sự phục vụ của cơ  
quan hành chính nhà nước**



Số: 429/QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 14 tháng 4 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với  
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

Căn cứ Nghị định số 25/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

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

Căn cứ Quyết định số 25/QĐ-BNV ngày 16 tháng 01 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2025;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025, gọi tắt là SIPAS 2025 (có Báo cáo kèm theo).

**Điều 2.** Căn cứ Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025, các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm; thông tin, tuyên truyền cho người dân, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; triển khai các giải pháp cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Bộ Nội vụ: Bộ trưởng; các Thứ trưởng; các đơn vị thuộc Bộ; Công TTĐT của Bộ;
- Vụ TCCB; cơ quan thường trực CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**BỘ TRƯỞNG**



**Đỗ Thanh Bình**

BỘ NỘI VỤ

**BÁO CÁO**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ  
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025**

**SIPAS 2025**

*(Kèm theo Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14 tháng 4 năm 2026  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**HÀ NỘI, THÁNG 4 NĂM 2026**

## MỤC LỤC

VIẾT TẮT.....	iv
DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ .....	v
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 2025	
1. Giới thiệu chung.....	1
2. Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 .....	2
3. Thành phần nhân khẩu học của mẫu khảo sát năm 2025.....	3
4. Chỉ số SIPAS năm 2025.....	5
PHẦN II: KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025	
1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách ở địa phương .....	7
2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách ở địa phương .....	8
3. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách ở địa phương ...	10
4. Tình trạng tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân.....	11
5. Sự phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách, các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công đối với người dân .....	13
II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN	
1. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG .....	16
1.1 Sự hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền.....	16
1.2. Sự hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách.....	20
1.3. Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách .	24
1.4. Sự hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách.....	31
1.5. Sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung.....	40
2. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG.....	43
2.1. Sự hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công.....	44
2.2. Sự hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính.....	47
2.3. Sự hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Trung tâm phục vụ hành chính, Bộ phận Một cửa.....	52
2.4. Sự hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ hành chính công.....	56

2.5. Sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.....	60
2.6. Sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung .....	64
3. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NÓI CHUNG.....	68
III. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN.....	71
PHẦN III: KẾT LUẬN	
I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ.....	74
II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ.....	77
1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.....	76
2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố.....	76
3. Đối với các cơ quan thông tin, truyền thông.....	77
4. Đối với các cơ quan, tổ chức liên quan .....	77
PHỤ LỤC I: MỘT SỐ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH KHÁC.....	79
PHỤ LỤC II: CHỈ SỐ CỦA 34 TỈNH, THÀNH PHỐ .....	84
PHỤ LỤC III: PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....	220

**VIẾT TẮT**

BPMC	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa
CBCCVC	Cán bộ, công chức, viên chức
CCHC	Cải cách hành chính
CNTT, CDS	Công nghệ thông tin, chuyển đổi số
CQ	Chính quyền
CQHCNN	Cơ quan hành chính nhà nước
CQNN	Cơ quan nhà nước
CS	Chính sách
DVC	Dịch vụ công
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
MĐHL	Mức độ hài lòng
ND	Người dân
UBND	Ủy ban nhân dân
TTHC	Thủ tục hành chính
Tỉnh, thành phố	Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

## DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

	Bảng, biểu đồ	Trang
<b>Thông tin cá nhân người dân</b>		
Biểu đồ 1	Giới tính	4
Biểu đồ 2	Dân tộc	4
Biểu đồ 3	Độ tuổi	4
Biểu đồ 4	Trình độ học vấn của người tham gia khảo sát	4
Biểu đồ 5	Nghề nghiệp	4
Biểu đồ 6	Nơi sống	5
Biểu đồ 7	Trải nghiệm của người dân về chính sách, dịch vụ hành chính công năm 2025 trong cả nước	5
<b>Nhận định, đánh giá của người dân</b>		
Biểu đồ 8	Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách ở địa phương năm 2025 trong cả nước	7
Biểu đồ 9	Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	8
Biểu đồ 10	Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	8
Biểu đồ 11	Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi các chính sách năm 2025 trong cả nước	9
Biểu đồ 12	Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	9
Biểu đồ 13	Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	9
Biểu đồ 14	Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2025 trong cả nước	10
Biểu đồ 15	Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	10
Biểu đồ 16	Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	11
Biểu đồ 17	Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2025 trong cả nước	11
Biểu đồ 18	Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2025 trong cả nước	11
Biểu đồ 19	Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	12
Biểu đồ 20	Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	12
Biểu đồ 21	Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	13
Biểu đồ 22	Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	13



Biểu đồ 23	Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2025 trong cả nước	13
Biểu đồ 24	Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2025 trong cả nước	13
Biểu đồ 25	Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	14
Biểu đồ 26	Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	14
Biểu đồ 27	Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	14
Biểu đồ 28	Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp	15
<b>Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công</b>		
Biểu đồ 29	MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2025 trong cả nước	16
Biểu đồ 30	MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	17
Biểu đồ 31	MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	18
Biểu đồ 32	MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	18
Biểu đồ 33	MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền của 34 tỉnh, thành phố năm 2025	19
Biểu đồ 34	MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	20
Biểu đồ 35	MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 trong cả nước	21
Biểu đồ 36	MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	21
Biểu đồ 37	MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	22
Biểu đồ 38	MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	22
Biểu đồ 39	MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	23
Biểu đồ 40	MĐHL đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất	24
Biểu đồ 41	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách năm 2025 trong cả nước	25
Biểu đồ 42	MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 so với năm 2024, 2023	25
Biểu đồ 43	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	26

Biểu đồ 44	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách khám, chữa bệnh năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	26
Biểu đồ 45	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giáo dục phổ thông năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	27
Biểu đồ 46	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội năm 2025 của 34 tỉnh	27
Biểu đồ 47	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	28
Biểu đồ 48	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	28
Biểu đồ 49	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	29
Biểu đồ 50	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	29
Biểu đồ 51	MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	30
Biểu đồ 52	MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	30
Biểu đồ 53	MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	31
Biểu đồ 54	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2025 trong cả nước	32
Biểu đồ 55	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2025 so với năm 2023	33
Biểu đồ 56	MĐHL đối với việc kinh tế của gia đình tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	34
Biểu đồ 57	MĐHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	34
Biểu đồ 58	MĐHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	35
Biểu đồ 59	MĐHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	35
Biểu đồ 60	MĐHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	36
Biểu đồ 61	MĐHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	36
Biểu đồ 62	MĐHL đối với việc điện sinh hoạt tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	37
Biểu đồ 63	MĐHL đối với việc nước sinh hoạt tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	37
Biểu đồ 64	MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	38
Biểu đồ 65	MĐHL đối với việc CQHCCN, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	38

Biểu đồ 66	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	39
Biểu đồ 67	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	40
Biểu đồ 68	MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 nói chung cả nước	41
Biểu đồ 69	MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	41
Biểu đồ 70	MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	42
Biểu đồ 71	MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố (theo bản đồ)	43
<b>Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công</b>		
Biểu đồ 72	MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2025 trong cả nước	44
Biểu đồ 73	MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ trong cả nước năm 2025 so với năm 2023, 2022	45
Biểu đồ 74	MĐHL về việc PBMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	45
Biểu đồ 75	MĐHL về việc PBMC có đủ ghế ngồi và bàn viết năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	45
Biểu đồ 76	MĐHL về việc PBMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	46
Biểu đồ 77	MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	46
Biểu đồ 78	MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	47
Biểu đồ 79	MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2025 trong cả nước	47
Biểu đồ 80	MĐHL đối với thủ tục hành chính trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	48
Biểu đồ 81	MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết tại PBMC dễ thấy, dễ đọc năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	49
Biểu đồ 82	MĐHL về việc công chức yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	49
Biểu đồ 83	MĐHL về việc công chức yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	50
Biểu đồ 84	MĐHL đối với thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	50
Biểu đồ 85	MĐHL đối với TTHC nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	51
Biểu đồ 86	MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	52
Biểu đồ 87	MĐHL đối với công chức năm 2025 trong cả nước	53
Biểu đồ 88	MĐHL đối với công chức trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	53

Biểu đồ 89	MĐHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	54
Biểu đồ 90	MĐHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	54
Biểu đồ 91	MĐHL về việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	55
Biểu đồ 92	MĐHL đối với công chức năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	55
Biểu đồ 93	MĐHL đối với công chức năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	56
Biểu đồ 94	MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2025 trong cả nước	56
Biểu đồ 95	MĐHL đối với kết quả dịch vụ trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	57
Biểu đồ 96	MĐHL về việc kết quả được trả đúng hạn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	58
Biểu đồ 97	MĐHL về việc kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	58
Biểu đồ 98	MĐHL về việc kết quả đảm bảo công bằng năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	59
Biểu đồ 99	MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	59
Biểu đồ 100	MĐHL đối với kết quả dịch vụ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	60
Biểu đồ 101	MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2025 trong cả nước	60
Biểu đồ 102	MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong cả nước năm 2025 so với năm 2023, 2022	61
Biểu đồ 103	MĐHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	62
Biểu đồ 104	MĐHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	62
Biểu đồ 105	MĐHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	63
Biểu đồ 106	MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	64
Biểu đồ 107	MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	64
Biểu đồ 108	MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2025 nói chung trong cả nước	64
Biểu đồ 109	MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	65
Biểu đồ 110	MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố	66
Biểu đồ 111	MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố (theo bản đồ)	67

### **Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

Biểu đồ 112	MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 nói chung trong cả nước	68
Biểu đồ 113	MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	68
Biểu đồ 114	MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 nói chung của 34 tỉnh, thành phố	69
Biểu đồ 115	MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 nói chung của 34 tỉnh, thành phố (theo bản đồ)	70
<b>Nhu cầu, mong đợi của người dân</b>		
Biểu đồ 116	Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 trong cả nước	71
Biểu đồ 117	Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023	72
Biểu đồ 118	Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất	73
<b>Chỉ số của 34 tỉnh, thành phố</b>		
Bảng 1	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh An Giang	84
Bảng 2	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Bắc Ninh	88
Bảng 3	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Cà Mau	92
Bảng 4	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của thành phố Cần Thơ	96
Bảng 5	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Cao Bằng	100
Bảng 6	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của thành phố Đà Nẵng	104
Bảng 7	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Đắk Lắk	108
Bảng 8	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Điện Biên	112
Bảng 9	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Đồng Nai	116
Bảng 10	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Đồng Tháp	120
Bảng 11	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Gia Lai	124
Bảng 12	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của thành phố Hà Nội	128
Bảng 13	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Hà Tĩnh	132
Bảng 14	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của thành phố Hải Phòng	136

Bảng 15	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của thành phố Hồ Chí Minh	140
Bảng 16	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của thành phố Huế	144
Bảng 17	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Hưng Yên	148
Bảng 18	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Khánh Hòa	152
Bảng 19	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Lai Châu	156
Bảng 20	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Lâm Đồng	160
Bảng 21	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Lạng Sơn	164
Bảng 22	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Lào Cai	168
Bảng 23	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Nghệ An	172
Bảng 24	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Ninh Bình	176
Bảng 25	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Phú Thọ	180
Bảng 26	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Quảng Ngãi	184
Bảng 27	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Quảng Ninh	188
Bảng 28	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Quảng Trị	192
Bảng 29	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Sơn La	196
Bảng 30	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Tây Ninh	200
Bảng 31	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Thái Nguyên	204
Bảng 32	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Thanh Hóa	208
Bảng 33	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Tuyên Quang	212
Bảng 34	Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số nhu cầu, mong đợi; Chỉ số hài lòng của tỉnh Vĩnh Long	216



# **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 2025**



## 1. Giới thiệu chung

Kể từ năm 2021, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Nội vụ xây dựng phương pháp và triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, từ đó nâng cao sự hài lòng của người dân<sup>1</sup>.

Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các cơ quan, tổ chức liên quan và các chuyên gia trong, ngoài nước nghiên cứu, xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Bộ Nội vụ ban hành phương pháp<sup>2</sup> và chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm.

Mỗi năm, Bộ Nội vụ khảo sát ý kiến của 36.000<sup>3</sup> người dân được chọn ngẫu nhiên đại diện cho người dân ở khắp các vùng, miền trong cả nước để nắm bắt nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Ý kiến phản hồi của người dân được tổng hợp, phân tích, xây dựng Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS).

Chỉ số SIPAS được Bộ Nội vụ tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ công bố công khai trong cả nước hằng năm. Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo các cơ quan tổ chức phân tích cụ thể vào bối cảnh của địa phương; xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân; tổ chức hội nghị quán triệt, lớp tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức; chương trình thông tin, tuyên truyền cho người dân ở địa phương.

Chỉ số SIPAS đã và đang góp phần định hình nền hành chính theo hướng lấy người dân làm trung tâm, đồng thời là công cụ hỗ trợ ra quyết định và thúc đẩy cải cách hành chính ở các cấp chính quyền. Thông qua việc phản ánh nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân, SIPAS góp phần tạo động lực cải cách liên tục, từng bước thay đổi nhận thức và hành vi trong thực thi công vụ của công chức, đồng thời thúc đẩy sự tham gia và giám sát của người dân, xã hội. Cùng với đó, Chỉ số SIPAS ngày càng được tích hợp vào chu trình quản lý và cải cách hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước. Qua quá trình đó, Chỉ số SIPAS từng bước chuyển từ vai trò là công cụ đo lường sự hài lòng sang trở thành một

<sup>1</sup> Tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2021 - 2030.

<sup>2</sup> Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 phê duyệt Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”; Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020”; Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026.

<sup>3</sup> Năm 2015 là 15.000, có một số năm hơn 36.000 người.

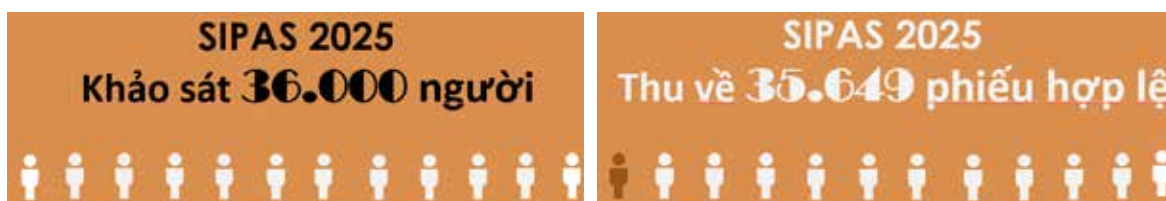


thành phần của cơ chế phản hồi trong hệ thống quản trị công, giúp định hướng chính sách, tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và hiệu quả quản trị.

## 2. Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025

Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (đo lường sự hài lòng của người dân) năm 2025 theo Phương pháp ban hành tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ (chi tiết tại Phụ lục II). Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là Cơ quan thực hiện phát, thu phiếu khảo sát trong cả nước theo Chương trình phối hợp khảo sát ký giữa Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Phương pháp khảo sát chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng được áp dụng để thu thập thông tin, với sự tham gia của 36.000 người dân được chọn đại diện từ mọi vùng miền trong cả nước. Ủy ban nhân dân 34 tỉnh, thành phố phối hợp, hỗ trợ việc chọn mẫu khảo sát trong phạm vi địa phương theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn và được nhân viên bưu điện đưa trực tiếp đến nhà từng người dân nhằm đảm bảo sự thuận tiện, không gian riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân cho người dân khi tham gia trả lời phiếu khảo sát.



### 3. Thành phần nhân khẩu học của mẫu khảo sát năm 2025

Năm 2025, 36.000 phiếu khảo sát được gửi đến người dân, kết quả thu về **35.649** phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 99,03%. Thành phần nhân khẩu học của người dân tham gia khảo sát như sau:

- 65,97% là nam, 34,03% là nữ (Biểu đồ 1). Tỷ lệ nam giới tham gia khảo sát năm 2025 tăng nhẹ so với tỷ lệ 63,78% năm 2024.

- 77,97% thuộc dân tộc Kinh, 22,03% thuộc các dân tộc thiểu số. Người tham gia khảo sát thuộc dân tộc thiểu số năm 2025 tăng đáng kể so với tỷ lệ 16,49% năm 2024 (Biểu đồ 2).

- 31,91% ở độ tuổi trên 60, 27,13% ở độ tuổi 50 - 60, 31,81% ở độ tuổi 35 - 49, giảm đáng kể so với tỷ lệ 31,39% năm 2024, 7,53% ở độ tuổi 25 - 34 và 1,62% ở độ tuổi 18 - 25 (Biểu đồ 3). Tỷ lệ người ở độ tuổi trên 60 và độ tuổi 35 - 49 vẫn chiếm đại đa số và tiếp tục tăng nhẹ so với tỷ lệ 31,55% và 31,39% năm 2024.

- 34,06% có trình độ trung học cơ sở, 24,56% có trình độ trung học phổ thông, 15,90% có trình độ đại học/trên đại học, 15,50% có trình độ tiểu học, 8,82% có trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng, 1,16% có trình độ khác (Biểu đồ 4). Cơ bản các tỷ lệ này tương đồng với năm 2024.

- 43,76% làm công việc tự do, 22,87% không đi làm (ở nhà), 14,13% nghỉ hưu, 9,07% làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công, 5,97% làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư, 0,39% là sinh viên và 3,82% làm các công việc khác (Biểu đồ 5). Tỷ lệ người làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công và làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư giảm nhẹ so với tỷ lệ 9,74 và 7,04% năm 2024.

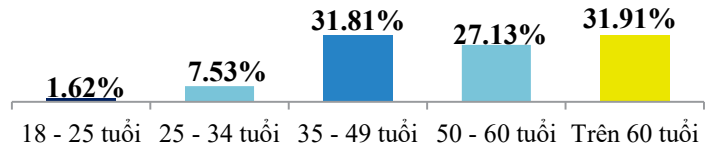
- 68,12% sống ở nông thôn, trong đó 52,06% ở vùng đồng bằng, 46,52% ở miền núi, 1,42% ở hải đảo; 31,83% sống ở đô thị, trong đó 84,55% ở vùng đồng bằng, 13,94% ở miền núi, 1,51% ở hải đảo; 0,05% sống ở nơi khác (Biểu đồ 6). Tỷ lệ người tham gia khảo sát sống ở nông thôn tăng khá nhiều so với tỷ lệ 50,98% năm 2024.

- 87,13% đã trải nghiệm thực hiện DVHCC trực tiếp tại TTPVHCC, BPMC các cấp, 18,97% đã trải nghiệm DVHCC trực tuyến một phần, 10,90% đã trải nghiệm DVHCC trực tuyến toàn trình, 12,14% đã/đang có người thân đi học phổ thông công lập ở địa phương, 28,93% đã/đang tự trải nghiệm hoặc có người thân trải nghiệm khám, chữa bệnh tại bệnh viện công lập ở địa phương, 9,54% đã trải nghiệm hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC, 3,3% đã trải nghiệm nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, TTHC, 3,44% đã trải nghiệm phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC (Biểu đồ 7). Những người đã trải nghiệm DVHCC trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình chiếm tỷ lệ rất thấp so với DVHCC trực tiếp; những người đã trải nghiệm tham vấn, góp ý, phản ánh, kiến nghị với chính quyền còn có tỷ lệ rất thấp.

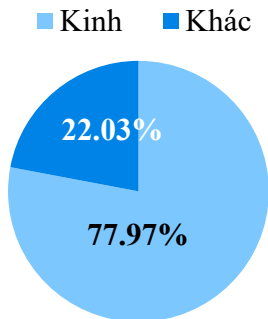
Biểu đồ 1: Giới tính



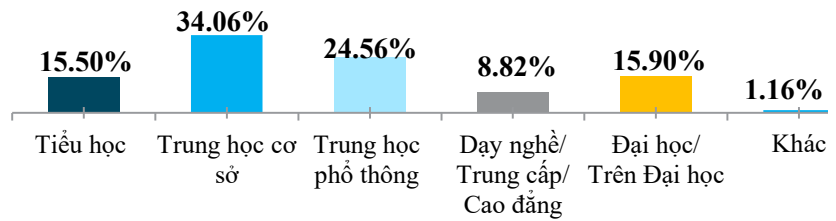
Biểu đồ 3: Độ tuổi



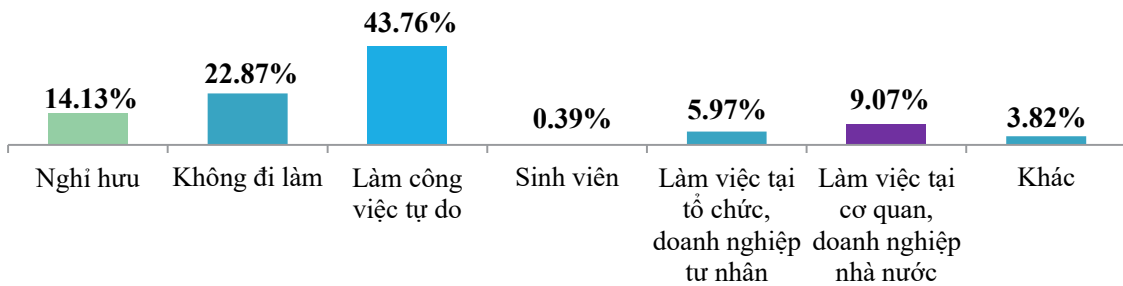
Biểu đồ 2: Dân tộc



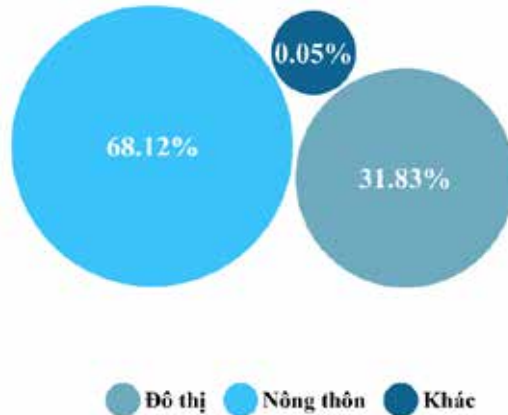
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn

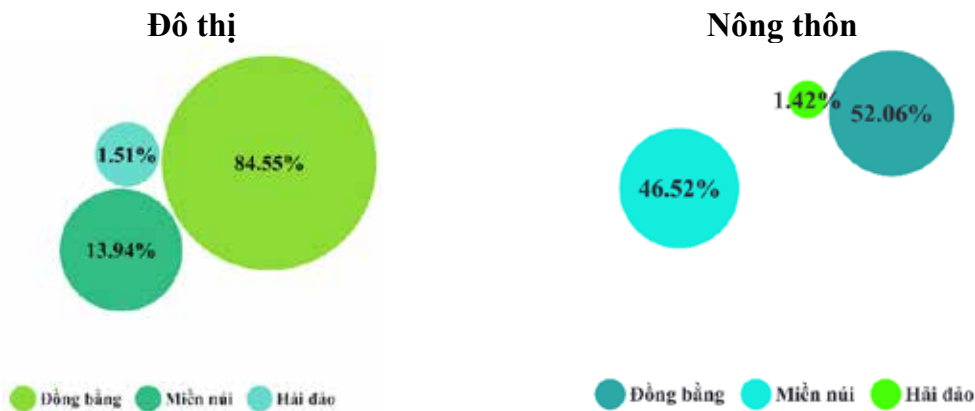


Biểu đồ 5: Nghề nghiệp

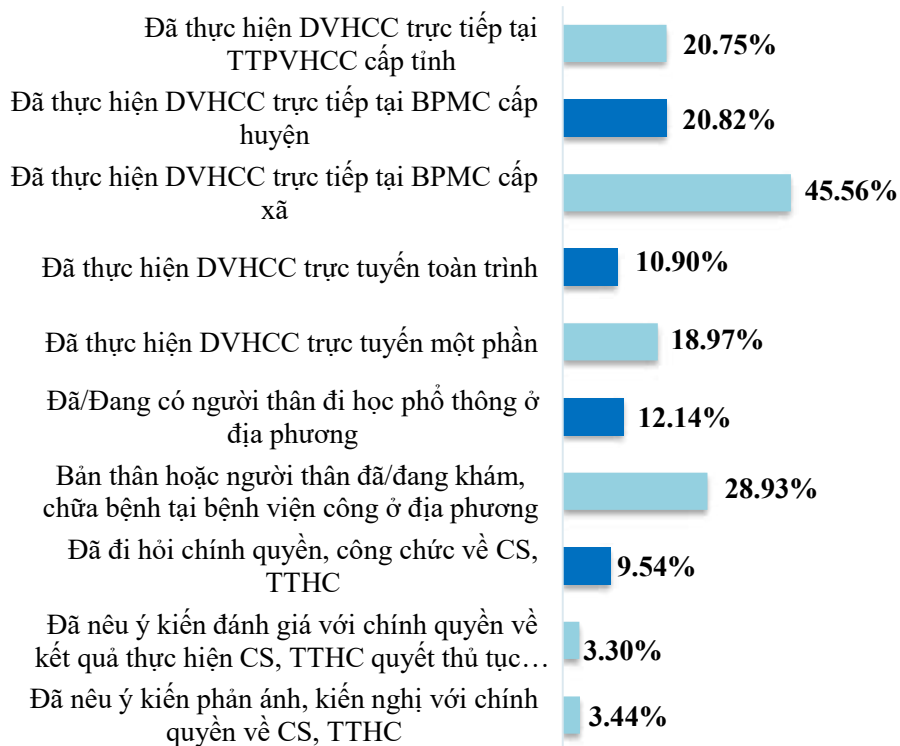


Biểu đồ 6: Nơi sống





**Biểu đồ 7 : Trải nghiệm của người dân liên quan đến chính sách, dịch vụ hành chính công năm 2025 trong cả nước**



#### 4. Chỉ số SIPAS

Kết quả khảo sát được tổng hợp, phân tích, xây dựng thành một bộ chỉ số gồm 37 chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá, 51 chỉ số phản ánh mức độ hài lòng và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân. Bộ chỉ số này được xây dựng cho phạm vi cả nước nói chung và cho từng tỉnh, thành phố nói riêng.



Về (1) XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG  
và (2) CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

### Hộp: Ý kiến người dân

Tôi xin cảm ơn chính quyền các cấp ban ngành lãnh đạo đã cho tôi một trải nghiệm về việc công khai đánh giá công việc của các cấp lãnh đạo, cũng như bộ công chức viên chức của nhà nước ta, đó là sự quan tâm của nhà nước đối với nhân dân, Tôi mong muốn các cấp ban ngành lãnh đạo làm tốt hơn nữa để phục vụ nhân dân tốt hơn, Xin cảm ơn.

Qua phiên khảo sát, bản thân tôi nhận thấy sự quan tâm của chính phủ đối với người dân là rất lớn, sự quan tâm của người dân đối với công việc của chính quyền.



# **PHẦN II**

**KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA  
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC  
NĂM 2025**

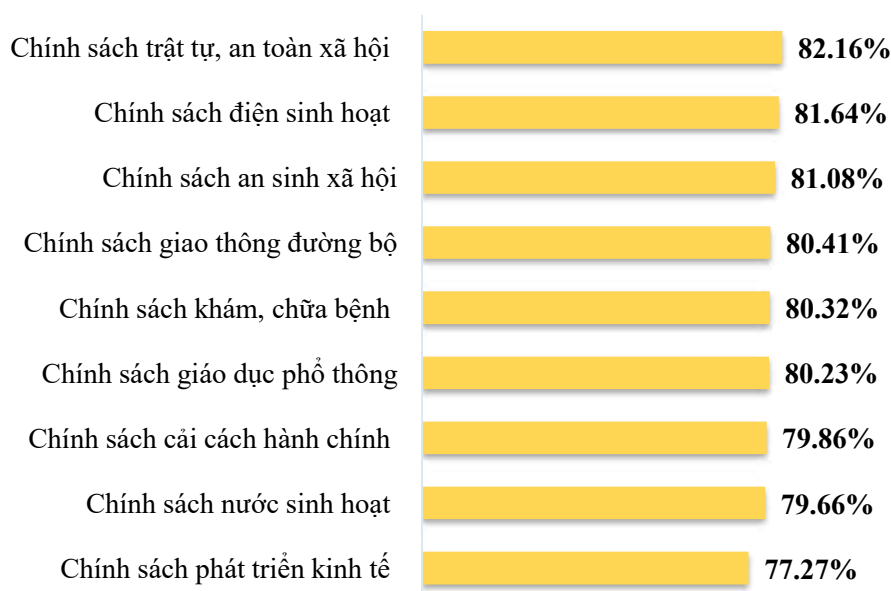
# **I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2025**



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

Năm 2025, 09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá (Biểu đồ 8). Kết quả nhận được từ ý kiến của **35.649** người dân tham gia khảo sát trong cả nước cho thấy mức độ quan tâm của người dân đến 09 nhóm chính sách trên khá cao, nằm trong khoảng từ 77,27% - 82,16%. Chính sách trật tự, an toàn xã hội là chính sách được quan tâm nhiều nhất và chính sách phát triển kinh tế là chính sách được quan tâm ít nhất.

**Biểu đồ 8: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách ở địa phương năm 2025 trong cả nước**



Khi so sánh mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách qua các năm kể từ 2023 đến nay (Biểu đồ 9), có thể thấy chính sách trật tự an toàn xã hội và chính sách điện là hai chính sách luôn được quan tâm nhiều nhất. Trong khi đó, chính sách phát triển kinh tế luôn nhận được mức quan tâm thấp nhất suốt 3 năm qua; chính sách cải cách hành chính nhận được mức quan tâm thấp thứ hai trong năm 2023, 2024 và năm 2025 chính sách này nhận được mức quan tâm nhiều hơn (tăng một bậc).

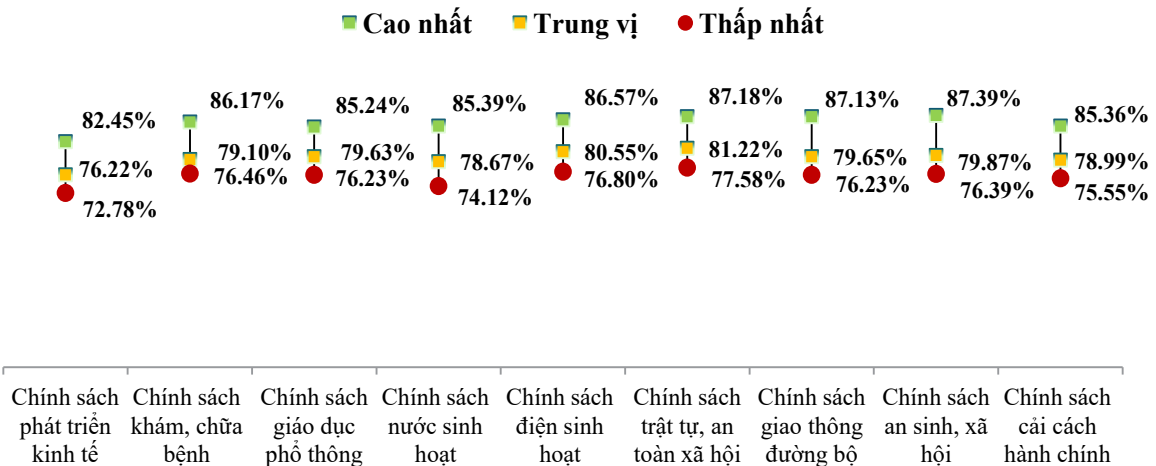
Mức độ quan tâm của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với các chính sách có sự khác biệt tương đối (Biểu đồ 10). Chính sách nước sinh hoạt có mức độ quan tâm của người dân chênh lệch lớn nhất, dao động trong khoảng 74,12% - 85,39%, tiếp đến là chính sách an sinh xã hội, 76,39% - 87,39%. Chính sách giáo dục phổ thông có mức độ quan tâm của người dân chênh lệch thấp nhất, dao động trong khoảng 76,23% - 85,24%, tiếp đến là chính sách trật tự an toàn xã hội, 77,58% - 87,18%.



**Biểu đồ 9: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**

Năm 2025		Năm 2024		Năm 2023	
Chính sách trật tự, an toàn xã hội	82.16%	Chính sách trật tự, an toàn xã hội	82.60%	Chính sách điện sinh hoạt	81.19%
Chính sách điện sinh hoạt	81.64%	Chính sách điện sinh hoạt ở	82.43%	Chính sách trật tự, an toàn xã hội	81.03%
Chính sách an sinh, xã hội	81.08%	Chính sách an sinh, xã hội	81.41%	Chính sách an sinh, xã hội	79.69%
Chính sách giao thông đường bộ	80.41%	Chính sách giao thông đường bộ	81.19%	Chính sách giao thông đường bộ	79.52%
Chính sách khám, chữa bệnh	80.32%	Chính sách khám, chữa bệnh	80.92%	Chính sách khám, chữa bệnh	79.41%
Chính sách giáo dục phổ thông	80.23%	Chính sách nước sinh hoạt	80.88%	Chính sách nước sinh hoạt	79.33%
Chính sách cải cách hành chính	79.86%	Chính sách giáo dục phổ thông	80.63%	Chính sách giáo dục phổ thông	78.99%
Chính sách nước sinh hoạt	79.66%	Chính sách cải cách hành chính	80.03%	Chính sách cải cách hành chính	78.15%
Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	77.27%	Chính sách phát triển kinh tế	77.88%	Chính sách phát triển kinh tế	76.06%

**Biểu đồ 10: Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách ở địa phương năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**

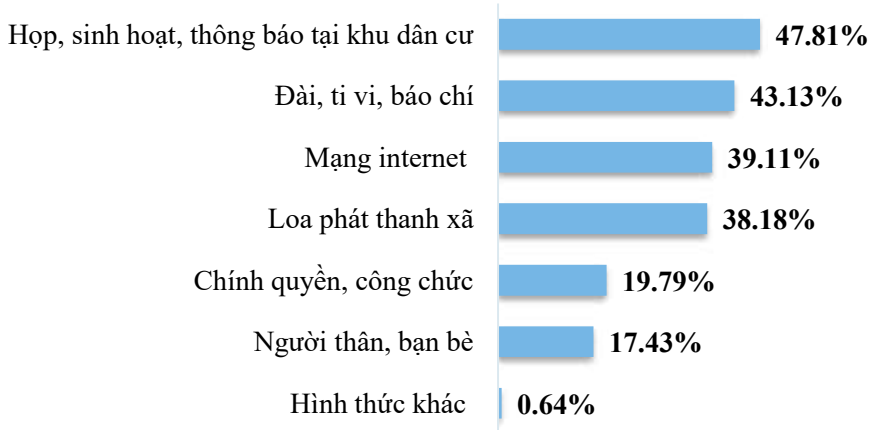


## 2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách ở địa phương

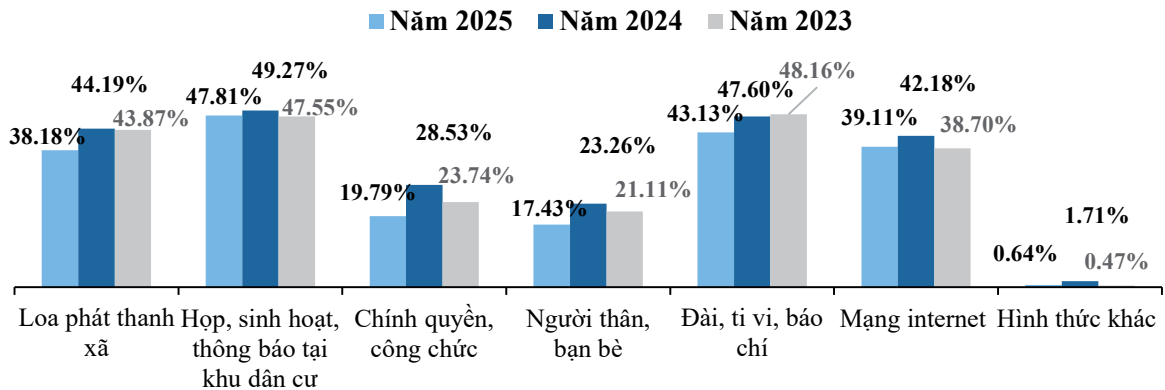
Kết quả khảo sát năm 2025 (Biểu đồ 11) chỉ ra kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất để theo dõi chính sách ở địa phương là hộp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư, với 47,81% người sử dụng; tiếp đến là đài, tivi, báo, với 43,13% người sử dụng. Mạng internet, trong khi là kênh thông tin có vẻ tiếp cận dễ dàng, nhanh chóng hơn, chỉ đứng ở vị trí thứ ba, và loa phát thanh xã, phường ở vị trí thứ tư, với tỷ lệ người sử dụng lần lượt là 39,11% và 38,18%. Các kênh còn lại có tỷ lệ người sử dụng dưới 20%.

Các kênh thông tin được người dân sử dụng năm 2025 ở mức độ tương tự như năm 2023, 2024 (Biểu đồ 12).

**Biểu đồ 11: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2025 trong cả nước**

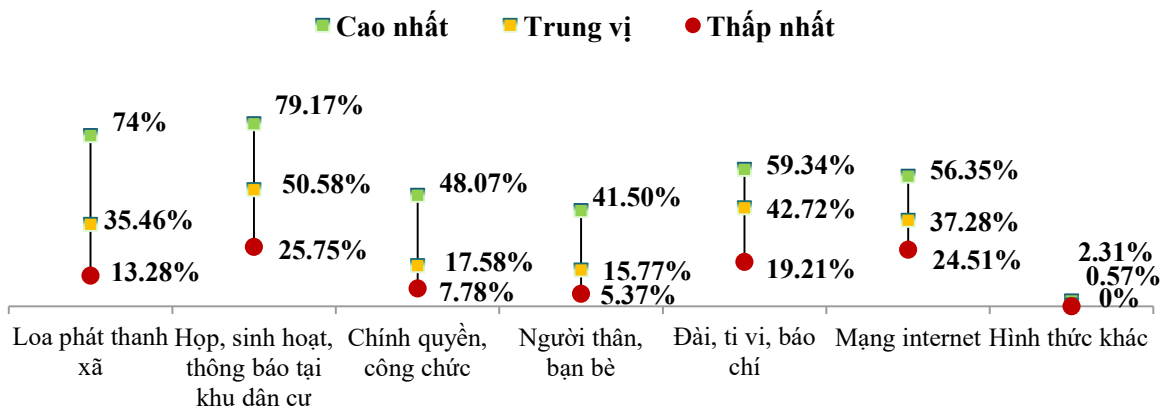


**Biểu đồ 12: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



Mức độ người dân của 34 tỉnh, thành phố sử dụng các kênh thông tin trên để tiếp cận chính sách có sự chênh lệch khá lớn (Biểu đồ 13). Loa phát thanh xã, phường là kênh có mức độ chênh lệch lớn nhất, lên đến 61%; tiếp đến là hộp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư, với mức chênh lệch 53%; các kênh còn lại có mức chênh lệch trong khoảng 32% - 40%.

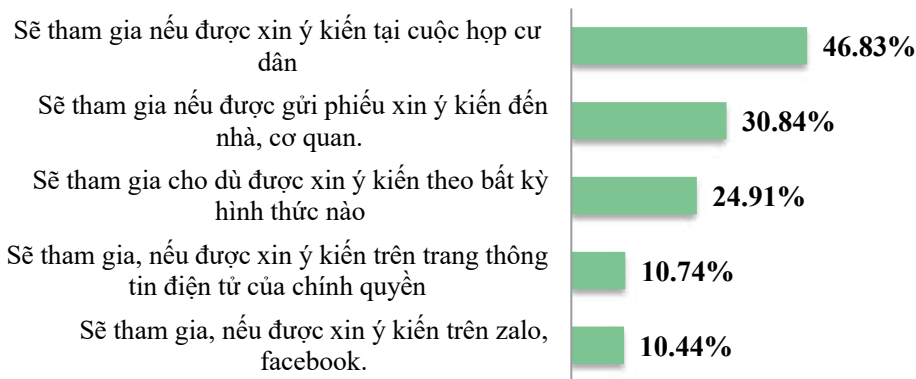
**Biểu đồ 13: Mức độ sử dụng kênh thông tin của người dân để theo dõi chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



### 3. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách ở địa phương

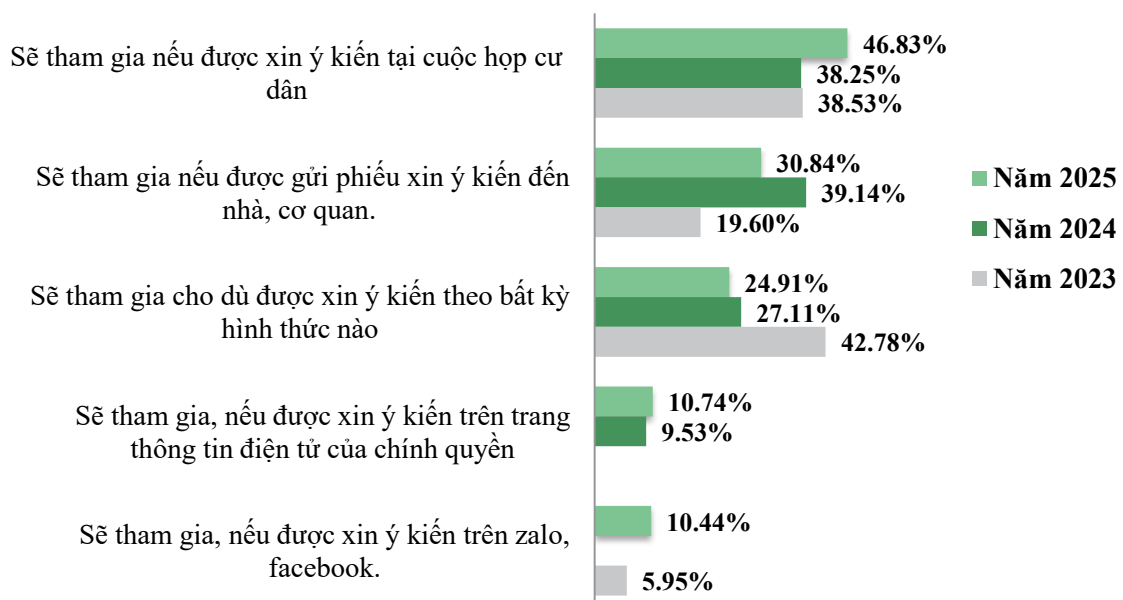
Gần một nửa số người dân được khảo sát trong cả nước sẵn sàng tham gia góp ý kiến đối với chính sách ở địa phương và mức độ sẵn sàng của người dân phụ thuộc vào hình thức xin ý kiến. Hình thức xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nhận được mức độ sẵn sàng tham gia của người dân cao nhất, với tỷ lệ 46,83% số người được khảo sát lựa chọn; tiếp đến là hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan, với tỷ lệ 30,84%, trong khi đó các hình thức xin ý kiến qua mạng internet chỉ nhận được tỷ lệ khoảng 10% (Biểu đồ 14).

**Biểu đồ 14: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2025 trong cả nước**



So sánh năm 2025 với năm 2024, 2023, có thể thấy người dân sẵn sàng hơn trong việc tham gia góp ý kiến đối với chính sách ở địa phương tuy nhiên mức độ sẵn sàng cũng vẫn phụ thuộc vào hình thức xin ý kiến. Nét tương đồng giữa 3 năm là hình thức xin ý kiến tại cuộc họp dân cư, xin ý kiến thông qua gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan đều được người dân lựa chọn nhiều hơn; xin ý kiến qua mạng internet đều được người dân lựa chọn ít hơn rất nhiều (Biểu đồ 15).

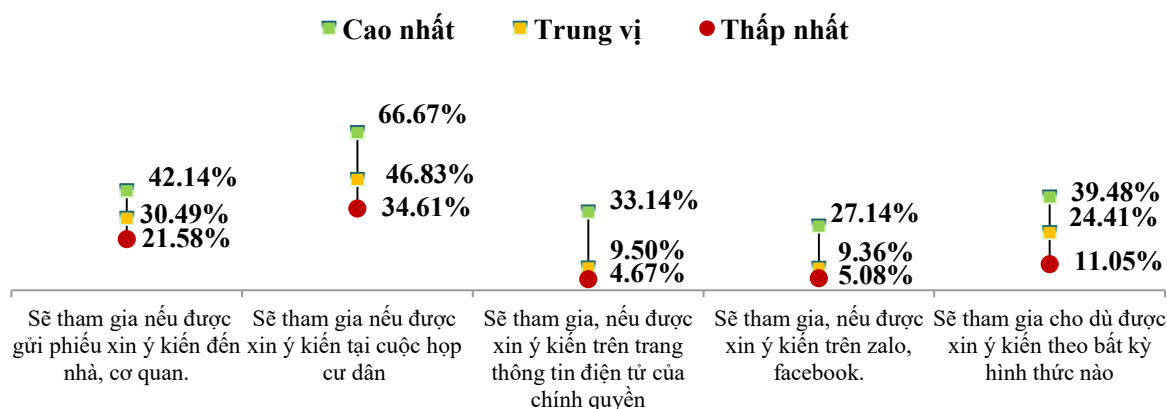
**Biểu đồ 15: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



Mức độ sẵn sàng của người dân trong việc tham gia góp ý đối với chính sách có sự khác biệt khá lớn giữa 34 tỉnh, thành phố. Tỷ lệ người dân sẵn sàng góp ý qua hình thức xin ý kiến tại cuộc họp dân cư có sự chênh lệch lớn nhất, lên đến 32%; tiếp đến là hình thức xin ý kiến qua mạng internet, với mức chênh lệch xấp xỉ 30% và các hình thức còn lại có mức chênh lệch đều trên 20% (Biểu đồ 15).

Điều đặc biệt là, có duy nhất 01 tỉnh có tỷ lệ người dân sẵn sàng góp ý chính sách qua các kênh trên mạng internet ở mức 33,14% và 27,14%, còn lại 33 tỉnh, thành phố đều ở mức từ 14% trở xuống.

**Biểu đồ 16: Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**

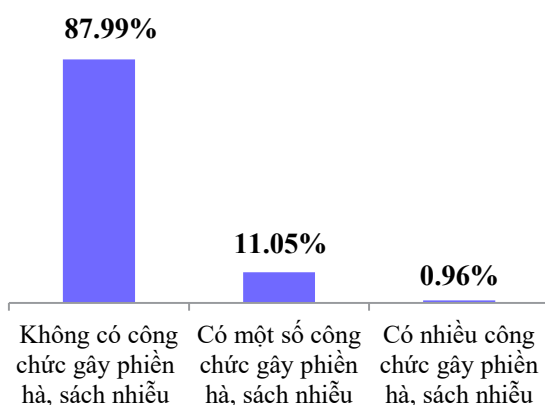


#### 4. Tình trạng tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân

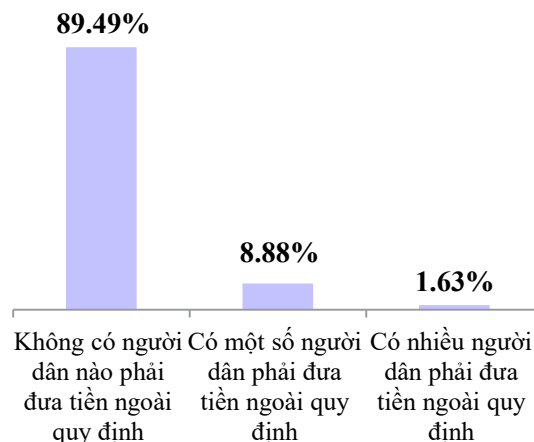
Năm 2025, 89,09% người dân tham gia khảo sát cho rằng không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 11,05% cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu và 0,96% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu (Biểu đồ 17).

Trong khi đó, 89,49% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; 8,88% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền và 1,63% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền (Biểu đồ 18).

**Biểu đồ 17: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2025 trong cả nước**

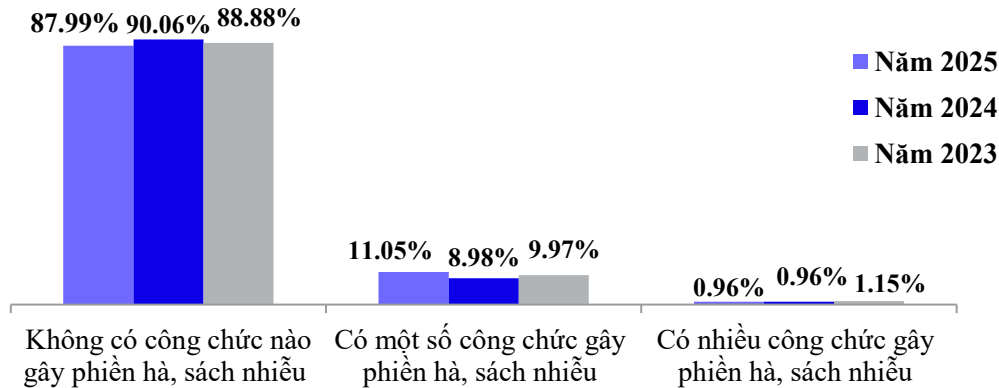


**Biểu đồ 18: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2025 trong cả nước**

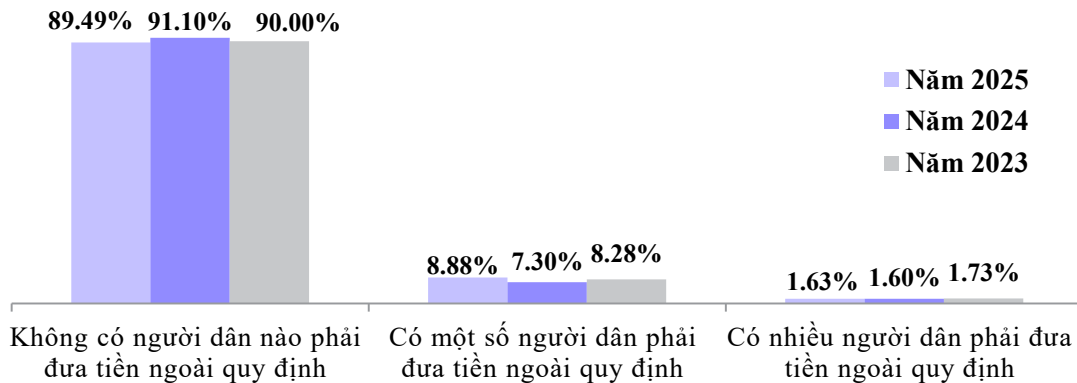


Cảm nhận của người dân về sự sách nhiễu, tiêu cực của công chức năm 2025 có sự gia tăng so với năm 2023, 2024. Điều này có thể thấy qua tỷ lệ người dân được khảo sát cho rằng không có công chức gây phiền hà sách nhiễu và tỷ lệ người dân cho rằng không có ai phải đưa tiền cho công chức ngoài phí/lệ phí theo quy định giảm đi so với 2 năm trước (Biểu đồ 19, 20).

**Biểu đồ 19: Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**

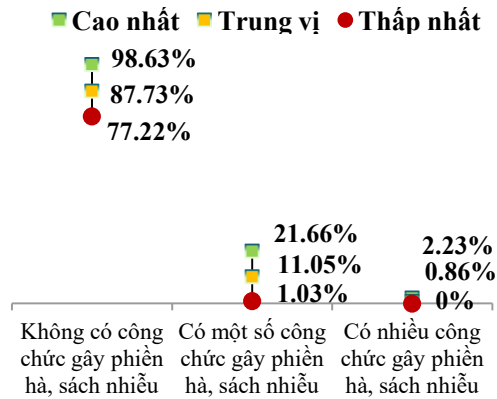


**Biểu đồ 20: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong cả nước năm 2025 so với năm 2023, 2022**

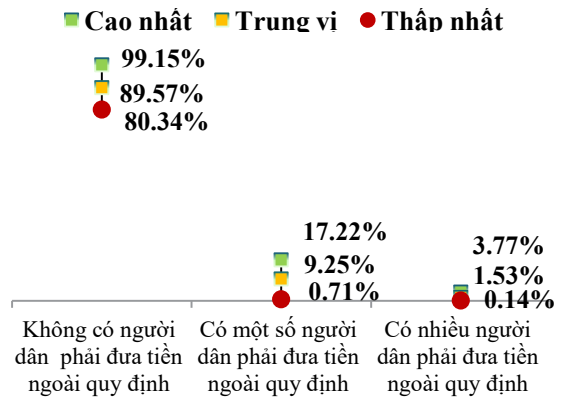


Cả 34 tỉnh, thành phố đều nhận được ý kiến của người dân tham gia khảo sát cho rằng có tiêu cực trong công chức, tuy nhiên nhận định này có sự khác biệt đáng kể giữa các địa phương (Biểu đồ 21, 22). Có tỉnh, thành phố có 21,66% người dân tham gia khảo sát cho rằng một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong khi đó có tỉnh, thành phố chỉ có 1% người dân khảo sát đưa ra cùng đánh giá. Có tỉnh, thành phố có 17,22% người dân tham gia khảo sát cho rằng một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định trong khi đó có tỉnh, thành phố chỉ có chưa đến 1% người dân khảo sát có ý kiến tương tự.

**Biểu đồ 21: Suy nghĩ của người dân về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



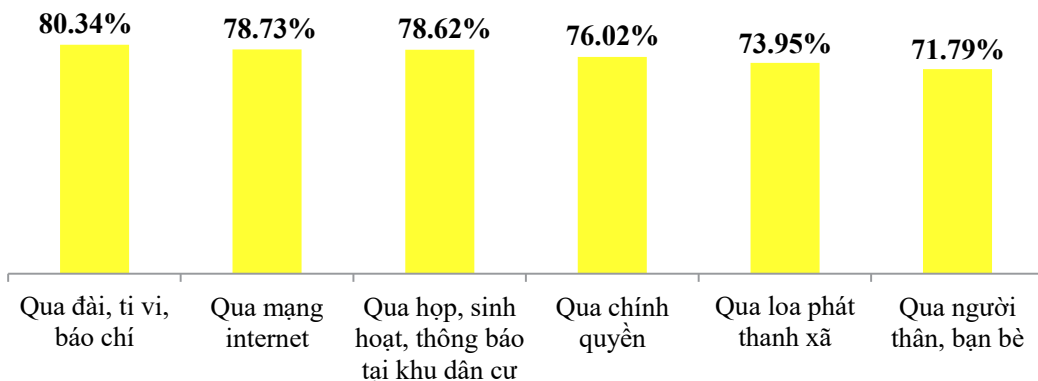
**Biểu đồ 22: Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



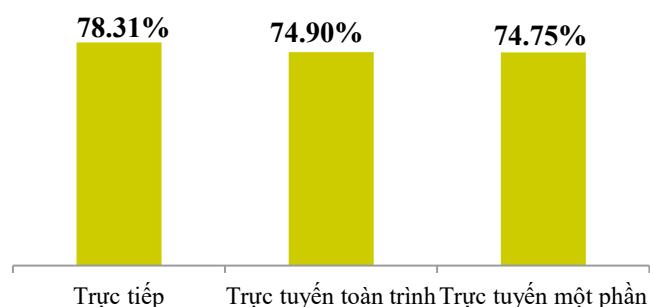
### 5. Sự phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách, các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công đối với người dân

Hình thức cung cấp thông tin chính sách được người dân tham gia khảo sát đánh giá phù hợp nhất là qua đài, ti vi, báo chí, với tỷ lệ 80,34%, tiếp đến là qua mạng internet, với tỷ lệ 78,73%. Qua người thân, bạn bè là hình thức được đánh giá ít phù hợp nhất, với tỷ lệ 71,79% (Biểu đồ 23). Hình thức cung ứng DVHCC được đánh giá phù hợp nhất là hình thức trực tiếp, với, 78,31%; tiếp đến là trực tuyến toàn trình, với 74,90% và trực tuyến một phần là 74,75% (Biểu đồ 24).

**Biểu đồ 23: Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2025 trong cả nước**

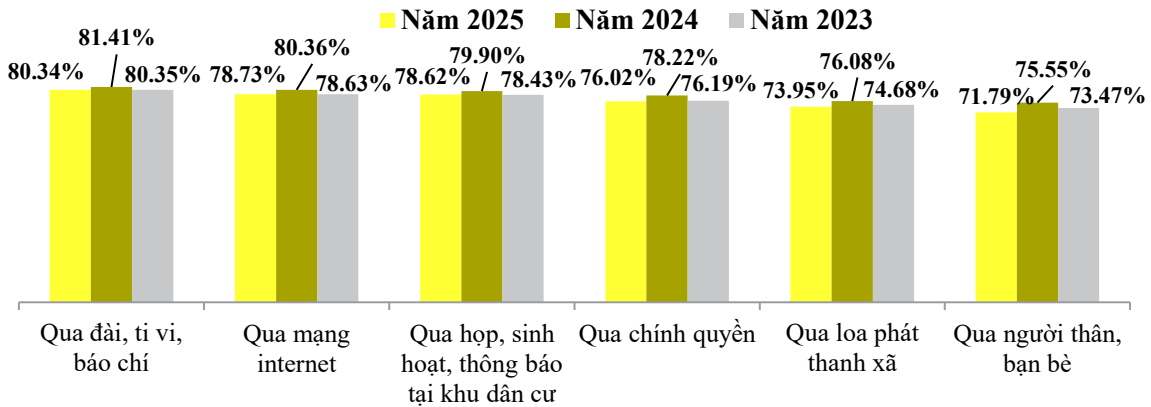


**Biểu đồ 24: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2025 trong cả nước**

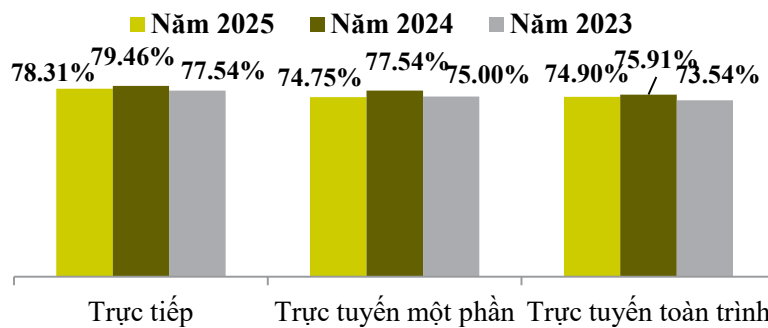


Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách và các hình thức cung ứng DVHCC năm 2025 có sự chênh lệch không đáng kể so với năm 2024, 2023 (Biểu đồ 25, 26).

**Biểu đồ 25: Mức độ phù hợp của hình thức cung cấp thông tin chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**

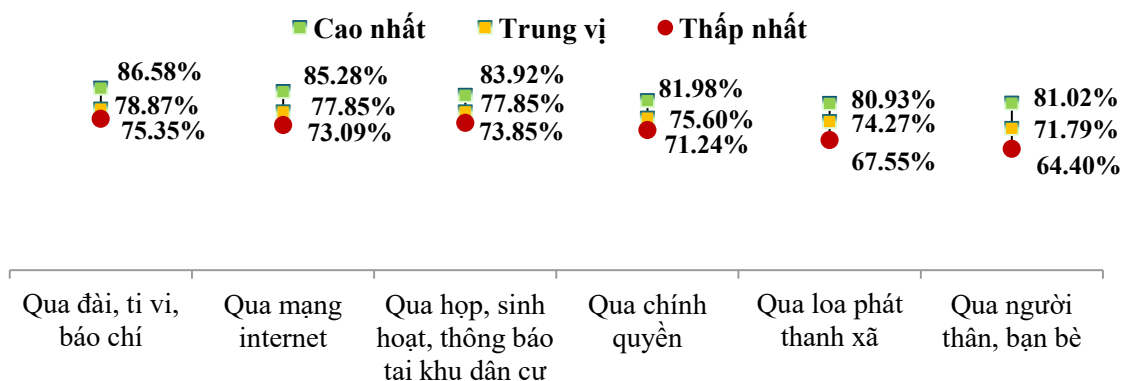


**Biểu đồ 26: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



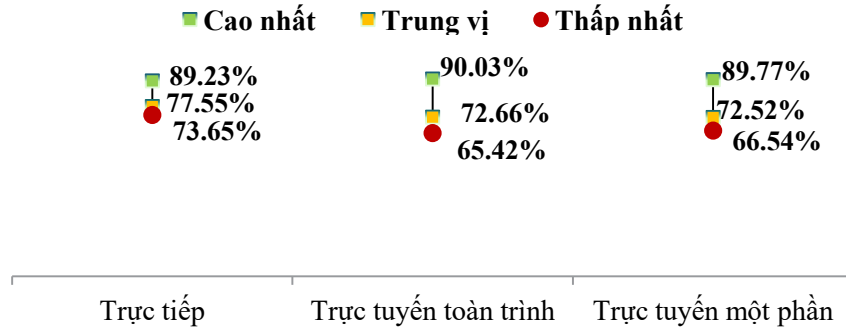
Người dân được khảo sát của 34 tỉnh, thành phố đánh giá sự phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách ở mức độ khác nhau, với tỷ lệ dao động trong khoảng 64,40% - 86,58% (Biểu đồ 27). Về sự phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC, tỷ lệ này dao động trong khoảng 65,42% - 90,03% (Biểu đồ 28). Đáng chú ý, tỷ lệ người dân đánh giá hình thức cung ứng DVHCC trực tiếp là phù hợp có sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và thấp nhất là 15,58% trong khi đó hình thức trực tuyến toàn trình có sự chênh lệch là 24,61% và hình thức trực tuyến một phần là 23,23%.

**Biểu đồ 27: Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách năm 2025: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**





**Biểu đồ 28: Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC năm 2025 : Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



### Hộp: Ý kiến người dân

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

gia đình tôi rất hài lòng về công sở công chức từ các làm việc luôn vui vẻ hòa đồng Team Huyết nhiệt tình: năng động. Say sưa họ mọi tình và về chế độ đãi ngộ.

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

Tôi đọc và rất hài lòng với câu hỏi trên, tôi mong muốn hành trình công làm rất nhiều và của mình. Tôi thấy câu hỏi trên khá tiếp xúc cho người dân tôi thấy giao thông đường đi xã hội khá thuận tiện cho người dân.



## II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2025

## 1. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG

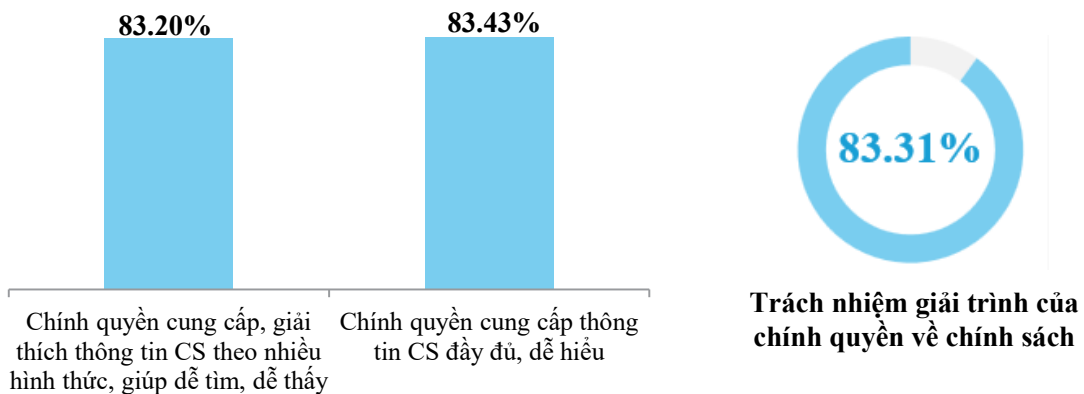
### 1.1 Sự hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền

Sự hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền được đo lường trên 02 nội dung:



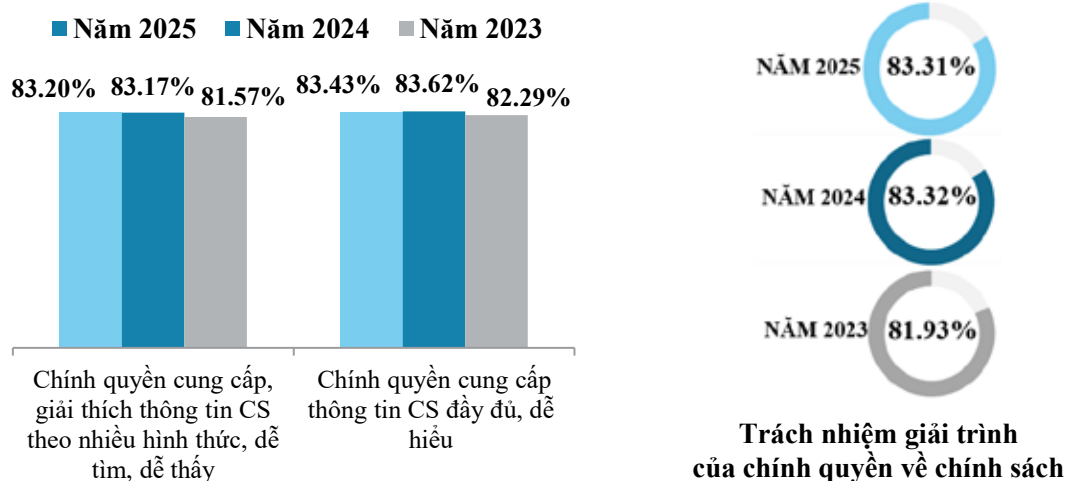
Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 trong cả nước cho thấy mức độ hài lòng (MĐHL) của người dân đối với việc *chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy* là 83,20%; đối với việc *chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu* là 83,43% (Biểu đồ 29). MĐHL của người dân đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền* nói chung trong cả nước là 83,31% (Biểu đồ 29).

**Biểu đồ 29: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2025 trong cả nước**



MĐHL của người dân năm 2025 đối với việc *chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy* cao hơn năm 2024, năm 2023, trong khi đó MĐHL của người dân đối với việc *chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu* thấp hơn so với năm 2024, cao hơn năm 2023 (Biểu đồ 30). MĐHL của người dân đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền* nói chung trong cả nước thấp hơn 0,01% so với năm 2024; cao hơn 1,38% so với năm 2023 (Biểu đồ 30).

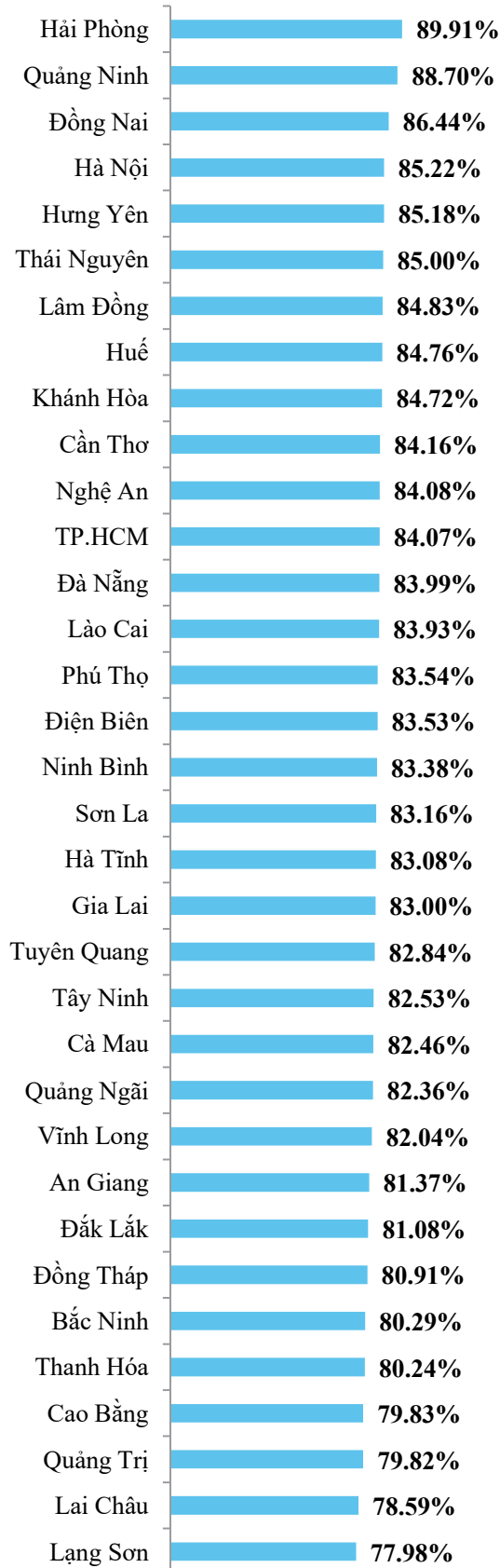
**Biểu đồ 30: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



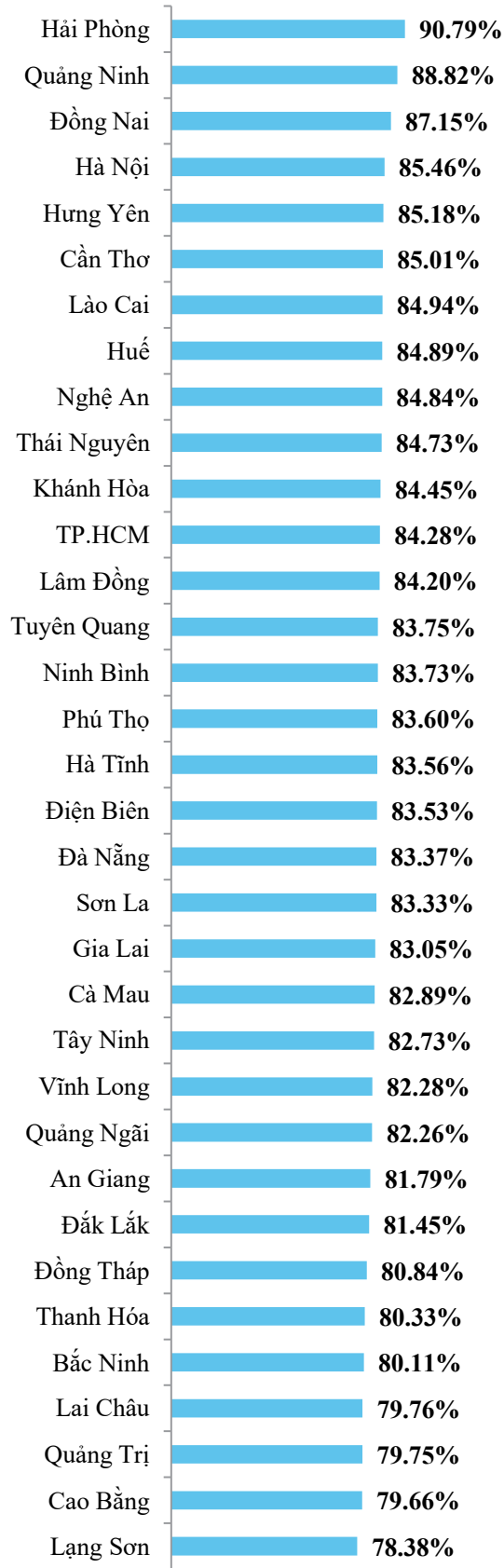
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố (Biểu đồ 31- 32, 34) đối với 02 nội dung đo lường về trách nhiệm giải trình của chính quyền dao động trong khoảng 77,98% - 90,79%; đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền* nói chung dao động trong khoảng 78,18% - 90,35%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 12,17% (Biểu đồ 33, 34).

Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai là 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền* cao nhất; Lạng Sơn, Lai Châu, Cao Bằng là 03 tỉnh thấp nhất (Biểu đồ 33).

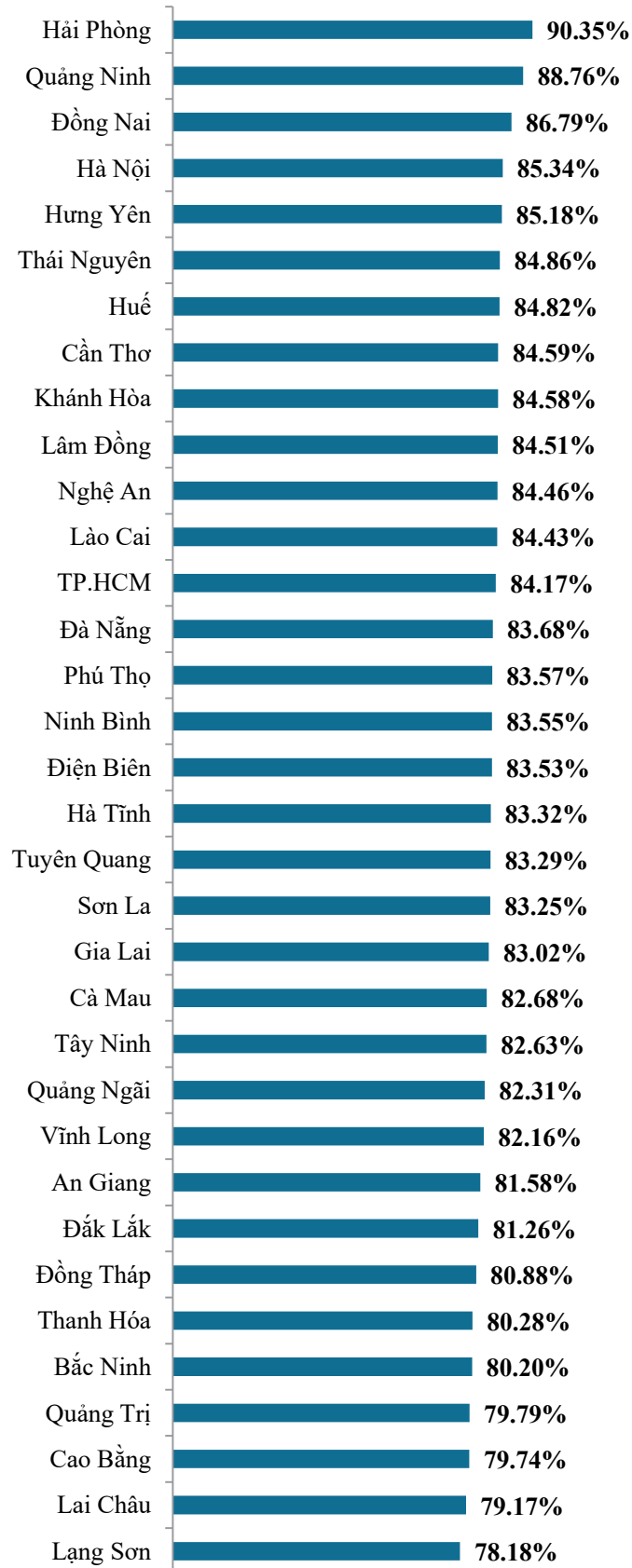
**Biểu đồ 31: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách để tìm, để thấy năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



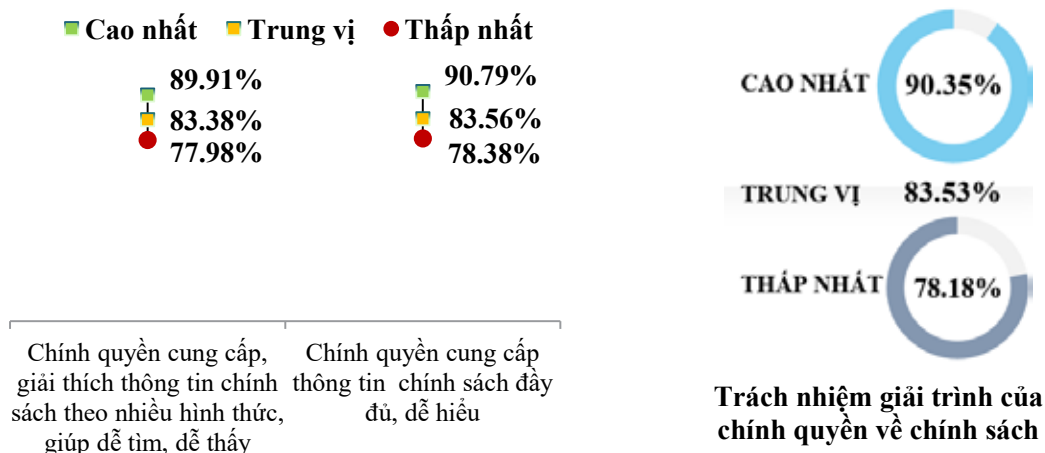
**Biểu đồ 32: MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, để hiểu năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 33: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền của 34 tỉnh, thành phố năm 2025**

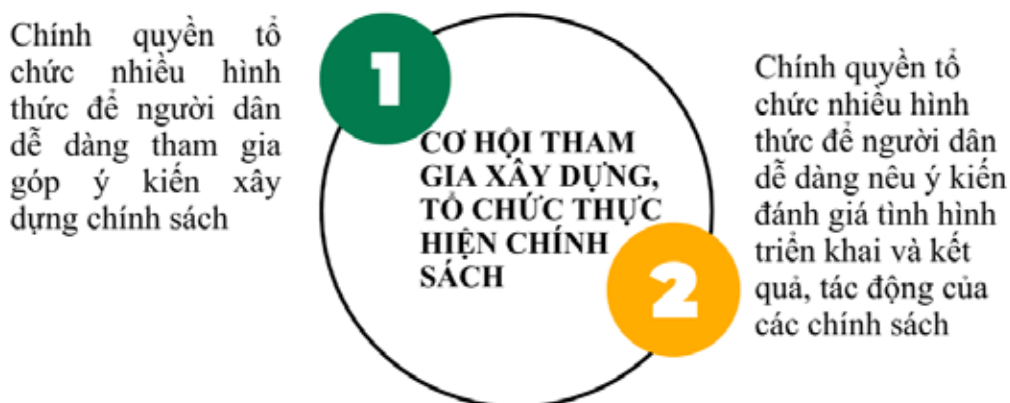


**Biểu đồ 34: MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



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

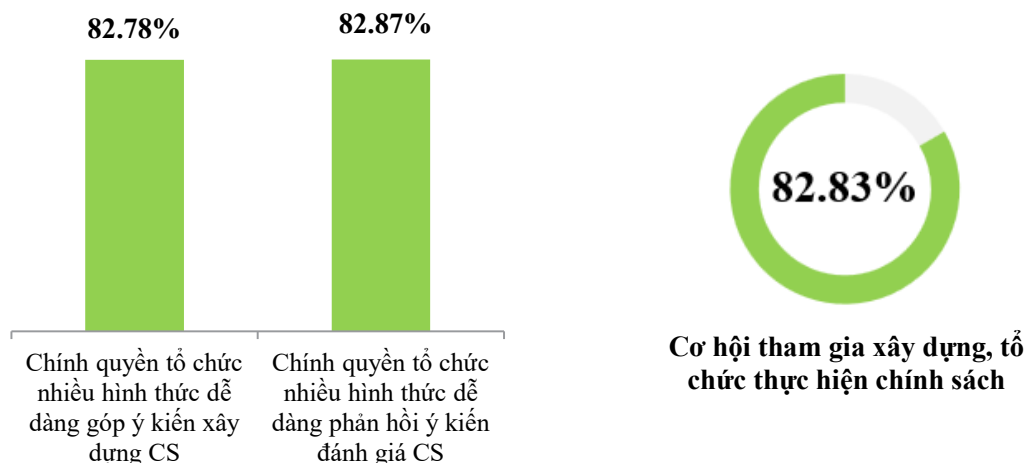
Sự hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 02 nội dung:



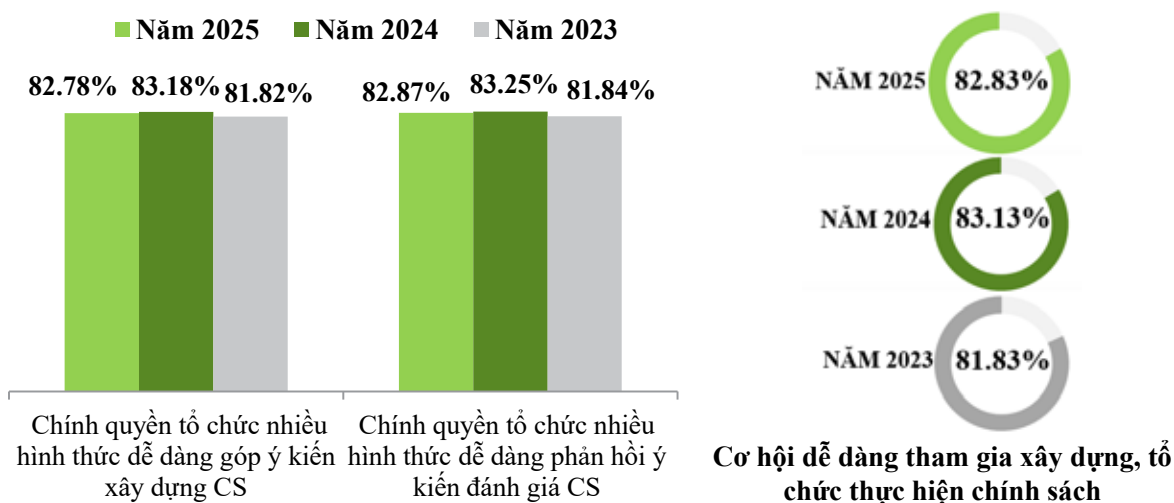
Năm 2025, người dân tham gia khảo sát trong cả nước hài lòng đối với việc *chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách* ở mức 82,78%; đối với việc *chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương* ở mức 82,87% (Biểu đồ 35). MĐHL của người dân đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung trong cả nước là 82,83% (Biểu đồ 35).

MĐHL của người dân đối với 02 nội dung đo lường về cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đều thấp hơn năm 2024, cao hơn so với năm 2023 (Biểu đồ 36). MĐHL của người dân đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung năm 2025 thấp hơn 0,30% so với năm 2024; cao hơn 1,00% so với năm 2023 (Biểu đồ 36).

**Biểu đồ 35: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 trong cả nước**



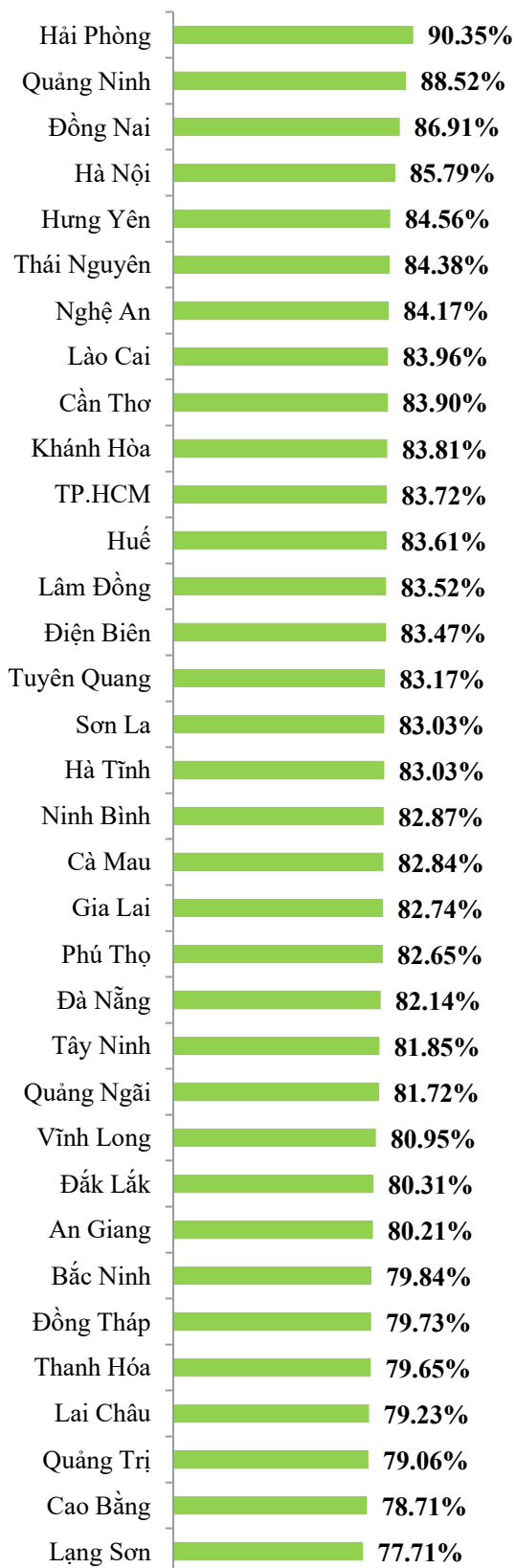
**Biểu đồ 36: MĐHL đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



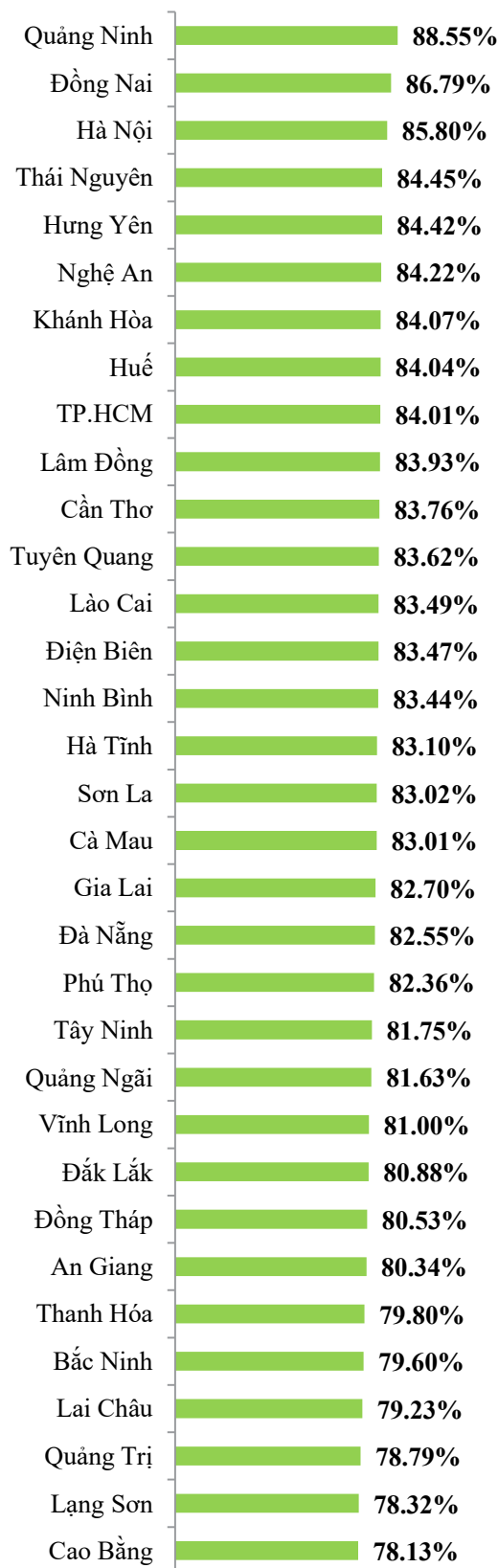
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 02 nội dung đo lường về cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách dao động trong khoảng 77,71% - 90,35% (Biểu đồ 37 - 38, 40). MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung dao động trong khoảng 78,01% - 90,39%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 12,38% (Biểu đồ 39,40).

Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai tiếp tục là 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* cao nhất; Lạng Sơn, Cao Bằng, Quảng Trị là 03 tỉnh thấp nhất (Biểu đồ 39).

**Biểu đồ 37: MDHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

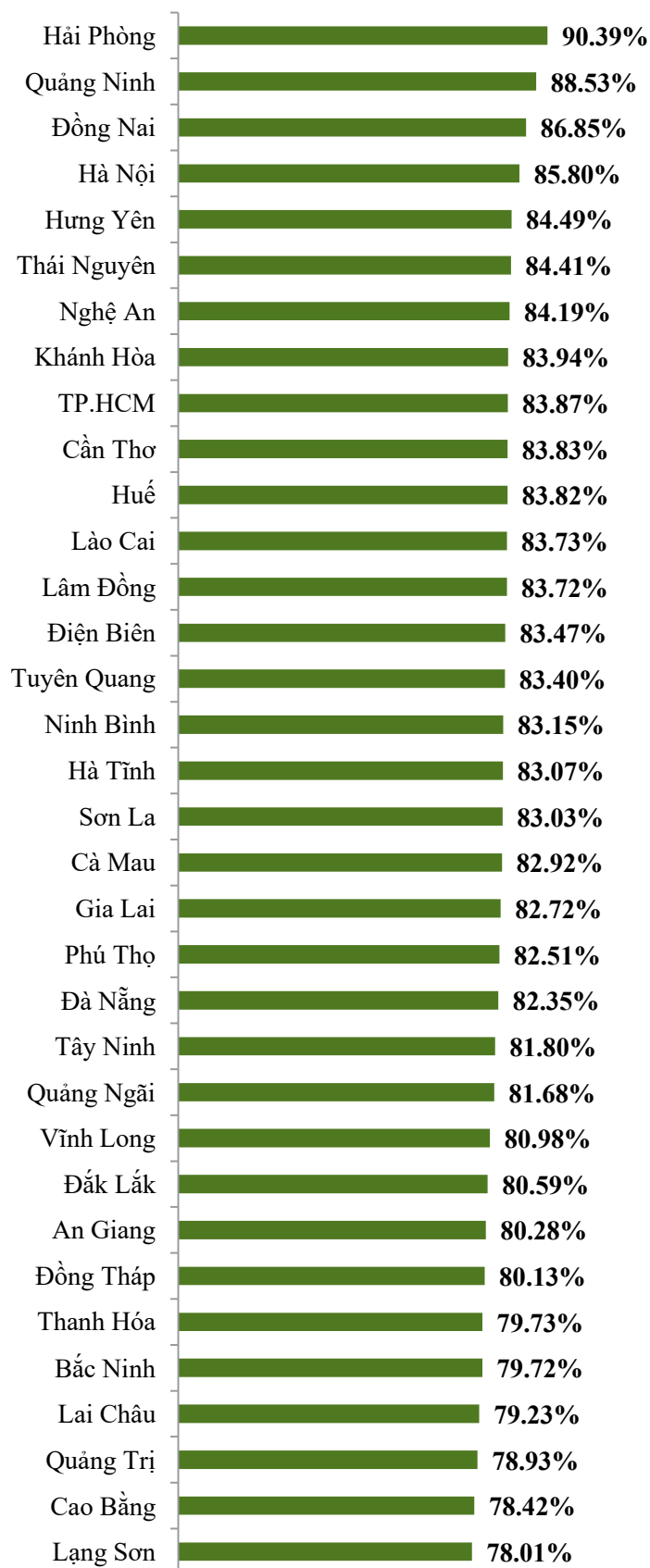


**Biểu đồ 38: MDHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

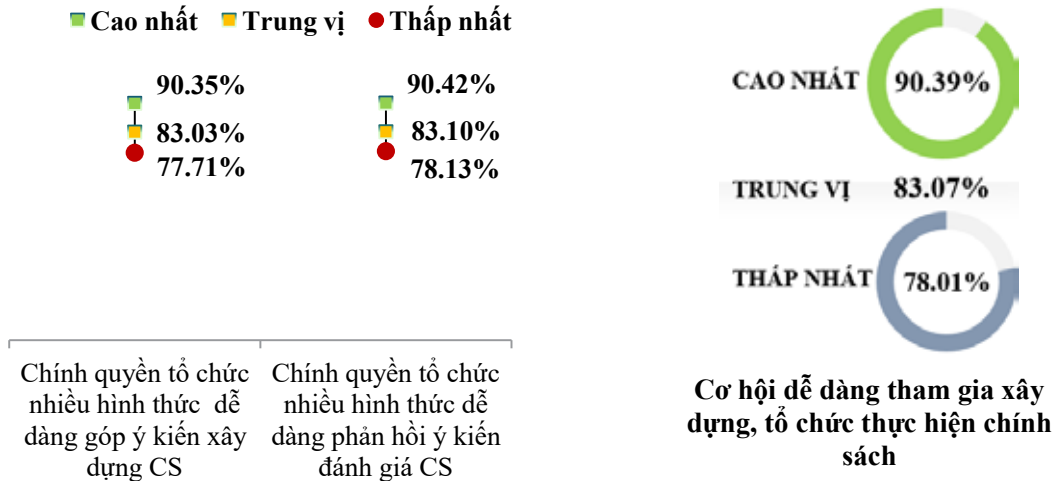




**Biểu đồ 39: MĐHL đối với cơ hội tham vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 40: So sánh MĐHL đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 của 34 tỉnh thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



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

Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên nội dung chính quyền tổ chức, thực hiện tốt 09 chính sách sau:

#### 09 CHÍNH SÁCH CƠ BẢN THIẾT YẾU ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN

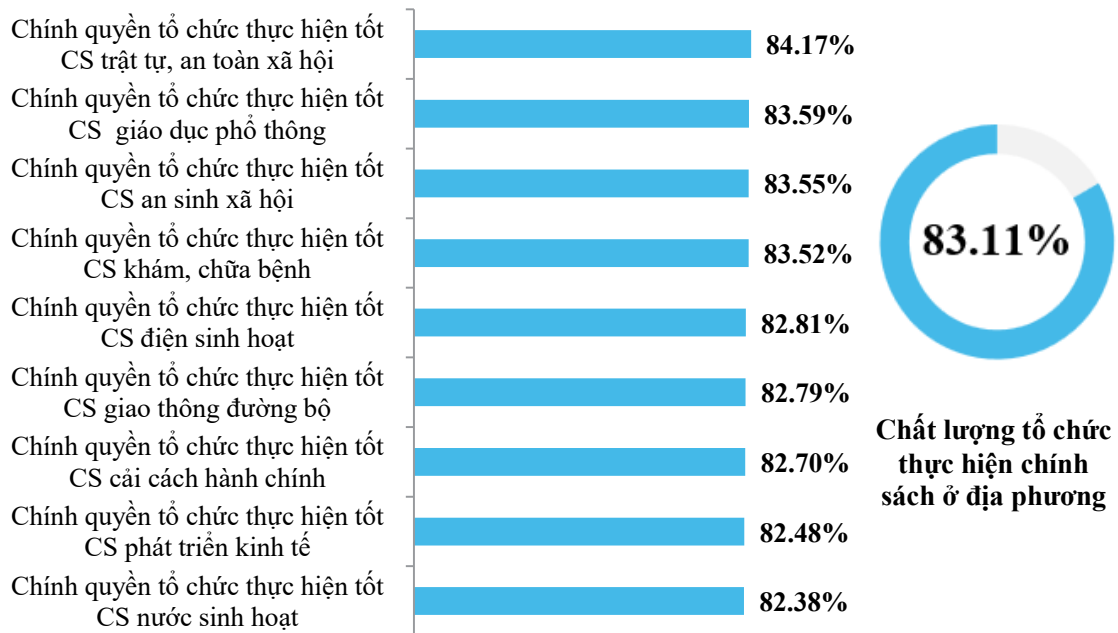


Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc chính quyền tổ chức thực hiện tốt (CQ tổ chức thực hiện tốt CS) 09 chính sách dao động trong khoảng 82,38% - 84,17% (Biểu đồ 41). Chính sách trật tự, an toàn xã hội nhận được MĐHL của người dân cao nhất về chất lượng tổ chức thực hiện, với 84,83%; tiếp theo là chính sách giáo dục phổ thông, chính sách an sinh xã hội và chính sách khám, chữa bệnh, với 83,59%, 83,55% và 83,52%. 05 chính sách còn lại nhận được MĐHL gần như tương tự nhau, dao động trong khoảng 82,38% - 82,81%. MĐHL của người dân đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách* nói chung là 83,11% (Biểu đồ 41).

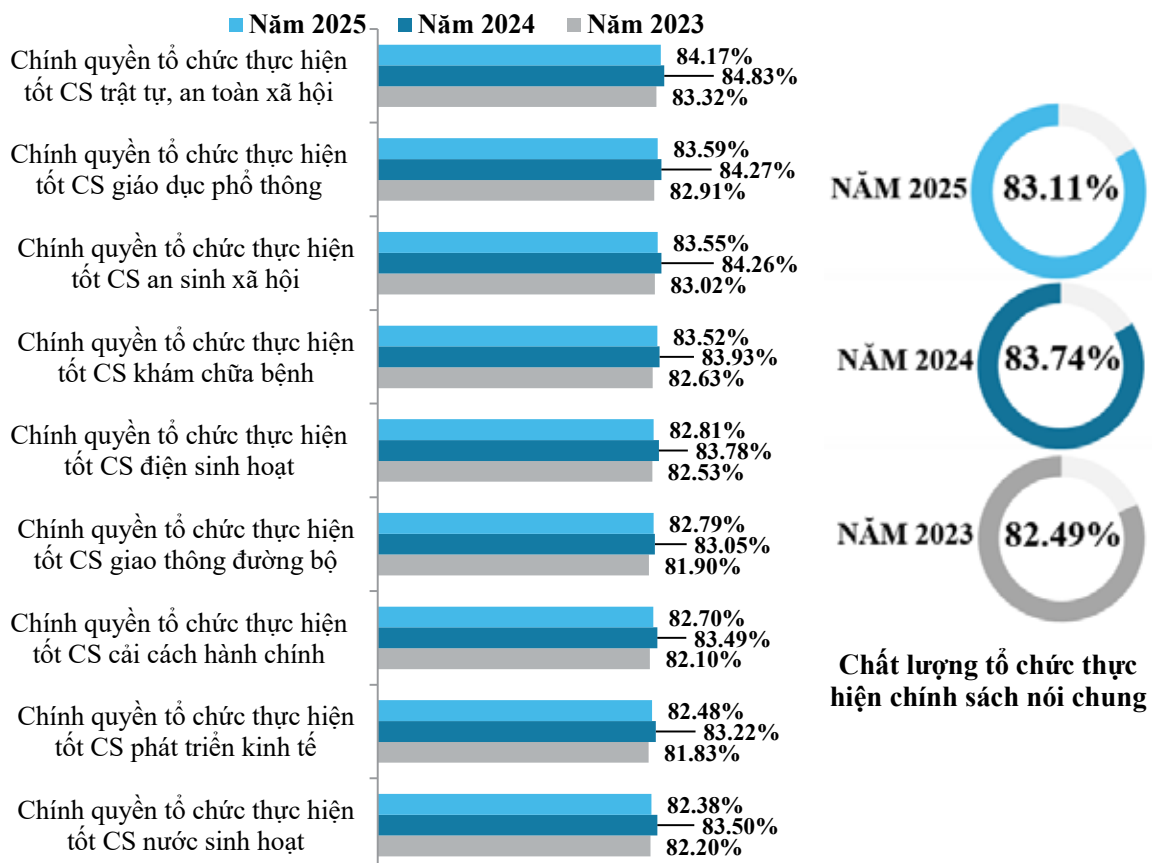
MĐHL của người dân đối với *chất lượng tổ chức thực hiện từng chính sách cụ thể* năm 2025 đều thấp hơn so với năm 2024, cao hơn so với năm 2023 (Biểu đồ 42).

MĐHL của người dân đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách* nói chung năm 2025 thấp hơn 0,63% so với năm 2024; cao hơn 0,62% so với năm 2023 (Biểu đồ 42).

**Biểu đồ 41: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách năm 2025 trong cả nước**

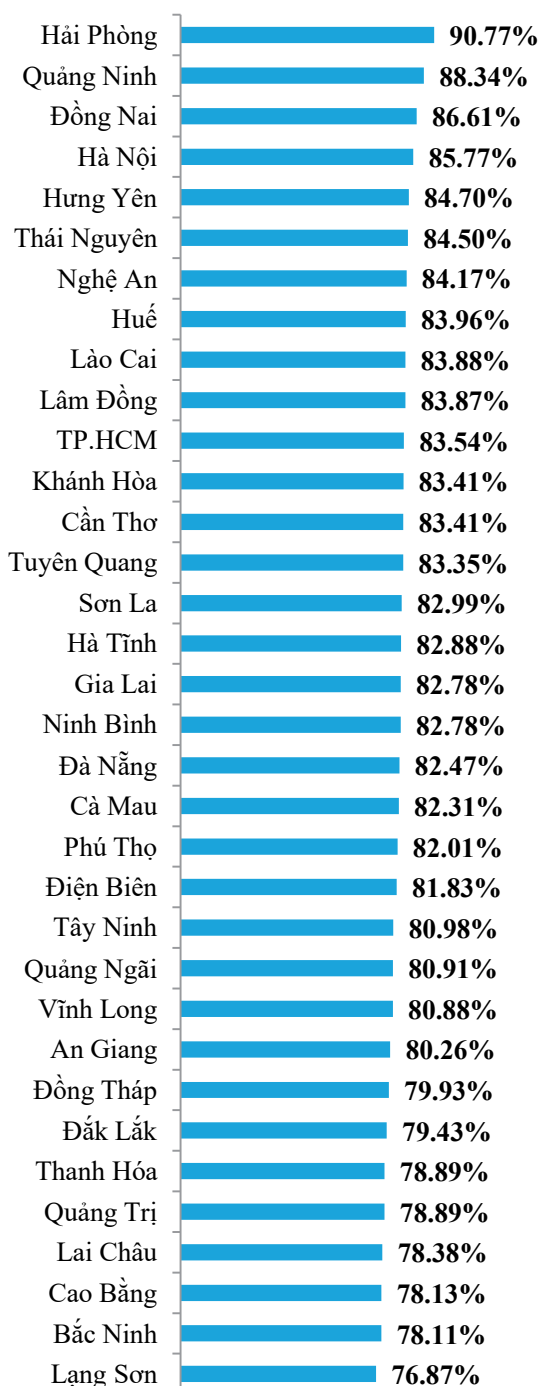


**Biểu đồ 42: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 so với năm 2024, 2023**

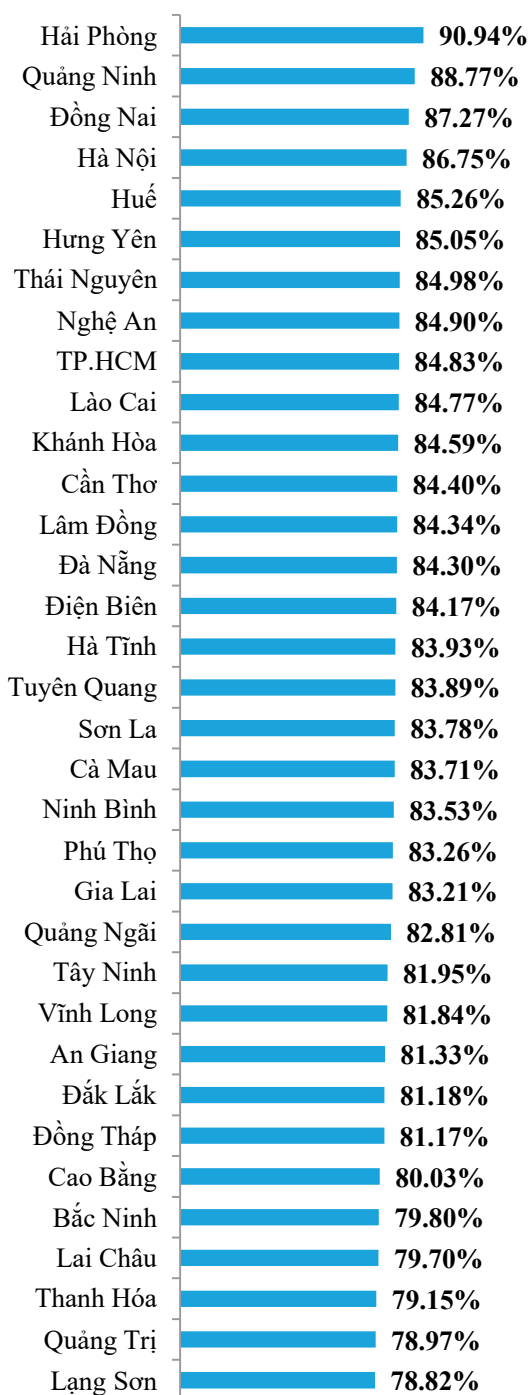


MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với *chất lượng tổ chức thực hiện* 09 chính sách dao động trong khoảng 75,29% - 91,29% (Biểu đồ 43 - 51, 53), trong đó, chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nước sinh hoạt có sự chênh lệch nhiều nhất về MĐHL của người dân giữa 34 tỉnh, thành phố, là 16,00%; chất lượng tổ chức thực hiện chính sách trật tự an toàn xã hội có sự chênh lệch ít nhất, 11,67%.

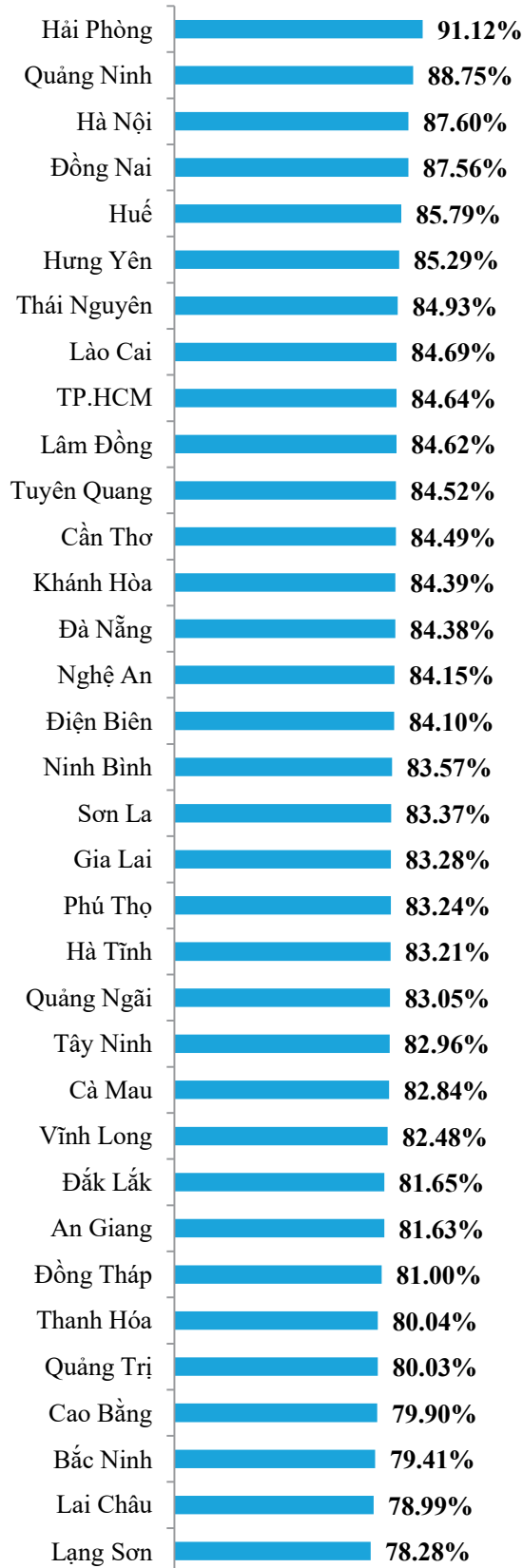
**Biểu đồ 43 : MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



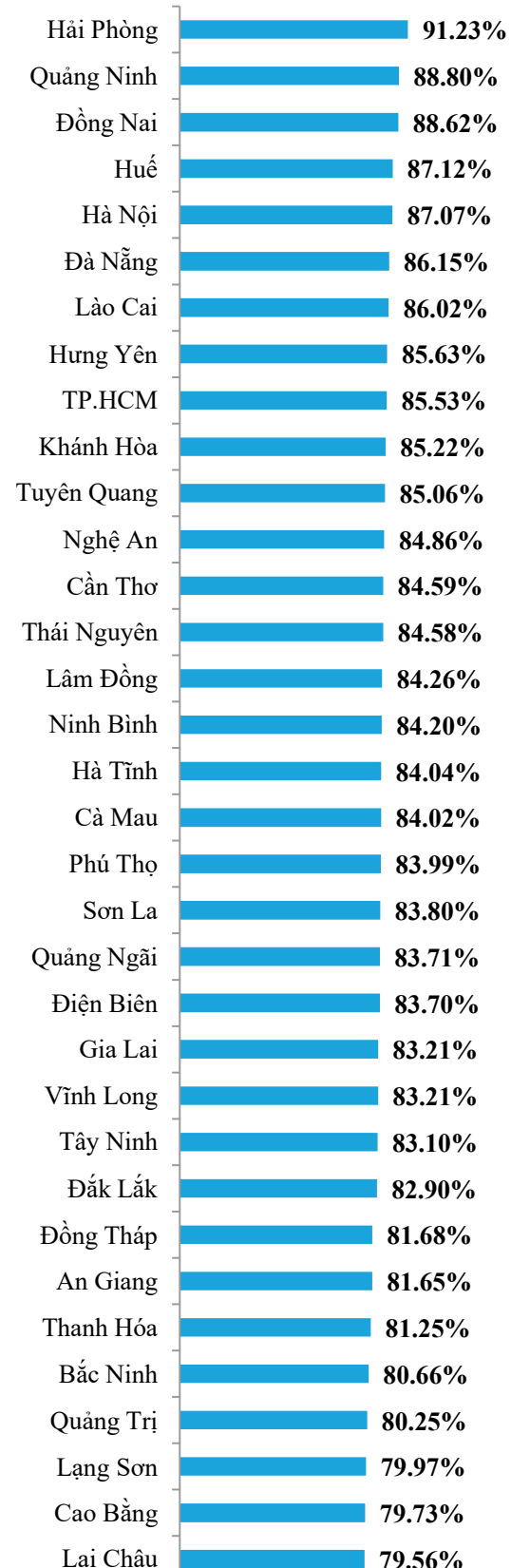
**Biểu đồ 44: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát khám, chữa bệnh năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



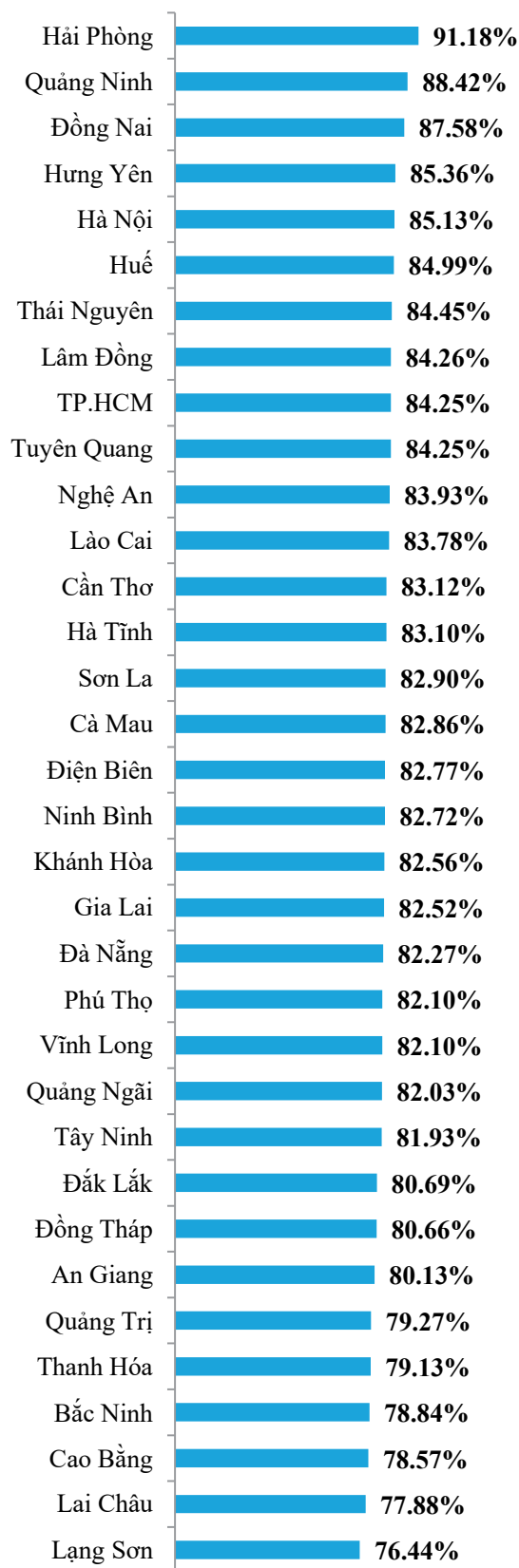
**Biểu đồ 45: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát giáo dục phổ thông năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



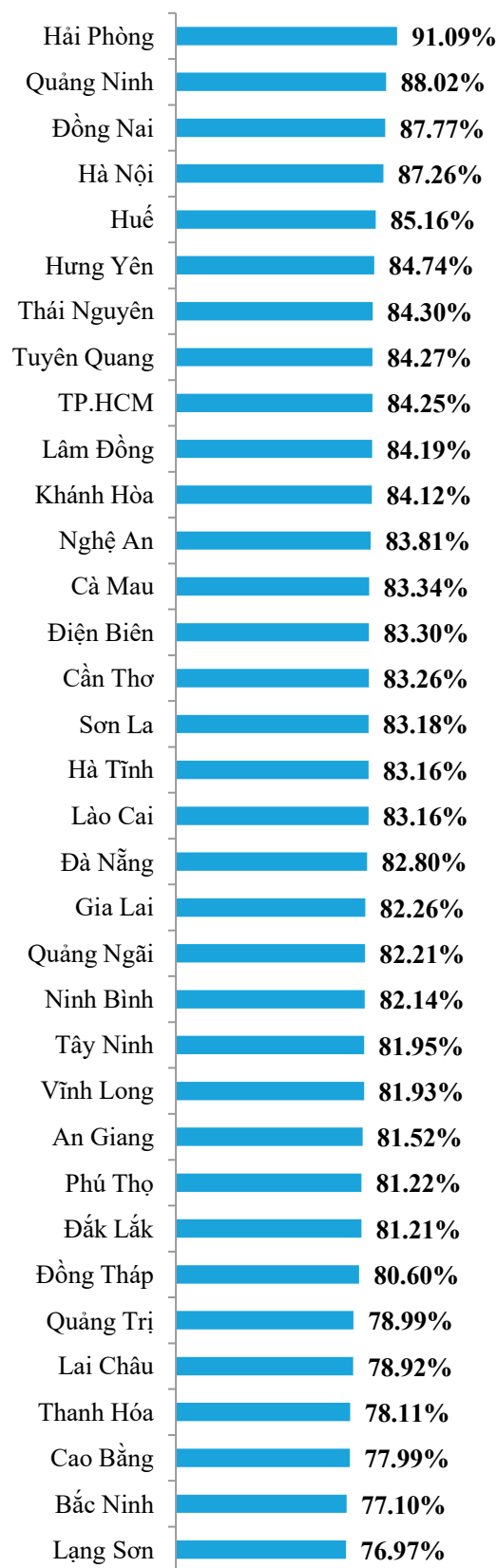
**Biểu đồ 46: MDHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



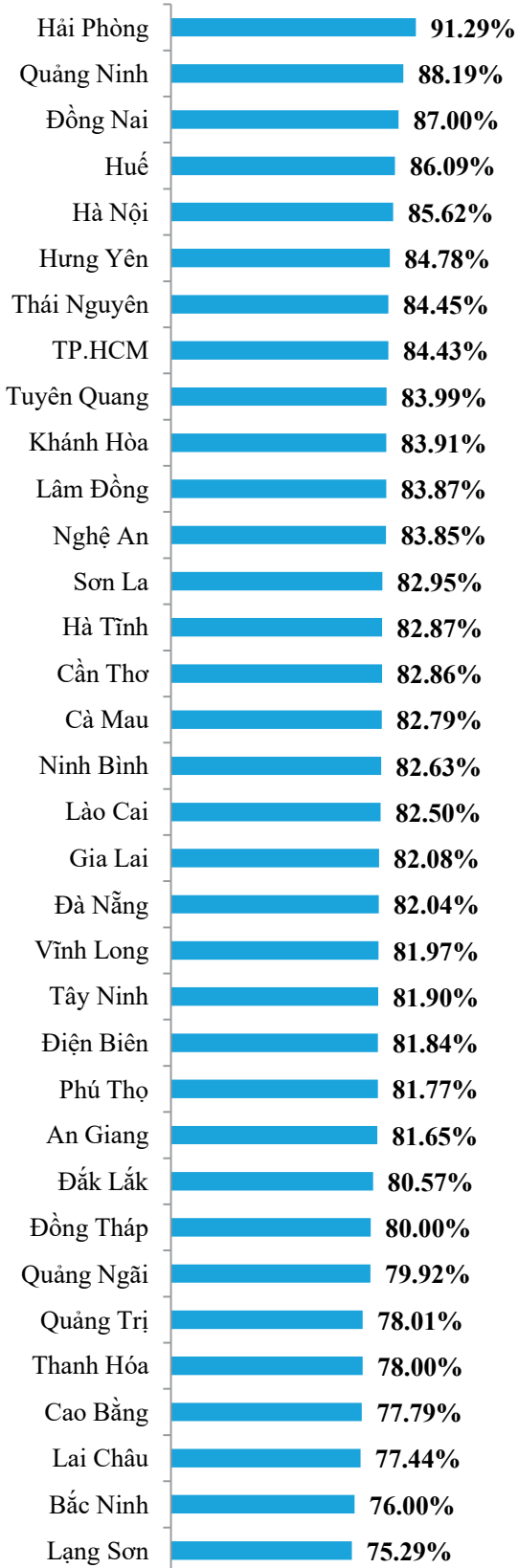
**Biểu đồ 47: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



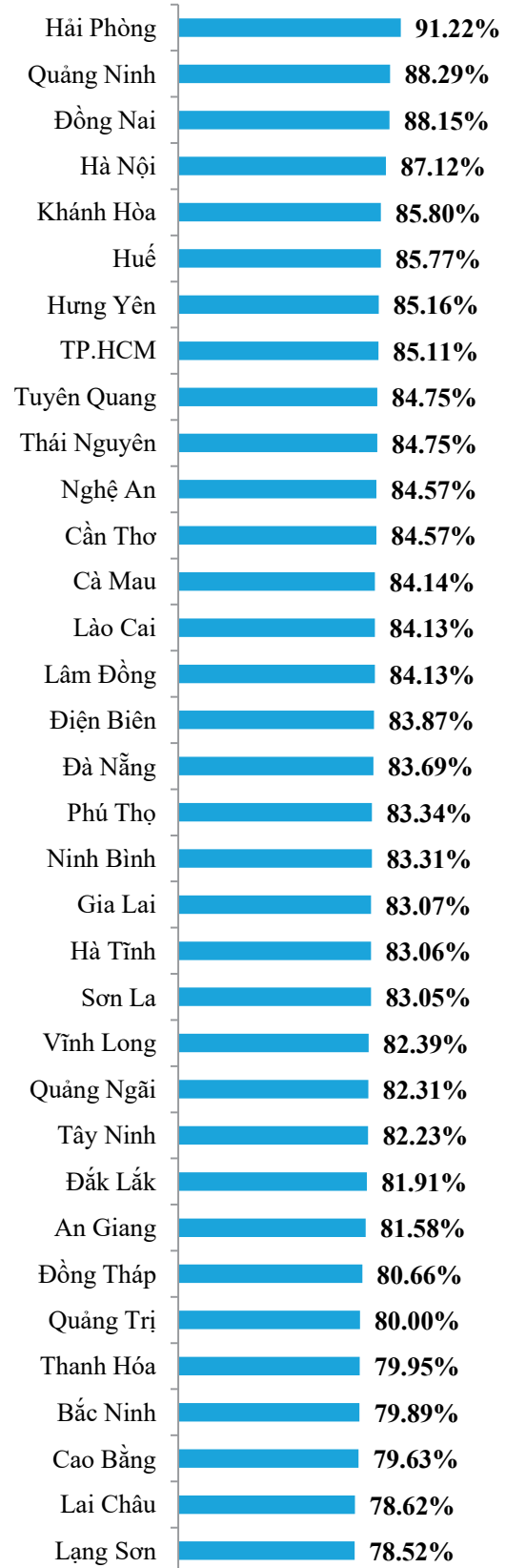
**Biểu đồ 48: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 49: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

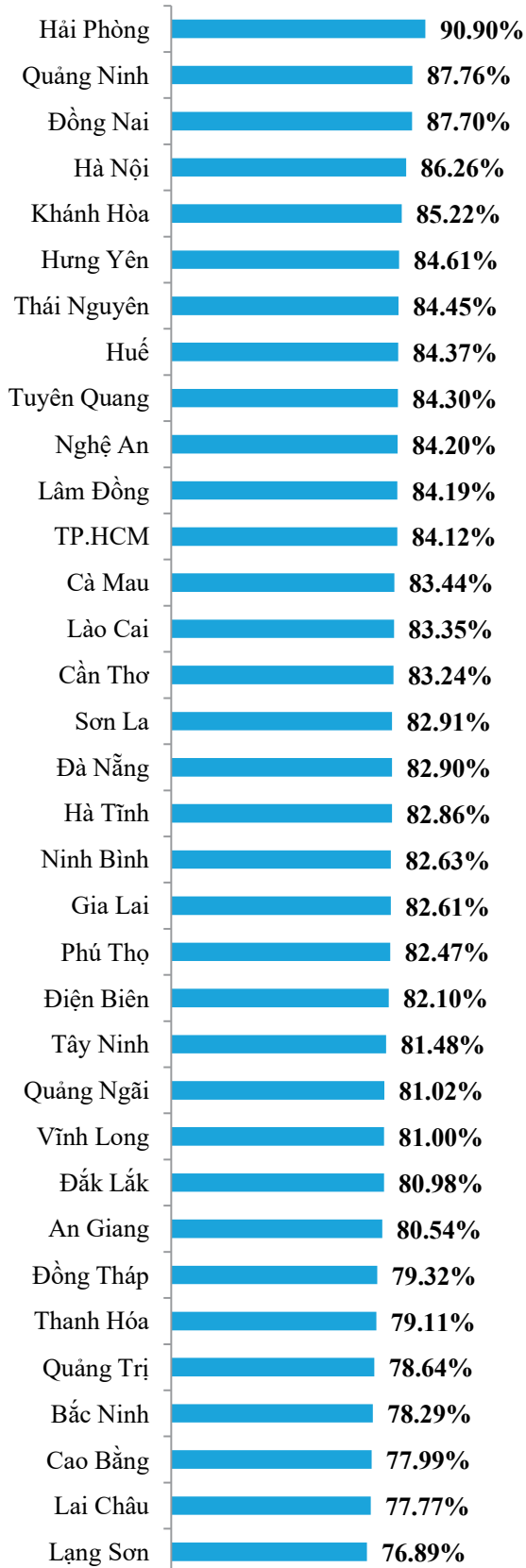


**Biểu đồ 50: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

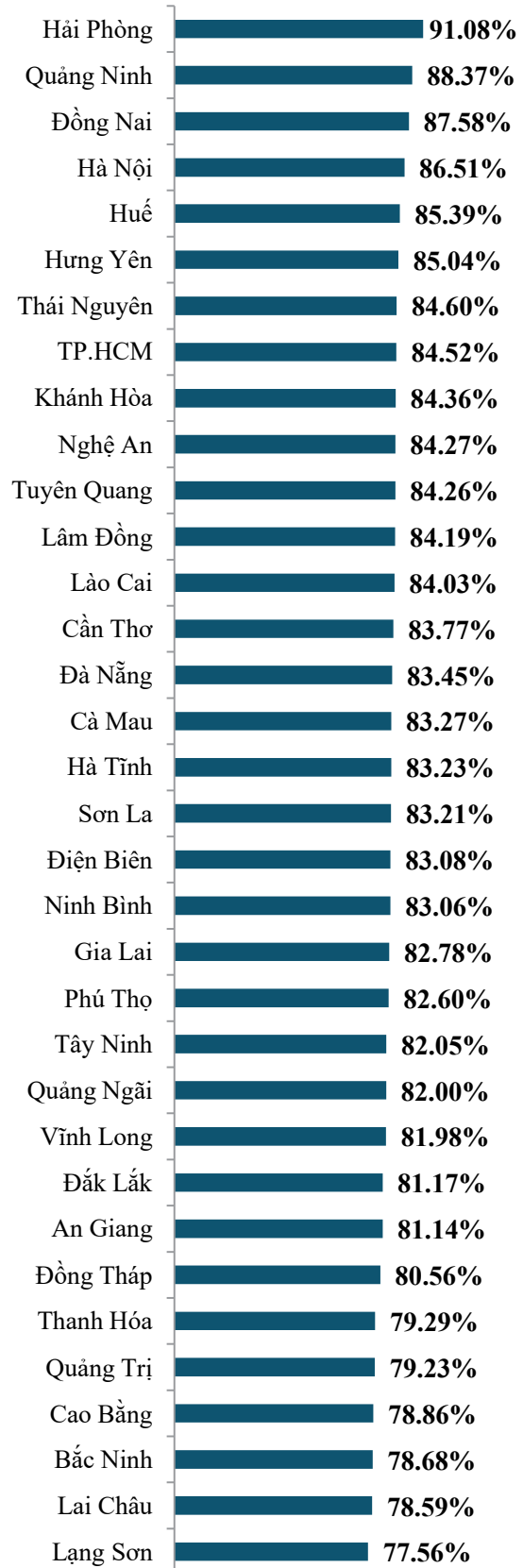




**Biểu đồ 51: MĐHL đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



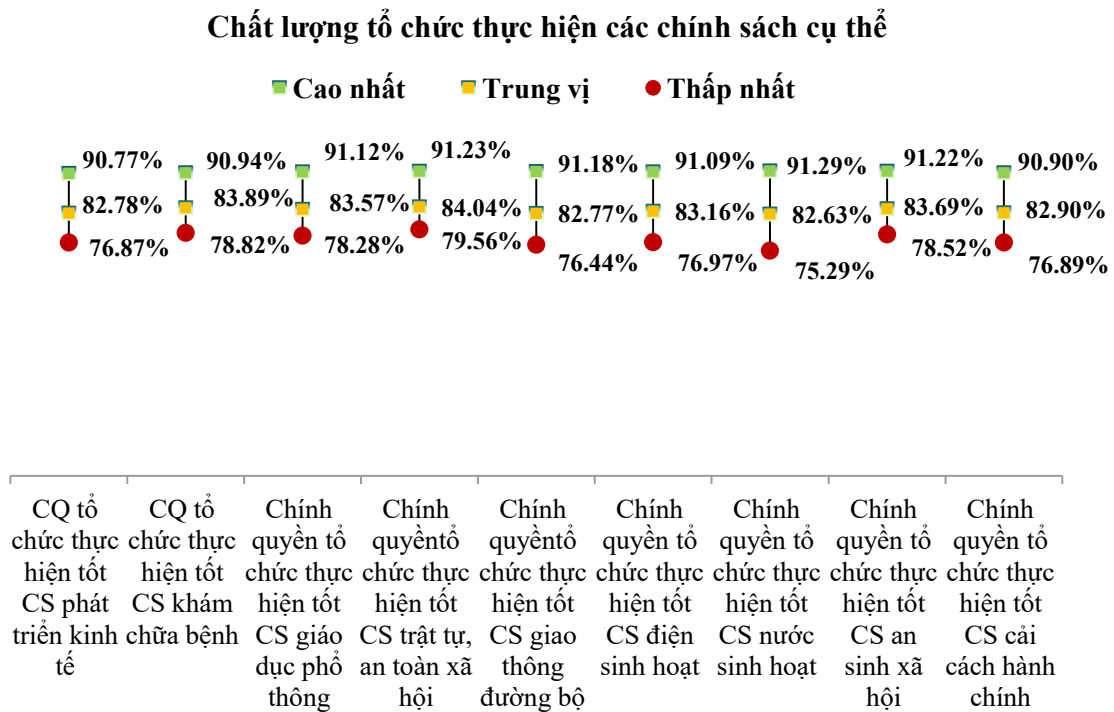
**Biểu đồ 52: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



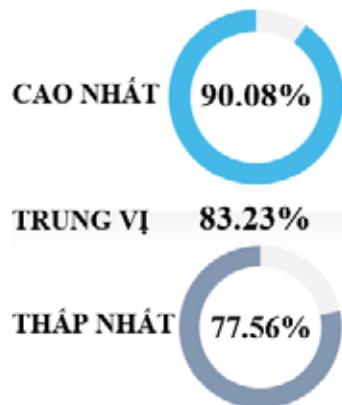
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách* nói chung dao động trong khoảng 77,56% - 91,08%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 12,52% (Biểu đồ 52, 53).

Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai một lần nữa là 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân cao nhất đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách của chính quyền địa phương* nói chung; Lạng Sơn, Lai Châu, Bắc Ninh là 03 tỉnh thấp nhất (Biểu đồ 52).

**Biểu đồ 53: MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở địa phương năm 2025 của 34 tỉnh thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



**Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung**



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

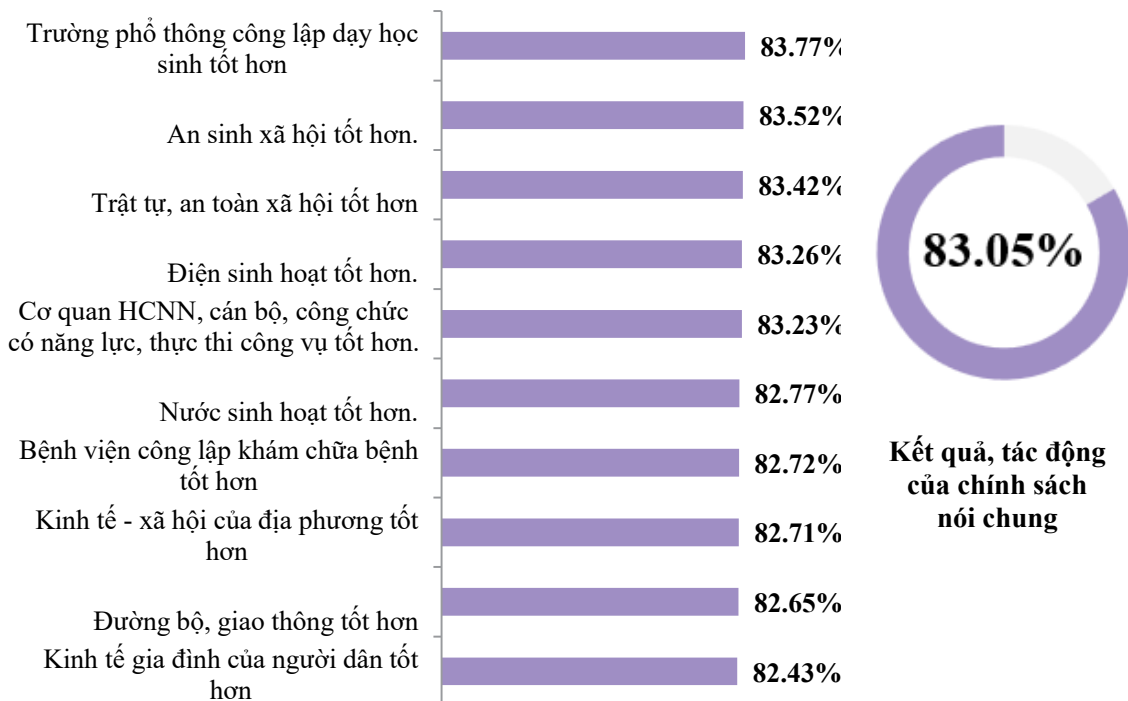
Sự hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường trên 10 nội dung:

## KẾT QUẢ, TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN



Năm 2025, người dân được khảo sát trong cả nước hài lòng đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương ở 10 nội dung đo lường dao động trong khoảng 82,43% - 83,77% (Biểu đồ 54), trong đó người dân hài lòng nhất đối với kết quả, tác động *trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn*, với 83,77%; tiếp đến là đối với *an sinh xã hội tốt hơn*, với 83,52%. Người dân hài lòng thấp nhất đối với kết quả, tác động *kinh tế gia đình tốt hơn*, với 82,43%, tiếp đến là *đường bộ, giao thông tốt hơn*, với 82,65%. MĐHL của người dân đối với *kết quả, tác động của chính sách* nói chung năm 2025 trong cả nước là 83,05% (Biểu đồ 54).

**Biểu đồ 54: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2025 nói chung trong cả nước**

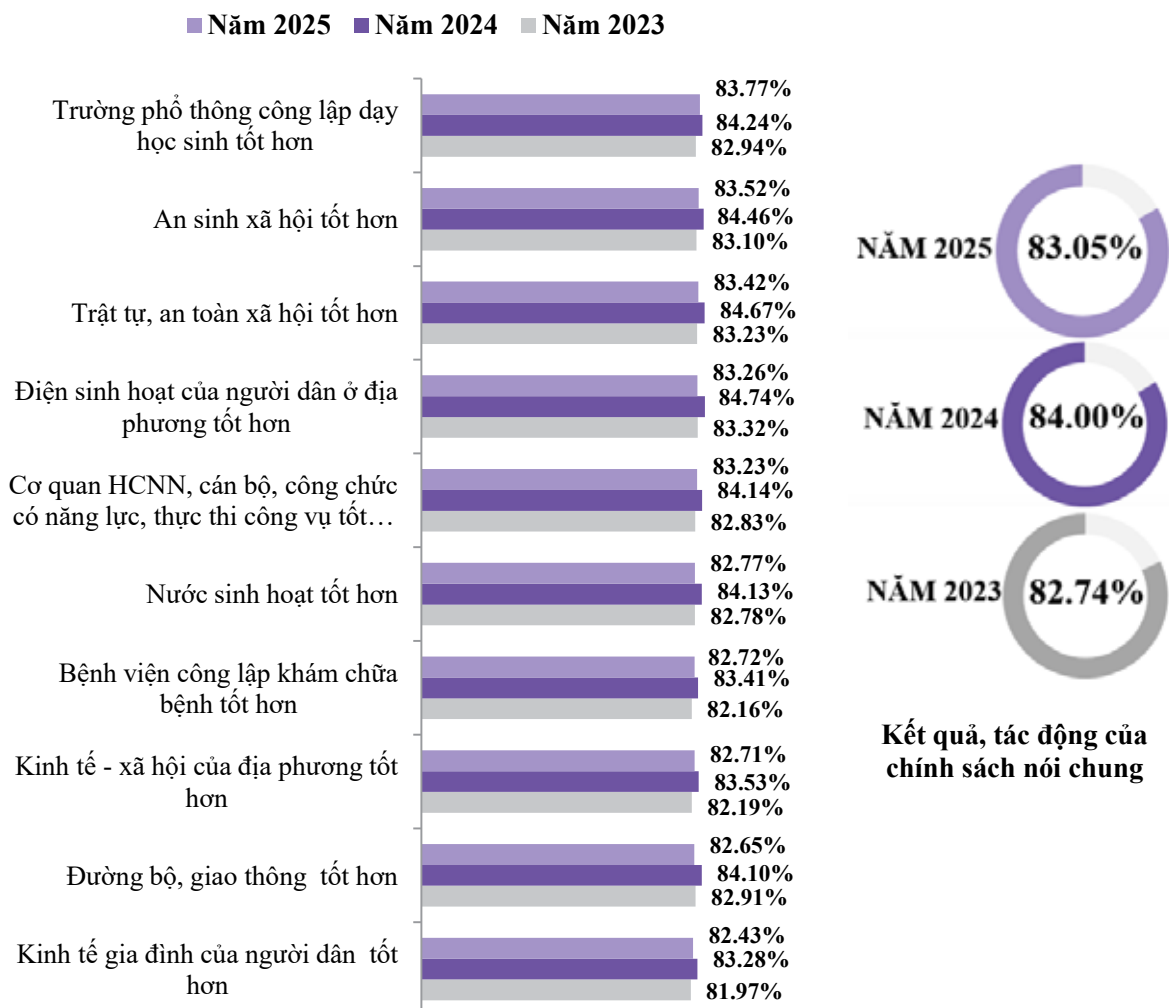


Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách trên 10 nội dung đo lường đều thấp hơn so với năm 2024 và nhìn chung cao hơn năm 2023 (Biểu đồ 55). MĐHL của người dân đối với *kết quả, tác động của chính sách* nói chung năm 2025 thấp hơn 0,95% so với năm 2024; cao hơn 0,31% so với năm 2023 (Biểu đồ 55).

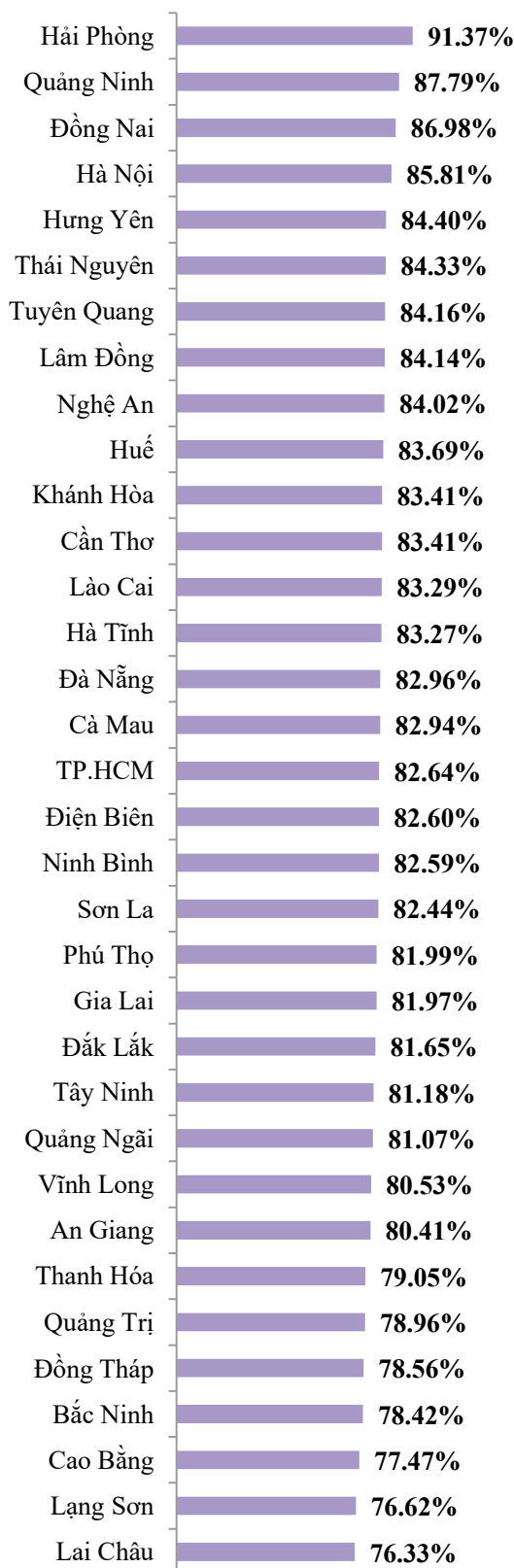
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với kết quả, tác động của chính sách ở 10 nội dung đo lường dao động trong khoảng 76,33% - 91,67% (Biểu đồ 56 - 65, 67). Trong đó, MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động *nước sinh hoạt tốt hơn* có sự chênh lệch lớn nhất, với 16%; MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động *trật tự, an toàn xã hội tốt hơn* có sự cách biệt ít nhất, với 11,67%. MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với *kết quả, tác động của chính sách nói chung* dao động trong khoảng 77,41% - 91,21%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 13,80% (Biểu đồ 66, 67).

03 tỉnh, thành phố nhận được MĐHL của người dân đối với *kết quả, tác động của chính sách* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất là Lạng Sơn, Lai Châu, Cao Bằng (Biểu đồ 66).

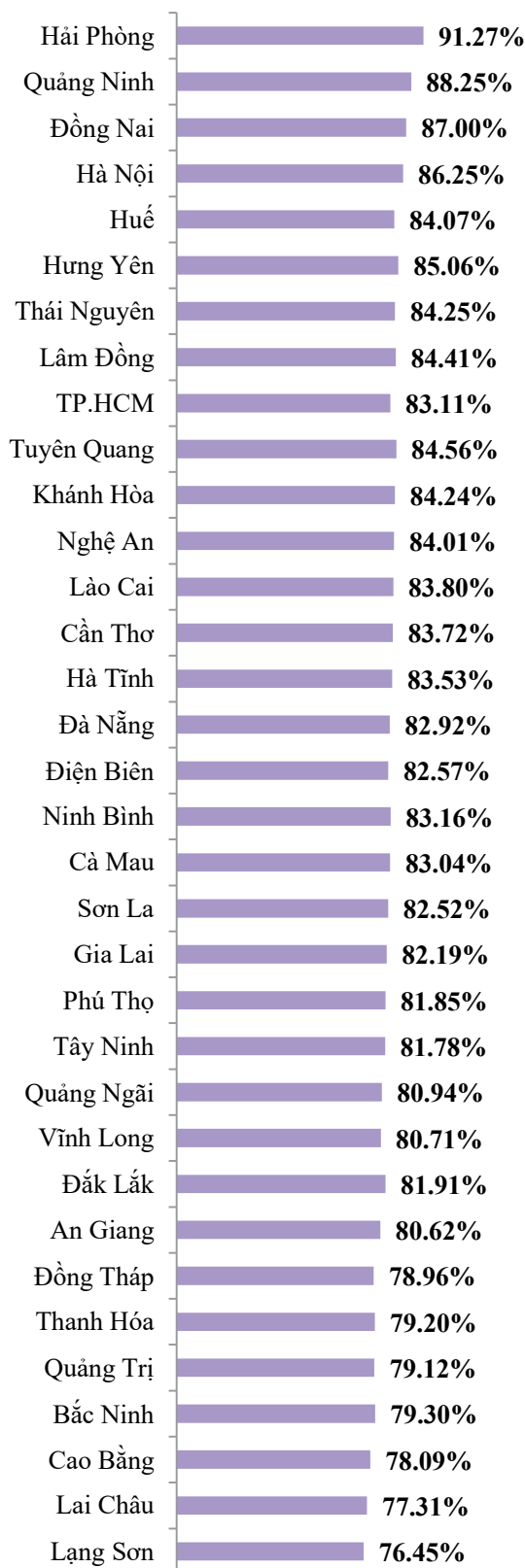
**Biểu đồ 55: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách năm 2025 so với năm 2024, 2023**



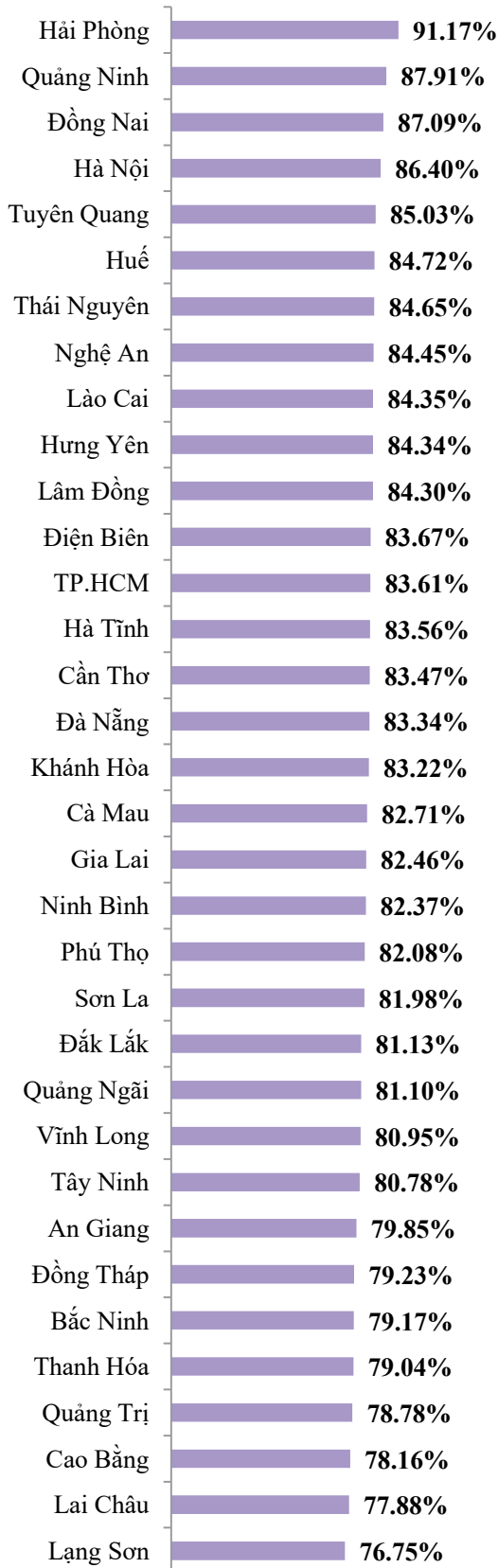
**Biểu đồ 56: MĐHL đối với việc  
kinh tế của gia đình tốt hơn  
năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



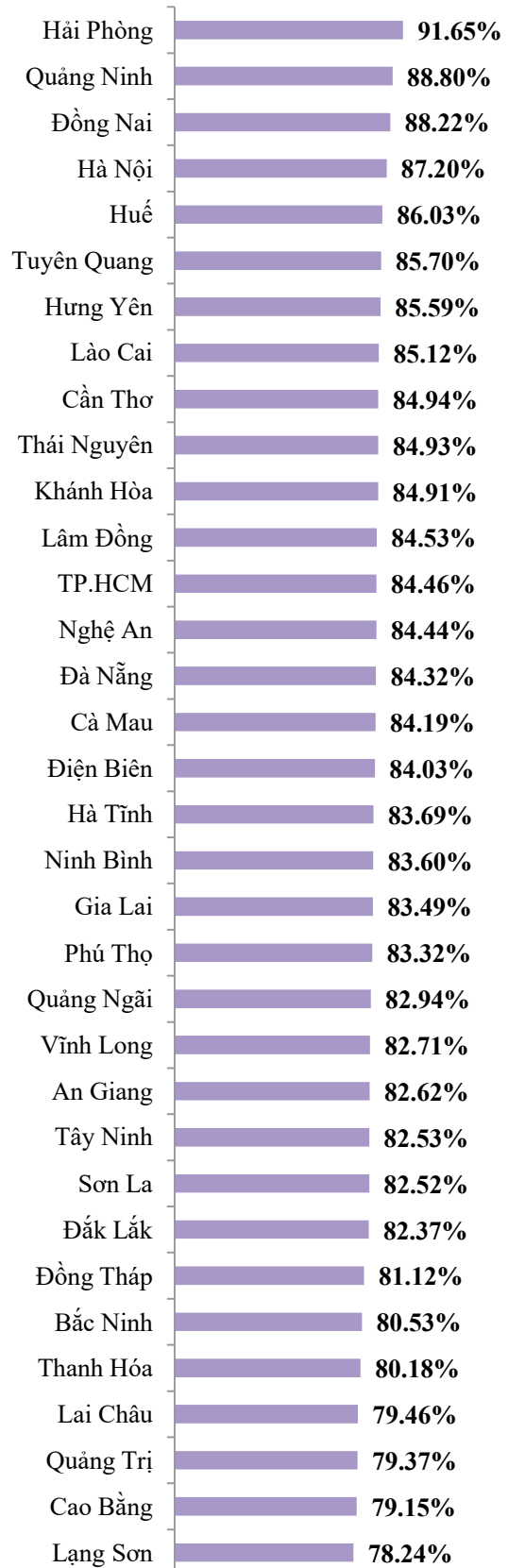
**Biểu đồ 57: MĐHL đối với việc  
kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn  
năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



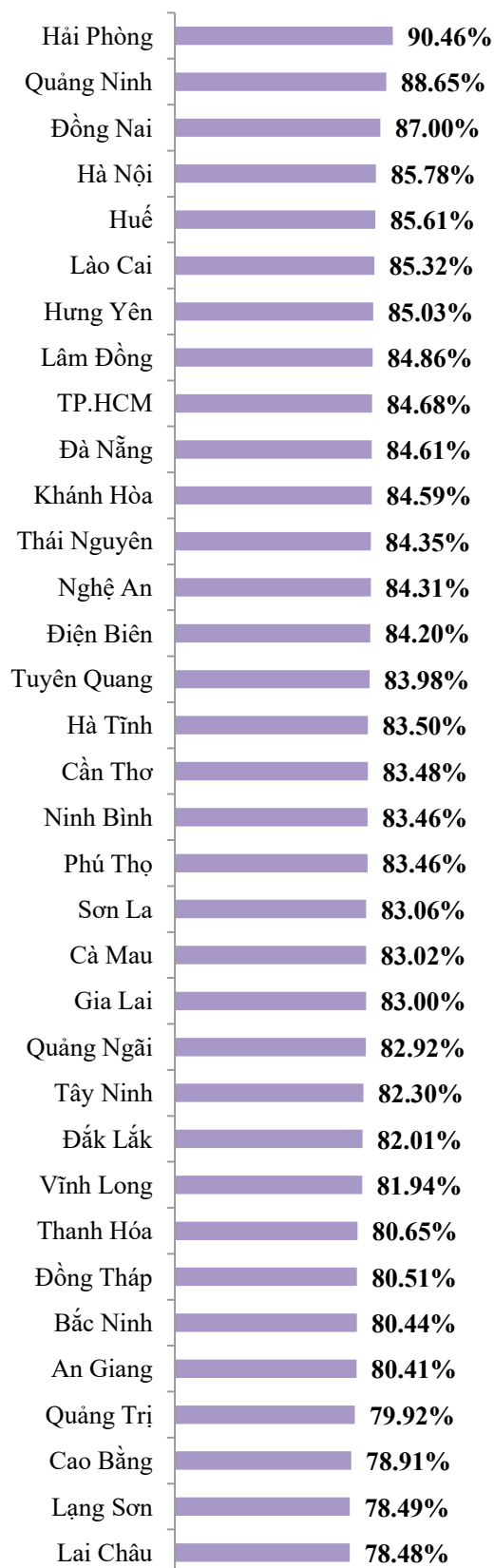
**Biểu đồ 58: MDHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



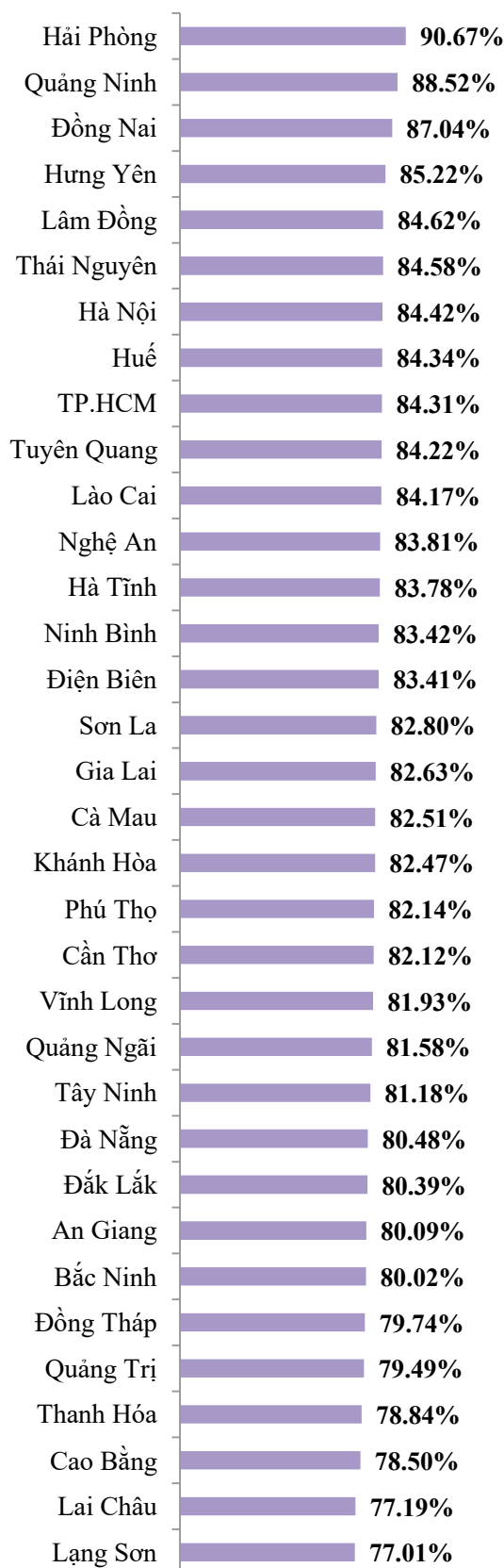
**Biểu đồ 59: MDHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 60: MĐHL đối với việc  
trật tự, an toàn xã hội tốt hơn  
năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

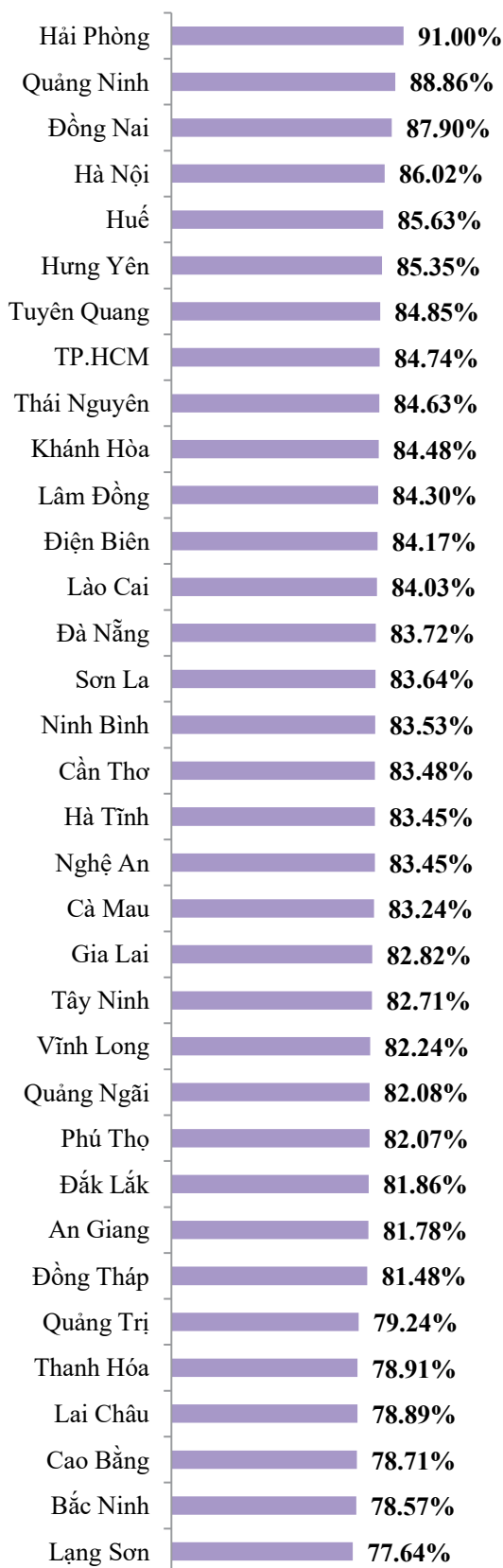


**Biểu đồ 61: MĐHL đối với việc  
đường bộ, giao thông tốt hơn  
năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

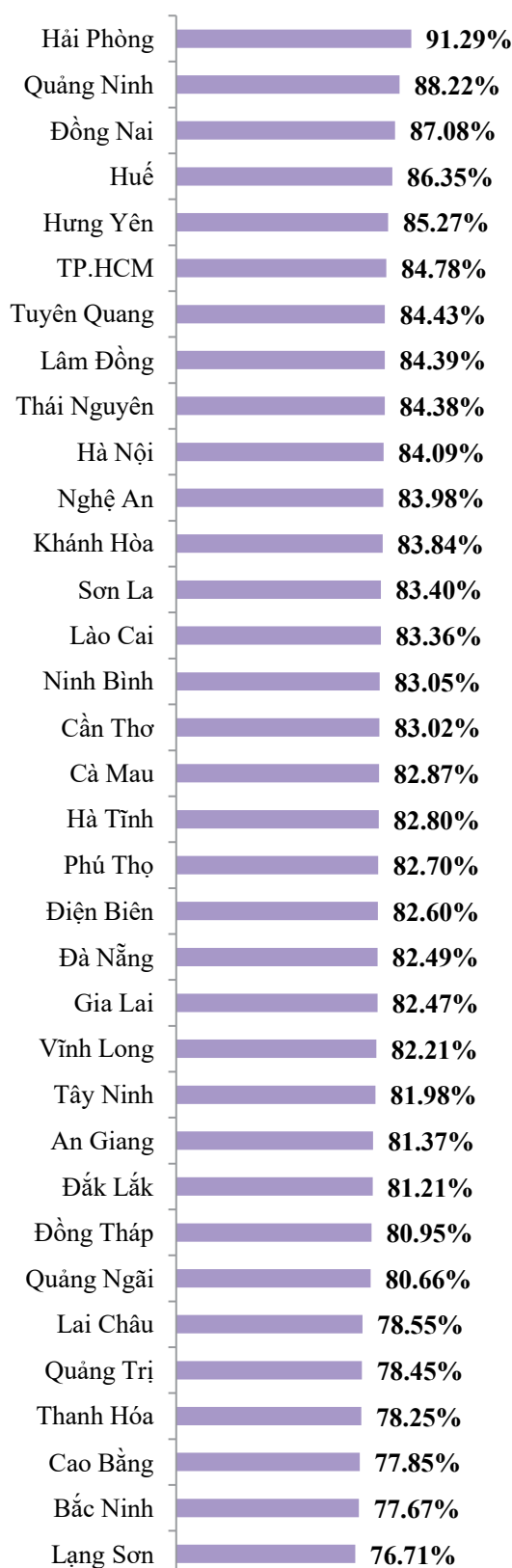




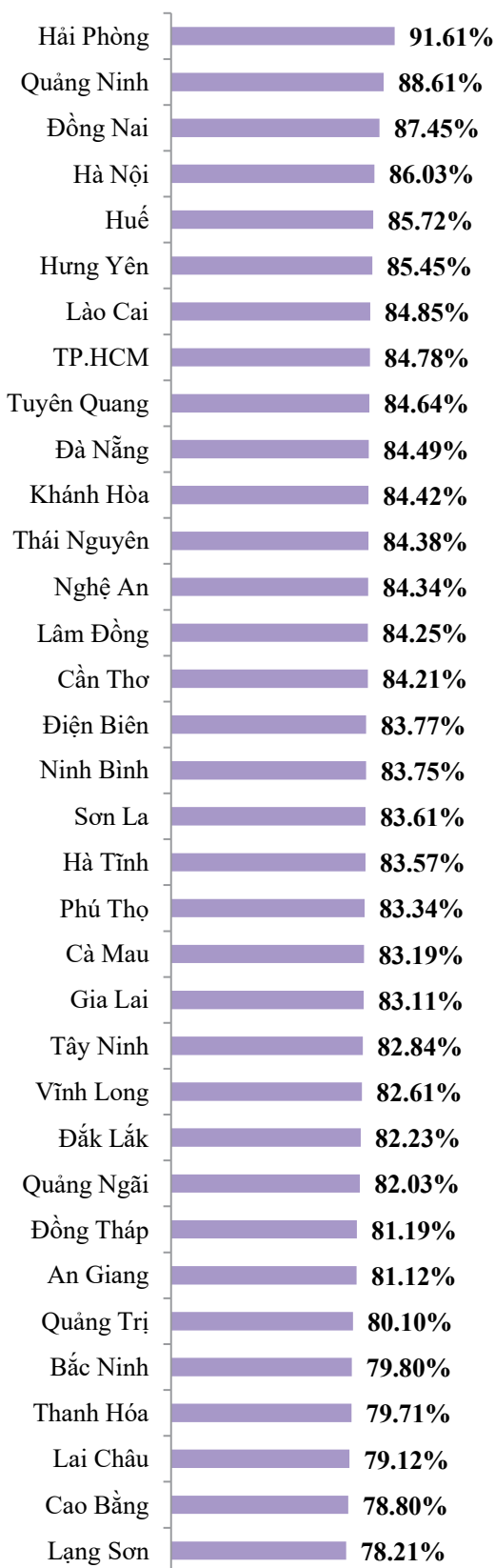
**Biểu đồ 62: MĐHL đối với việc  
điện sinh hoạt tốt hơn năm 2025 của  
34 tỉnh, thành phố**



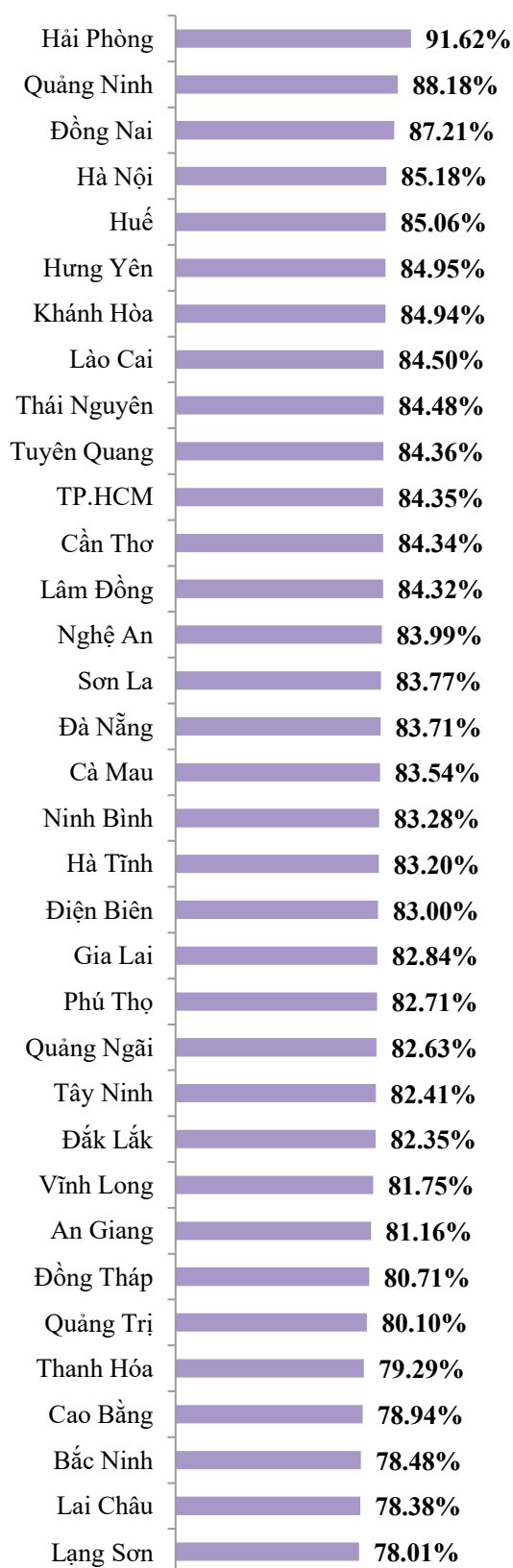
**Biểu đồ 63: MĐHL đối với việc  
nước sinh hoạt tốt hơn năm 2025 của  
34 tỉnh, thành phố**



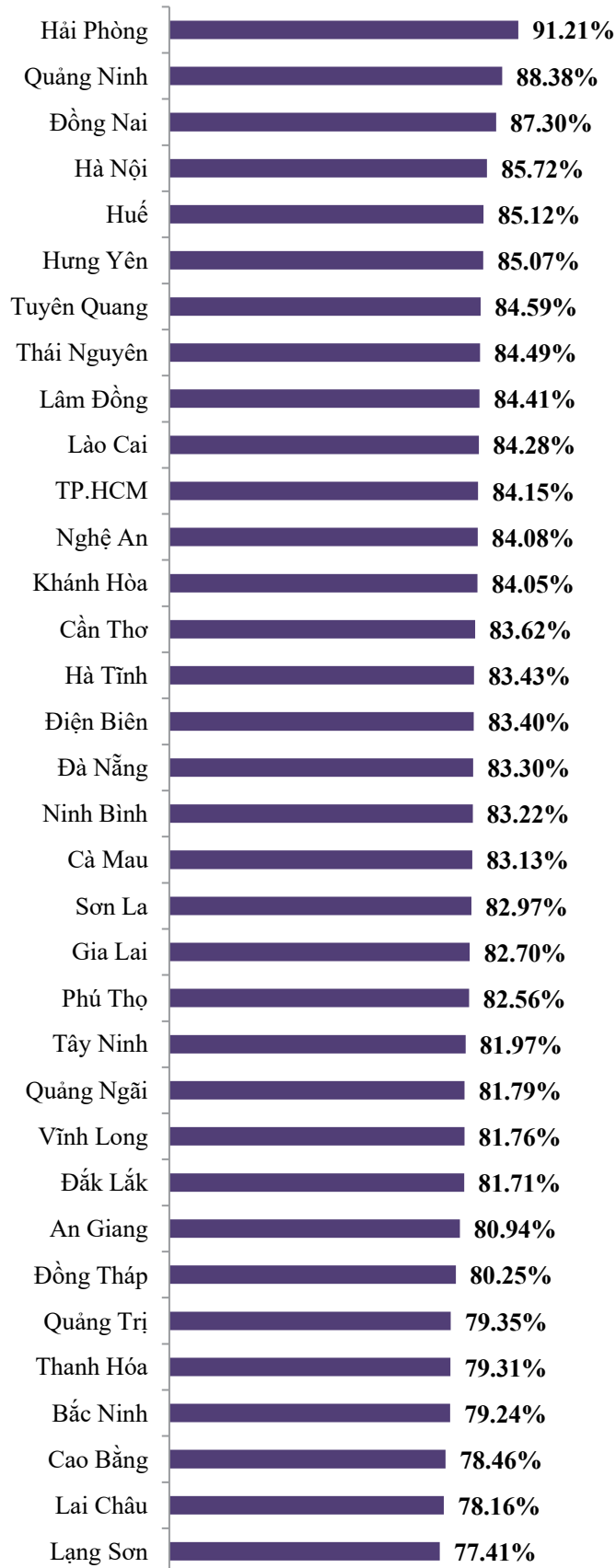
**Biểu đồ 64: MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 65: MĐHL đối với việc CQHCNN, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

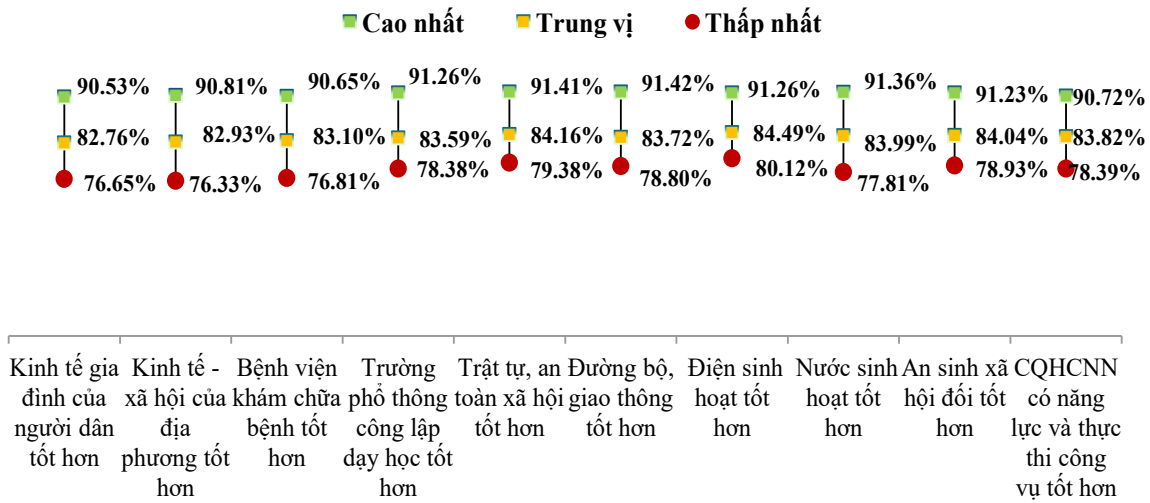


**Biểu đồ 66: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

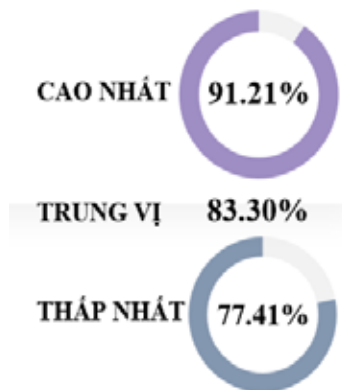


**Biểu đồ 67: MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**

**Kết quả, tác động của chính sách chính sách cụ thể**



**Kết quả, tác động của chính sách nói chung**



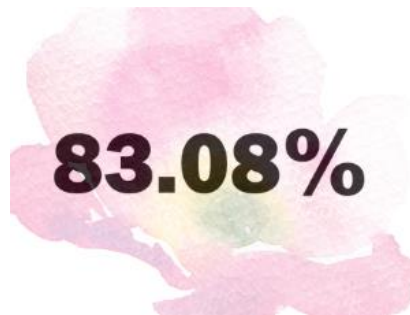
**1.5. Sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung**

Sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung được đo lường trên 23 nội dung của 04 yếu tố (chi tiết tại Khoản 1.1 - 1.4):



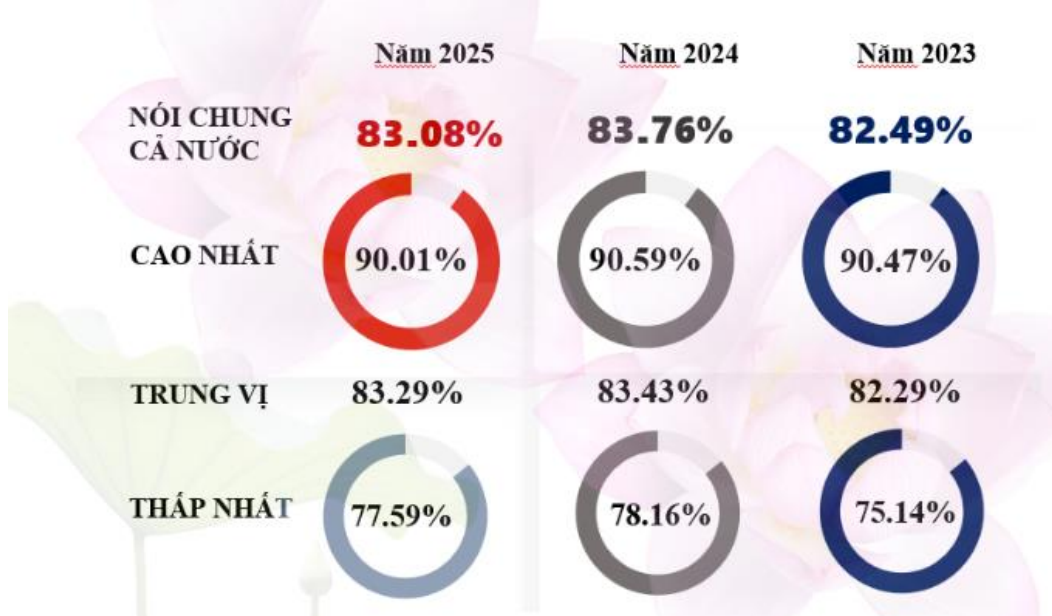
Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung* trong cả nước là 83,08% (Biểu đồ 68).

**Biểu đồ 68: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 nói chung cả nước**



MĐHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung* trong cả nước năm 2025 thấp hơn 0,68 % so với năm 2024; cao hơn 0,51% so với năm 2023 (Biểu đồ 69).

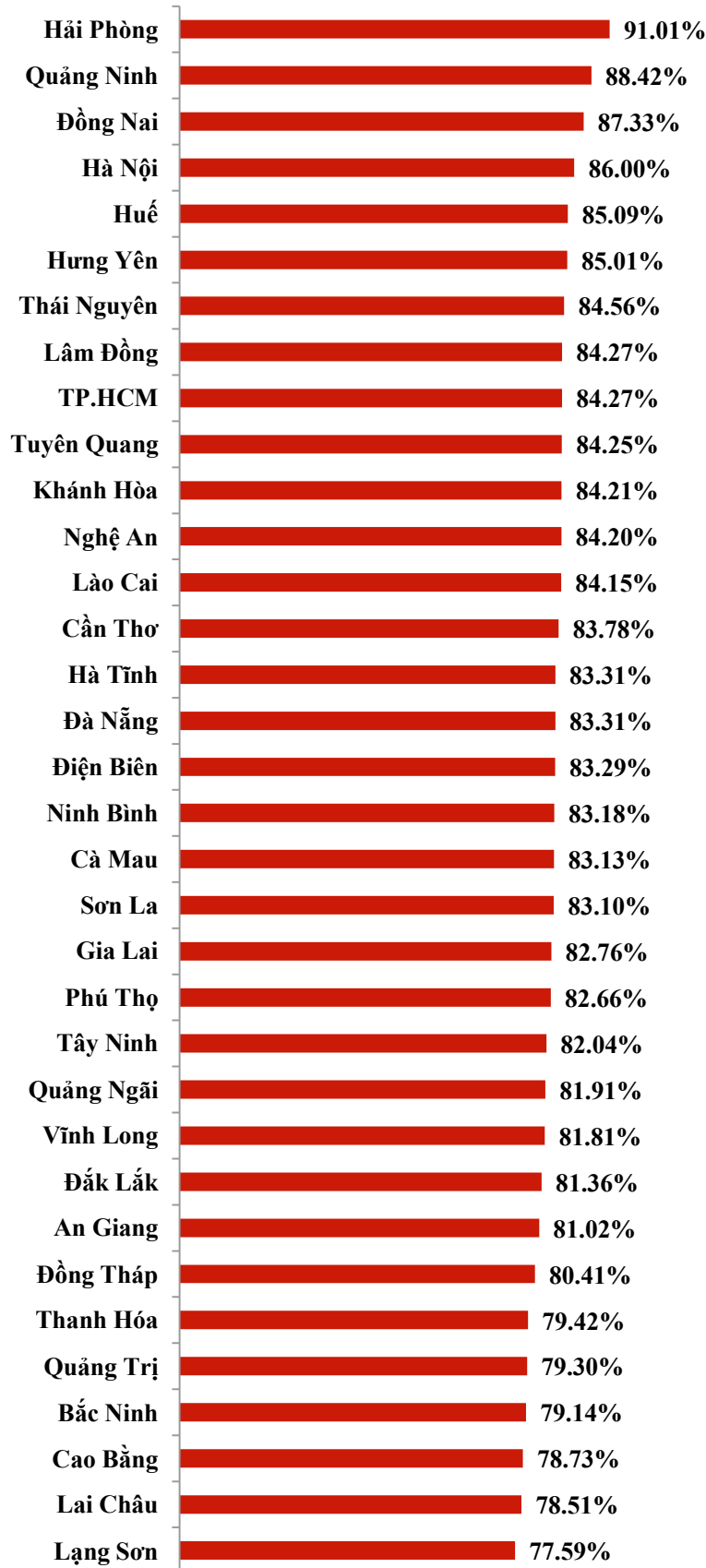
**Biểu đồ 69: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 nói chung trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



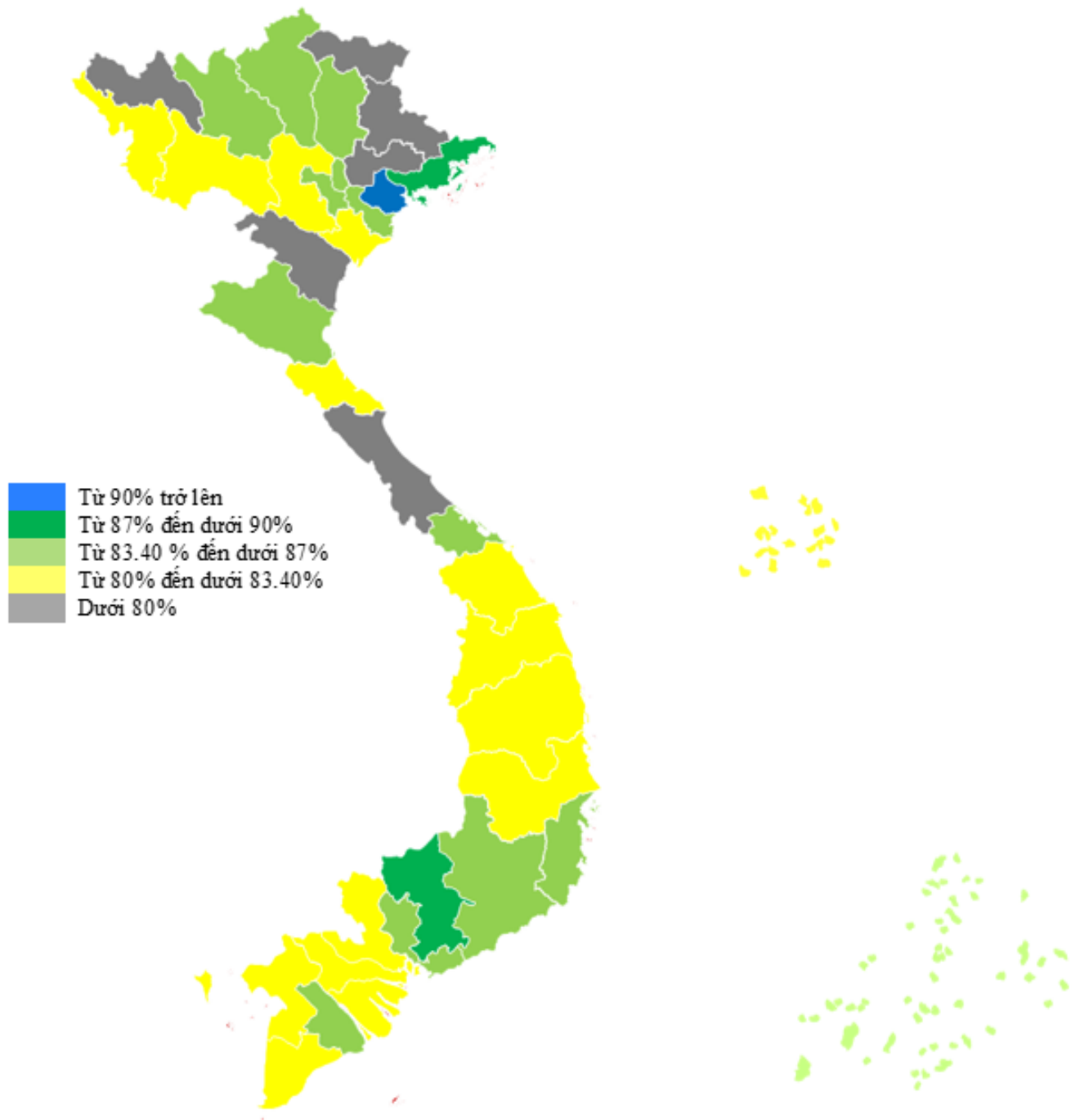
34 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung* dao động trong khoảng 77,59% - 91,01%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 13,42% (Biểu đồ 69).

03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung* cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất là Lạng Sơn, Lai Châu, Cao Bằng (Biểu đồ 70).

**Biểu đồ 70: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 71: MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố (theo bản đồ)**

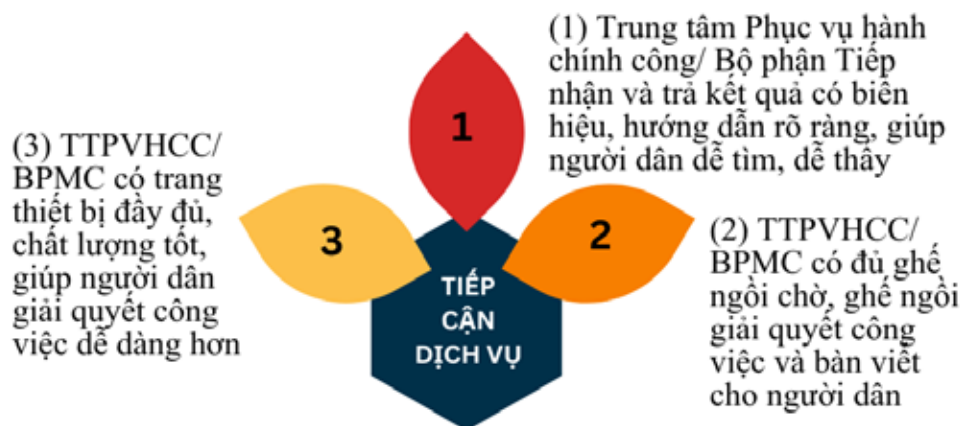




## 2. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

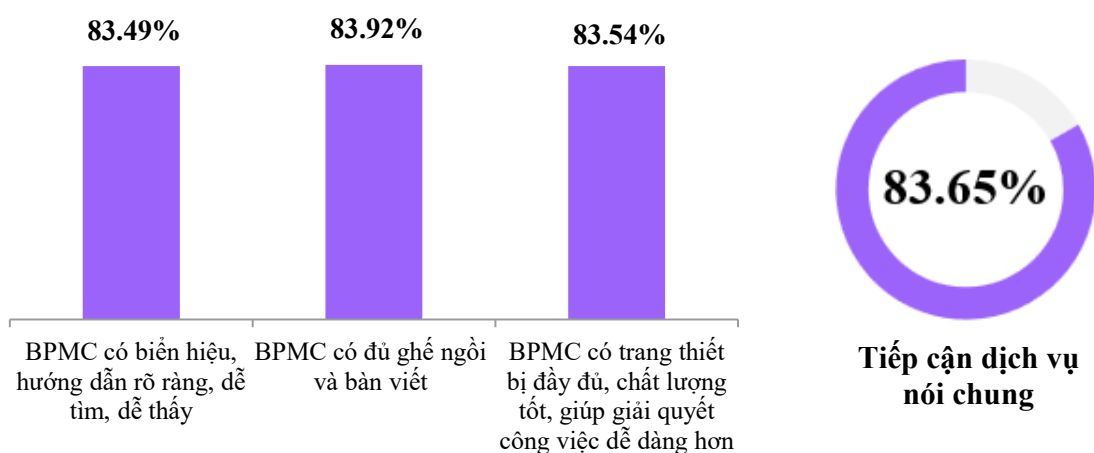
### 2.1. Sự hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận DVHCC được đo lường trên 03 nội dung:



Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy* là 83,49%; đối với việc *BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân* là 83,92% và đối với việc *BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn* là 83,54% (Biểu đồ 72). MĐHL của người dân đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung là 83,65% (Biểu đồ 72).

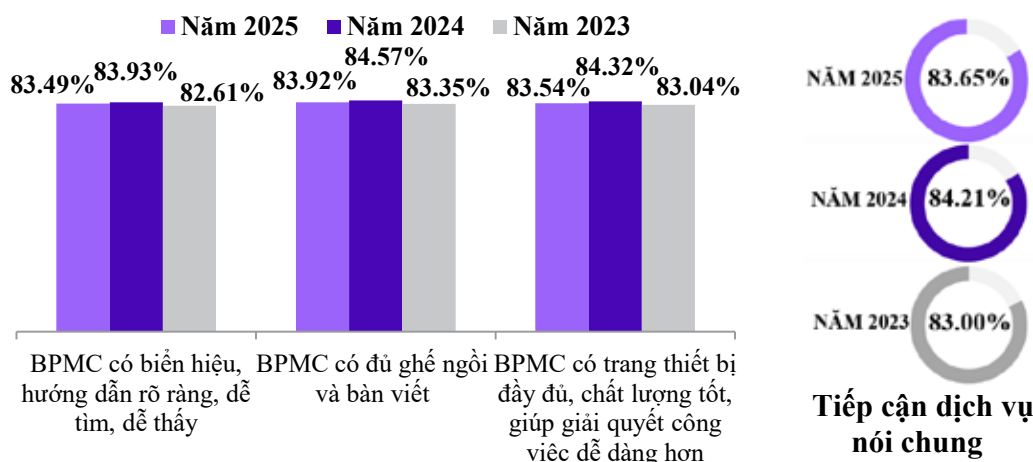
**Biểu đồ 72: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2025 trong cả nước**



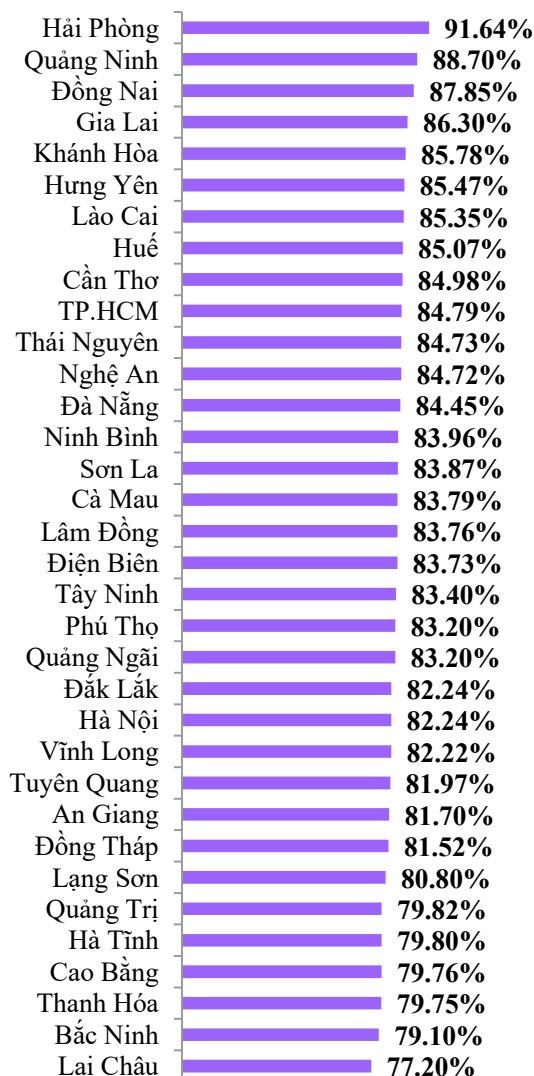
MĐHL của người dân đối với 03 nội dung đo lường về tiếp cận dịch vụ năm 2025 đều thấp hơn năm 2024 và cao hơn năm 2023 (Biểu đồ 73). MĐHL của người dân đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung năm 2025 thấp hơn 0,56%, so với năm 2024; cao hơn 0,65% so với năm 2023 (Biểu đồ 73).

MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 03 nội dung đo lường về tiếp cận dịch vụ dao động trong khoảng 77,20% - 92,08% (Biểu đồ 74 - 76, 78). MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung dao động trong khoảng 77,63% - 91,85%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 14,22% (Biểu đồ 77, 78).

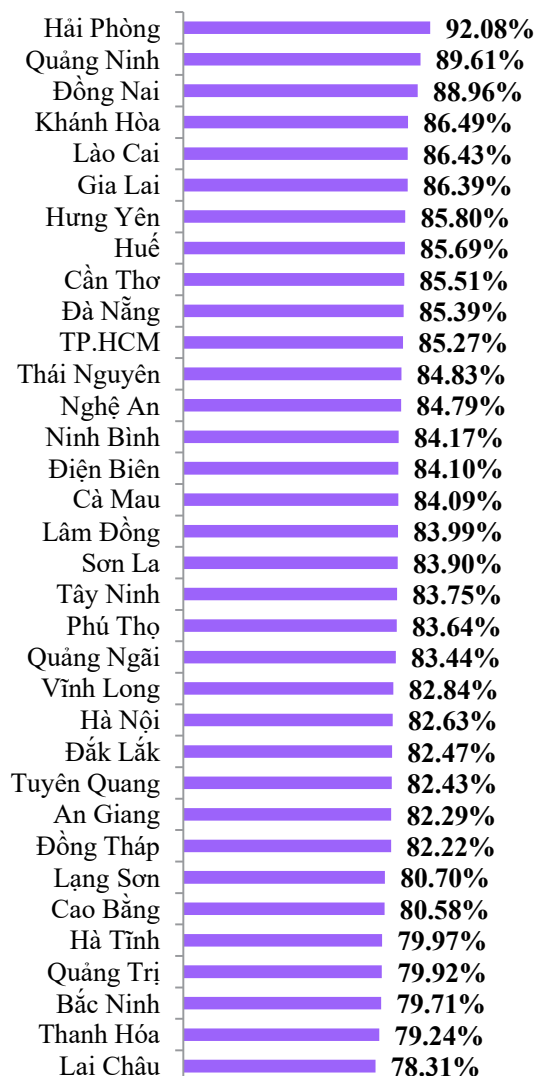
**Biểu đồ 73: MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



**Biểu đồ 74: MĐHL về việc PBMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

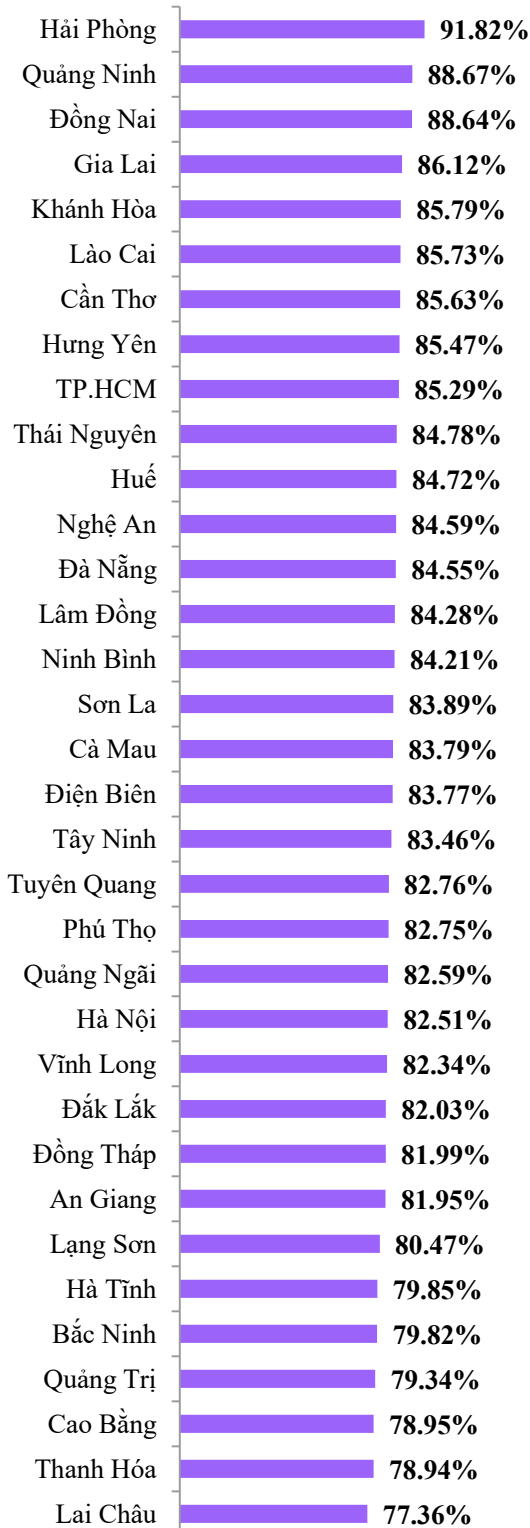


**Biểu đồ 75: MĐHL về việc BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

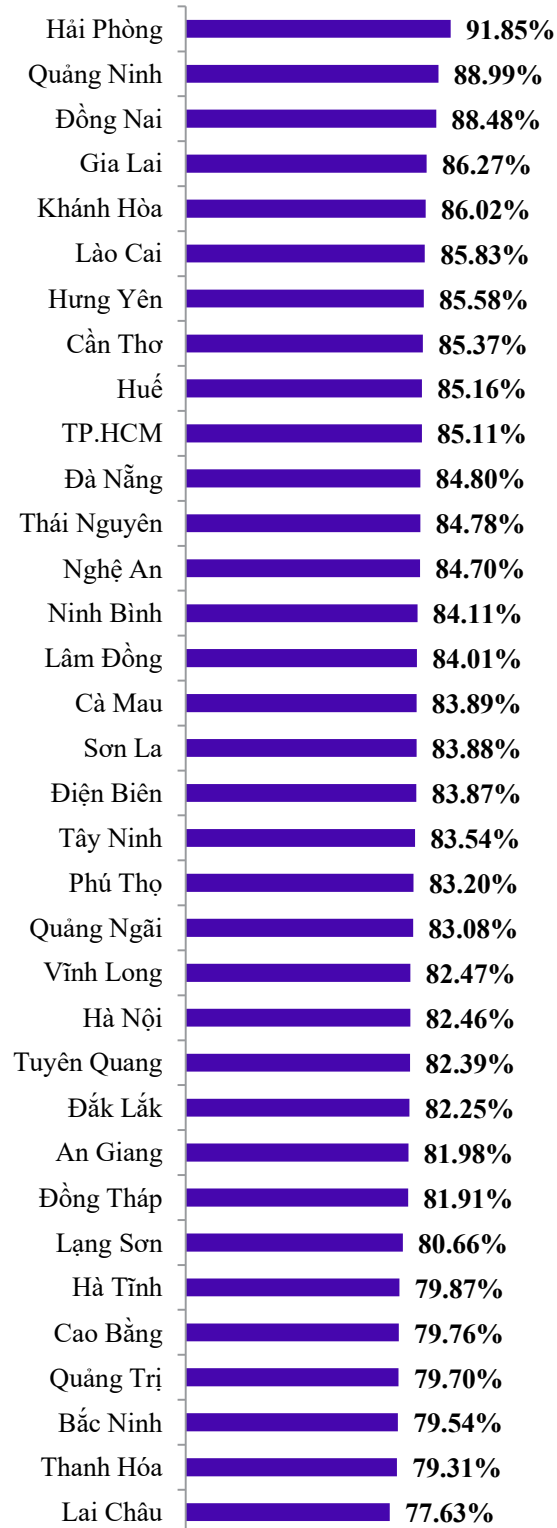


03 tỉnh, thành phố có MDHL của người dân đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai là và 03 tỉnh thấp nhất là Lai Châu, Thanh Hóa, Bắc Ninh (Biểu đồ 77).

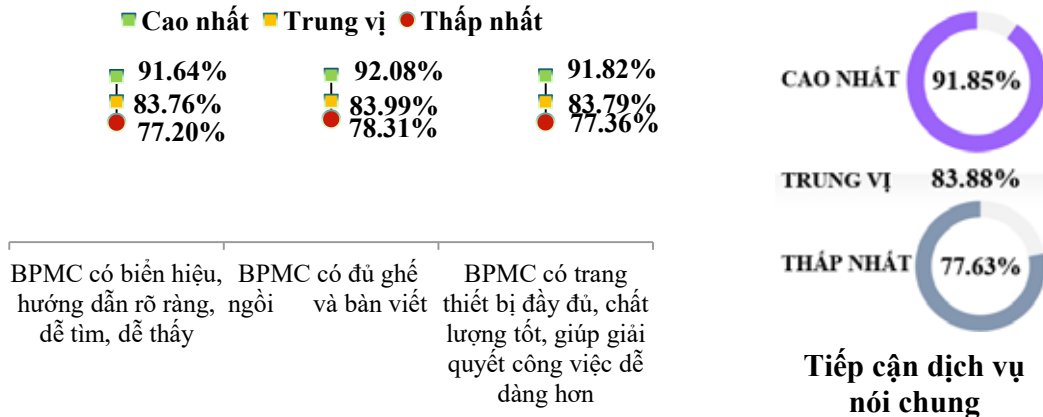
**Biểu đồ 76: MDHL về việc BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 77: MDHL đối với tiếp cận dịch vụ nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

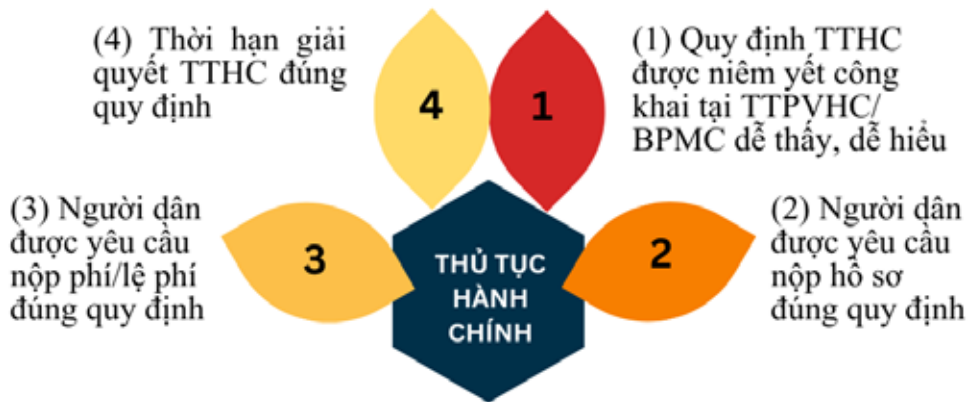


**Biểu đồ 78: MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



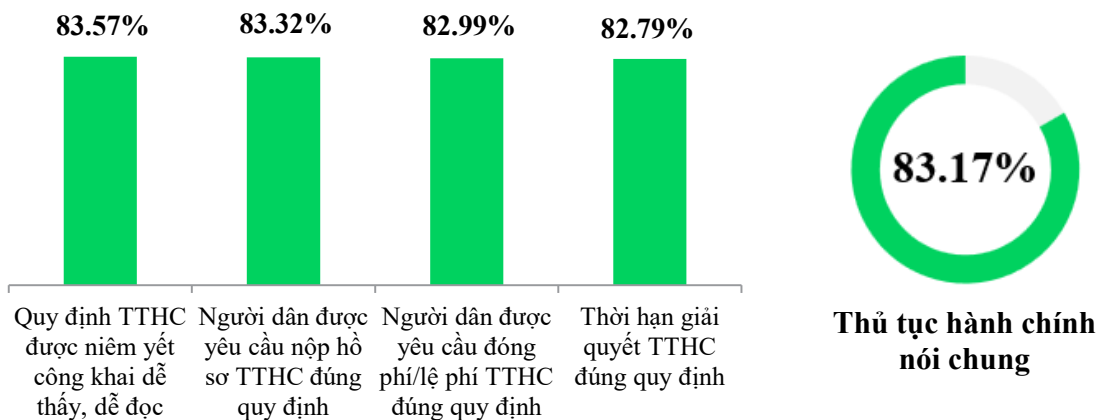
## 2.2. Sự hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính

Sự hài lòng của người dân đối với TTHC được đo lường trên 04 nội dung:



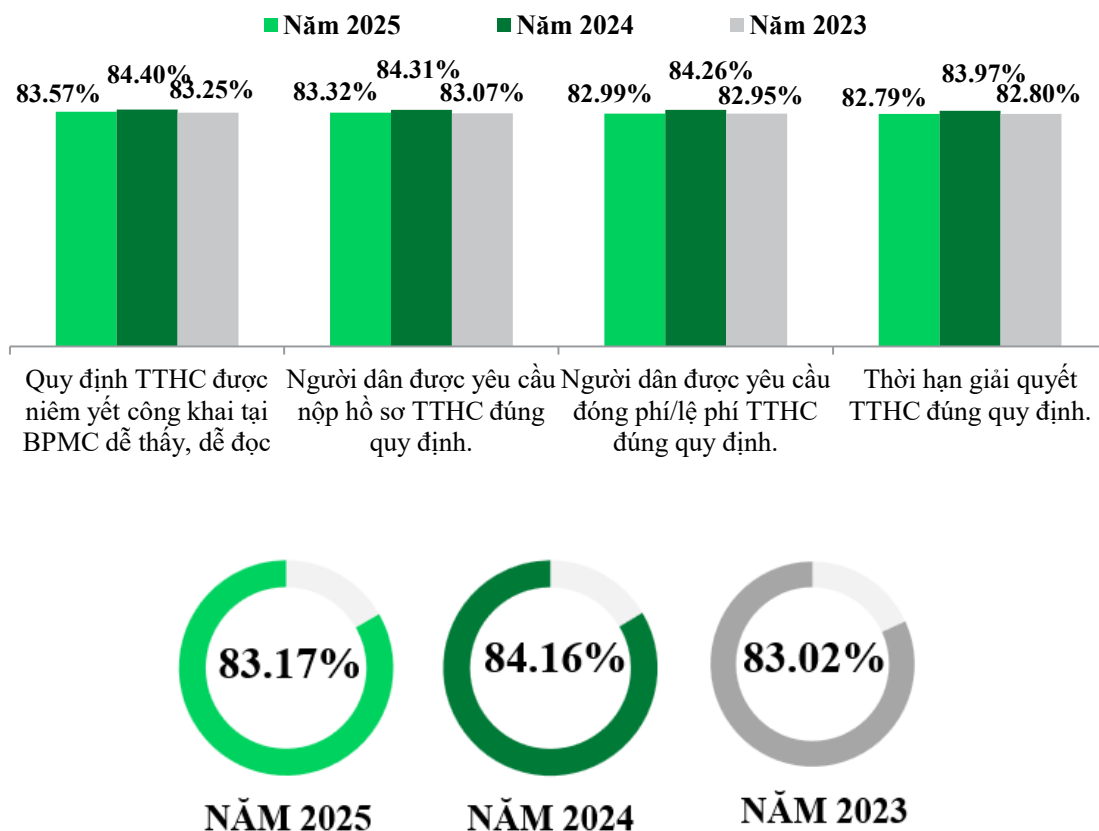
Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc *niêm yết công khai quy định TTHC tại BPMC dễ thấy, dễ hiểu* là 83,57%; đối với việc *người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định* là 83,32%; đối với việc *người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định* là 82,99% và đối với việc *thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định* là 82,79% (Biểu đồ 79). MĐHL của người dân đối với *thủ tục hành chính nói chung* trong cả nước là 83,17% (Biểu đồ 79).

**Biểu đồ 79: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2025 trong cả nước**



MĐHL của người dân đối với 04 nội dung được đánh giá về thủ tục hành chính năm 2025 đều thấp hơn đáng kể so với năm 2024 và nhìn chung cao hơn một chút so với năm 2023 (Biểu đồ 80). Riêng MĐHL của người dân đối với nội dung *thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định* thì đều thấp hơn cả năm 2024 và năm 2023. MĐHL của người dân đối với *thủ tục hành chính* nói chung trong cả nước năm 2025 thấp hơn 0,99% so với năm 2024; cao hơn 0,15% so với năm 2023 (Biểu đồ 80).

**Biểu đồ 80: MĐHL đối với thủ tục hành chính trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**

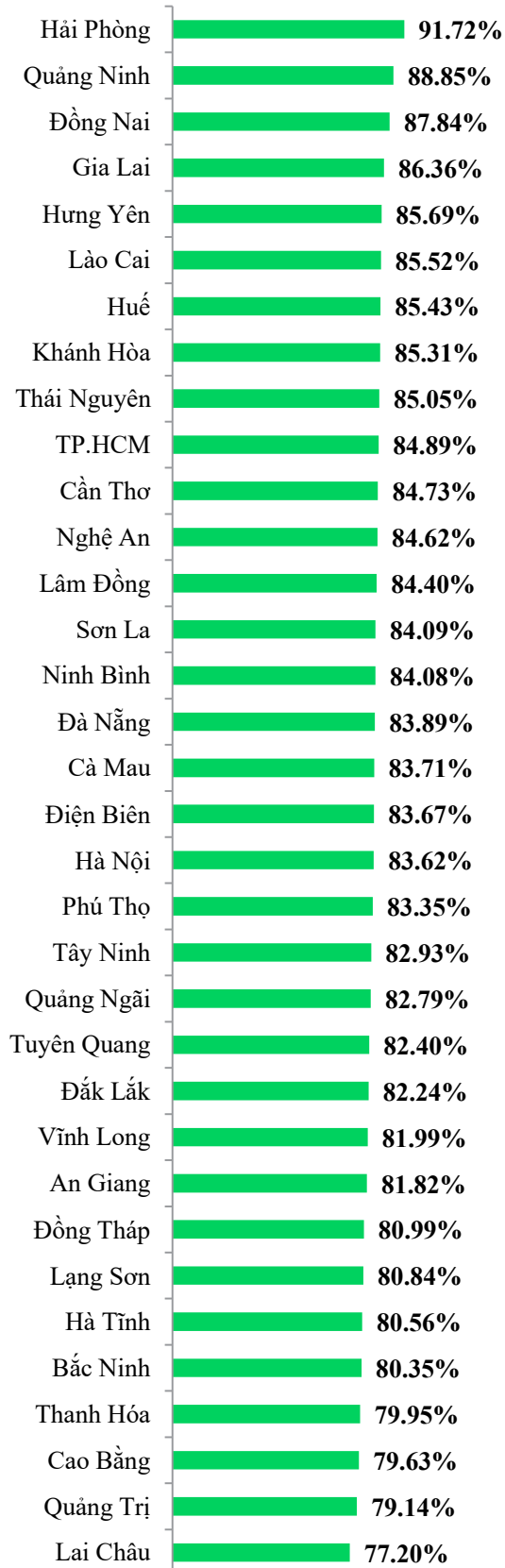


#### Thủ tục hành chính nói chung

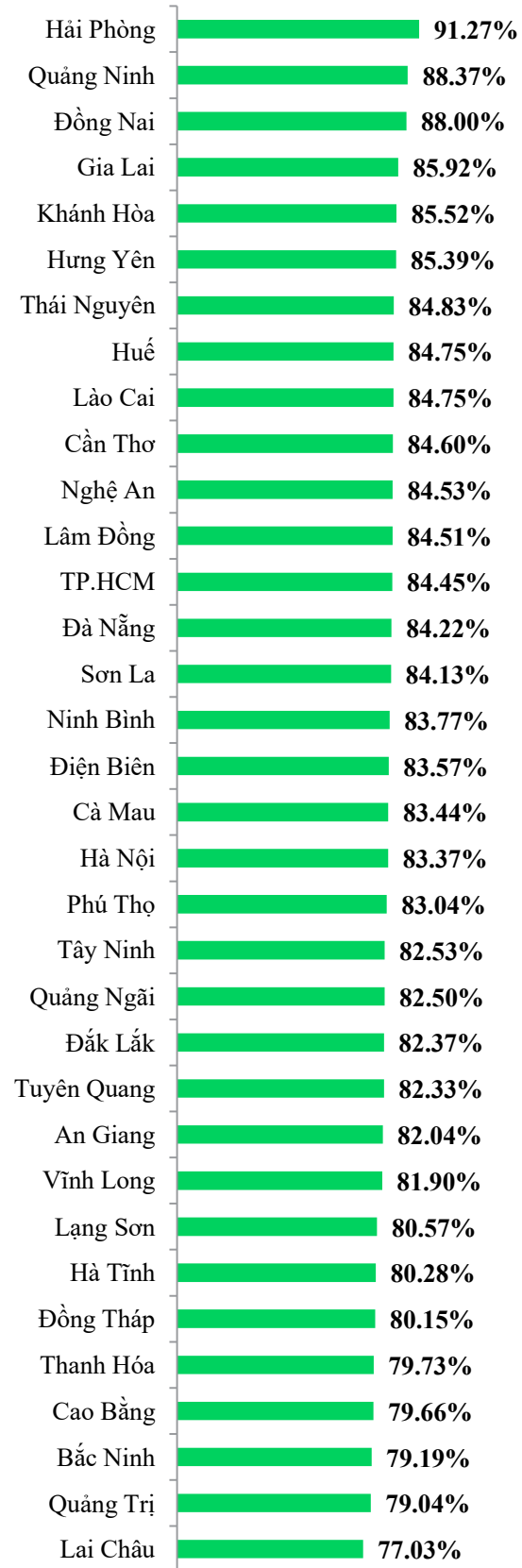
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 04 nội dung đo lường về thủ tục hành chính dao động trong khoảng 76,28% - 91,72% (Biểu đồ 81 - 84, 86). MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với *thủ tục hành chính* nói chung dao động trong khoảng 76,77% - 91,58%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 14,82% (Biểu đồ 85, 86).

03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *thủ tục hành chính* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất Lai Châu, Cao Bằng, Quảng Trị (Biểu đồ 85).

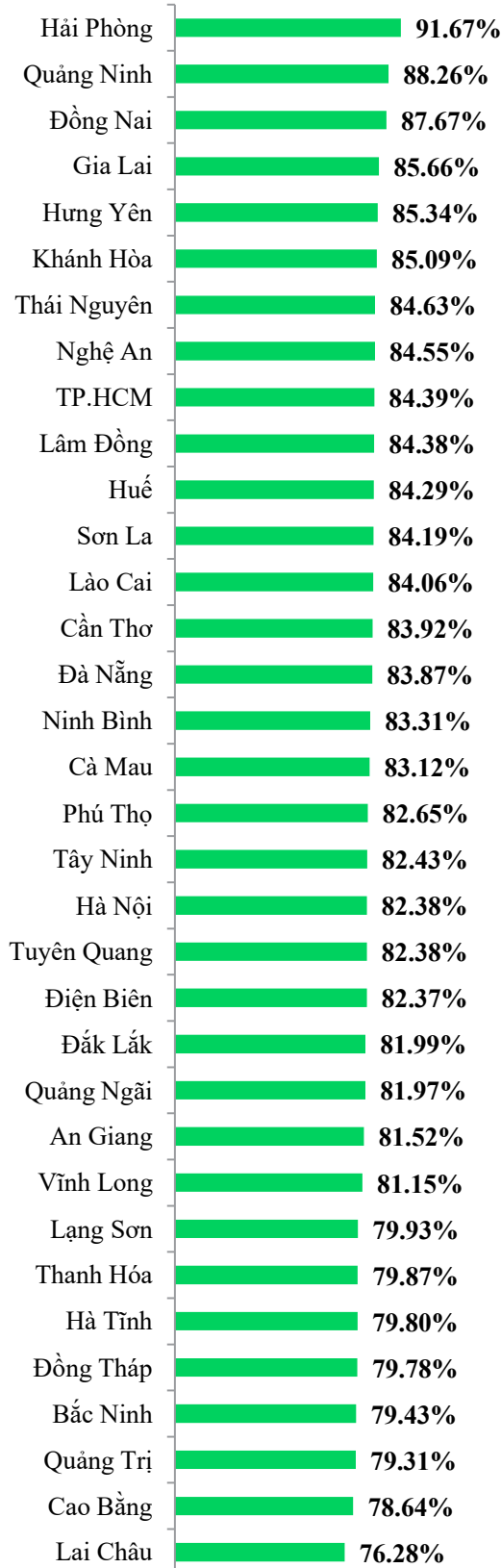
**Biểu đồ 81: MDHL về việc quy định TTHC được niêm yết tại BPMC để thấy dễ đọc năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



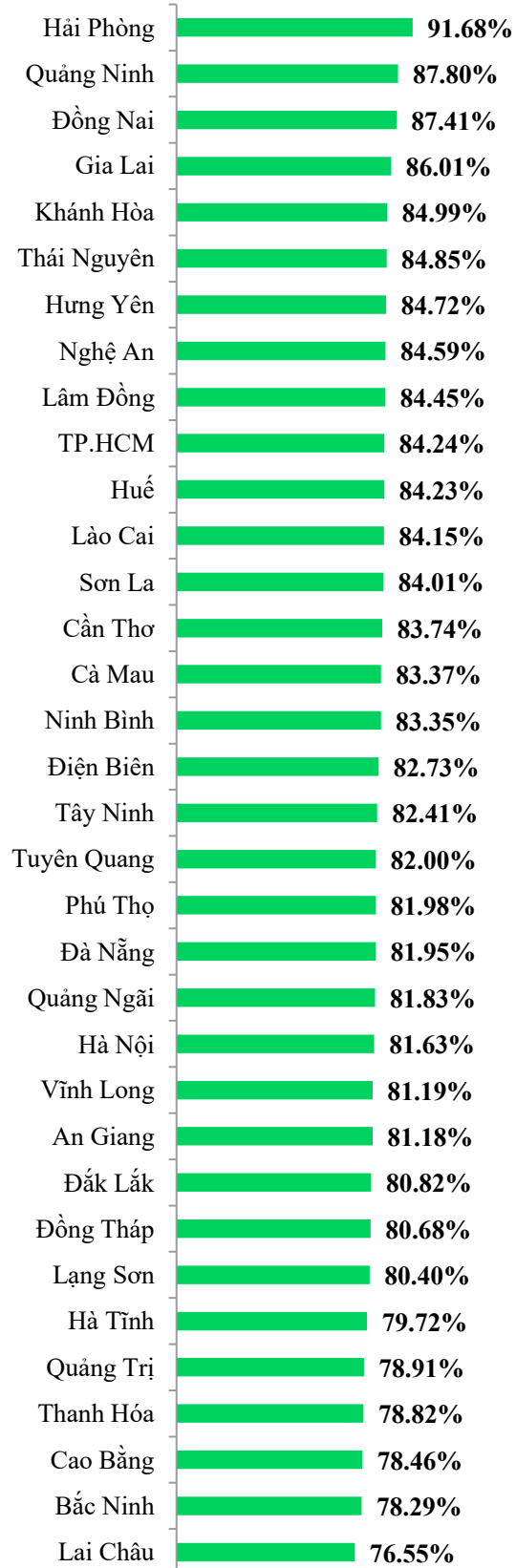
**Biểu đồ 82: MDHL về việc được yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 83: MDHL về việc được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

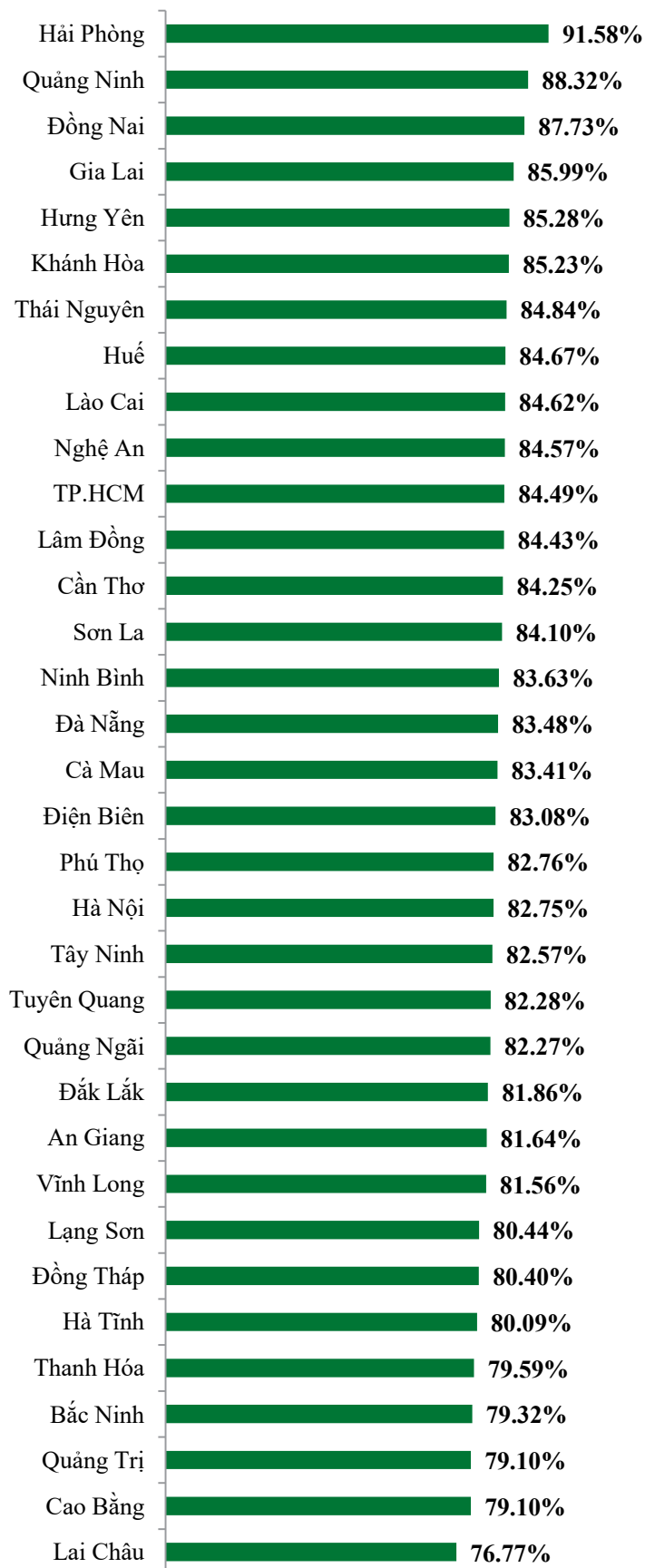


**Biểu đồ 84: MDHL về thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

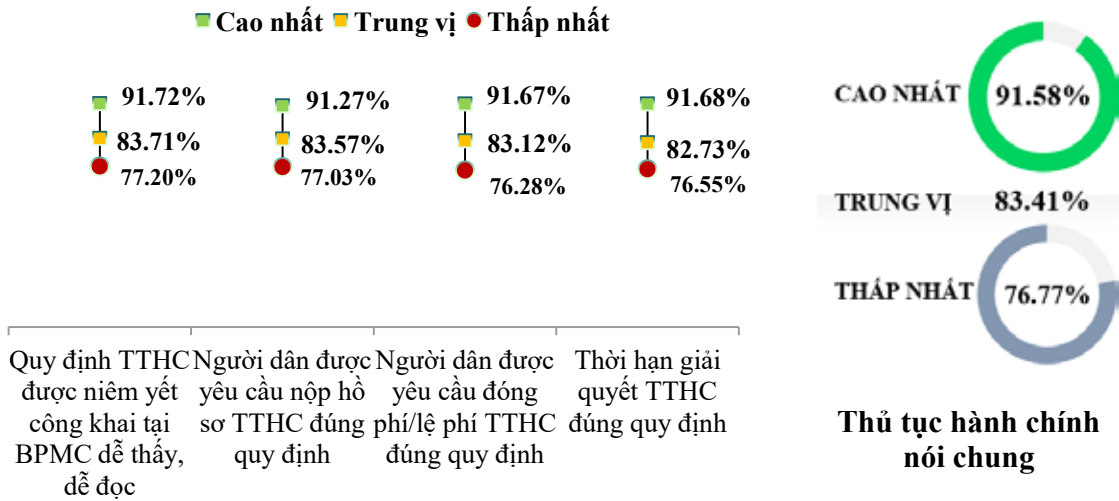




**Biểu đồ 85: MĐHL đối với TTHC nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

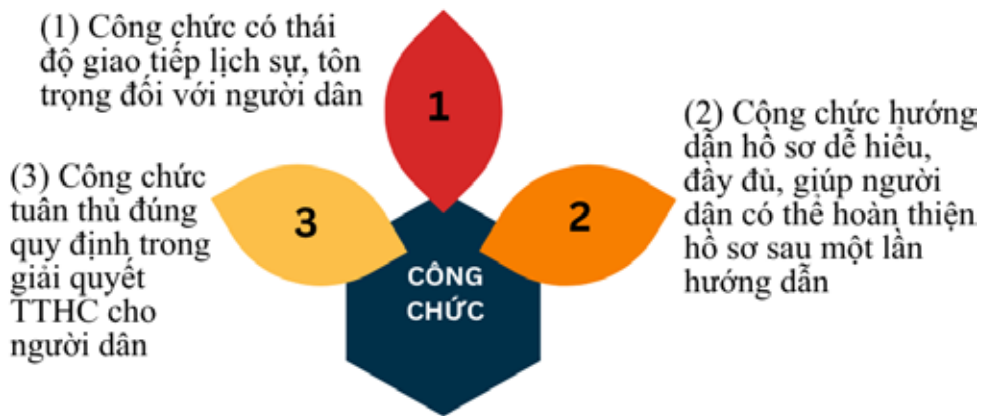


**Biểu đồ 86: MĐHL đối với thủ tục hành chính năm 2025 của 34 tỉnh thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



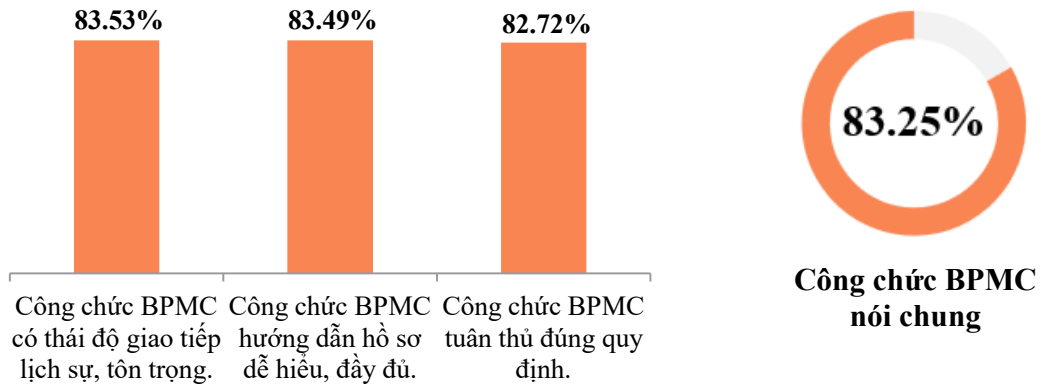
### 2.3. Sự hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Trung tâm phục vụ hành chính, Bộ phận Một cửa

Sự hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại TTPVHCC/BPMC được đo lường trên 03 nội dung:



Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng là 83,53%; đối với việc công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thành hồ sơ sau một lần hướng dẫn là 83,49%; đối với việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC là 82,72% (Biểu đồ 86). MĐHL của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC nói chung trong cả nước là 83,25% (Biểu đồ 87).

**Biểu đồ 87: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân năm 2025 trong cả nước**

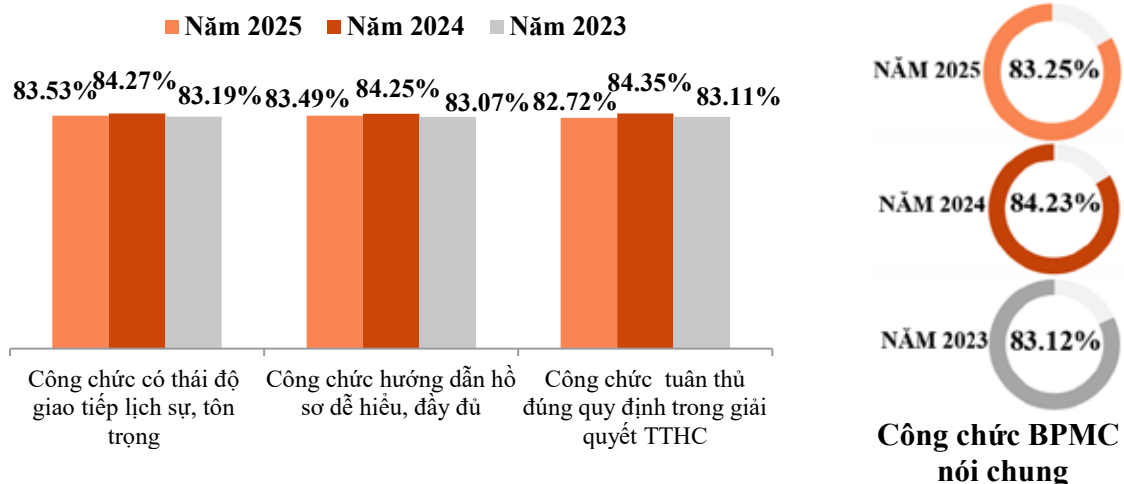


MĐHL của người dân đối với 03 nội dung đo lường về công chức BPMC năm 2025 đều giảm so với năm 2024 và chỉ 02 nội dung trong số đó cao hơn so với năm 2023 (Biểu đồ 88). Đáng quan tâm là MĐHL của người dân đối với việc *công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC* giảm gần 2% so với năm 2024 và đồng thời cũng thấp hơn năm 2023. MĐHL của người dân đối với *công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC* nói chung trong cả nước năm 2025 thấp hơn 0,98% so với năm 2024; cao hơn 0,13% so với năm 2023 (Biểu đồ 88).

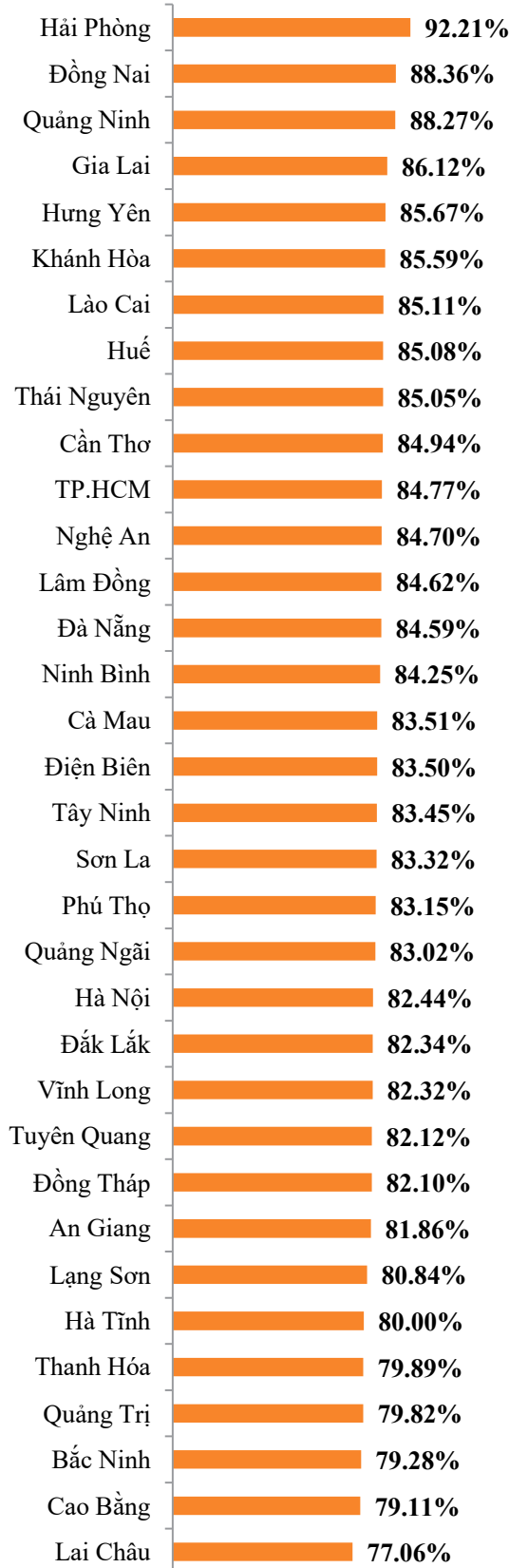
Người dân được khảo sát của 34 tỉnh, thành phố hài lòng đối với 03 nội dung đo lường về công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC ở mức dao động trong khoảng 76,63% - 92,21% (Biểu đồ 89 - 93). Người dân của 34 tỉnh, thành phố hài lòng đối với *công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC* nói chung dao động trong khoảng từ 77,00% - 91,86%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 14,86% (Biểu đồ 92, 93).

03 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với *công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất Lai Châu, Bắc Ninh, Cao Bằng (Biểu đồ 92).

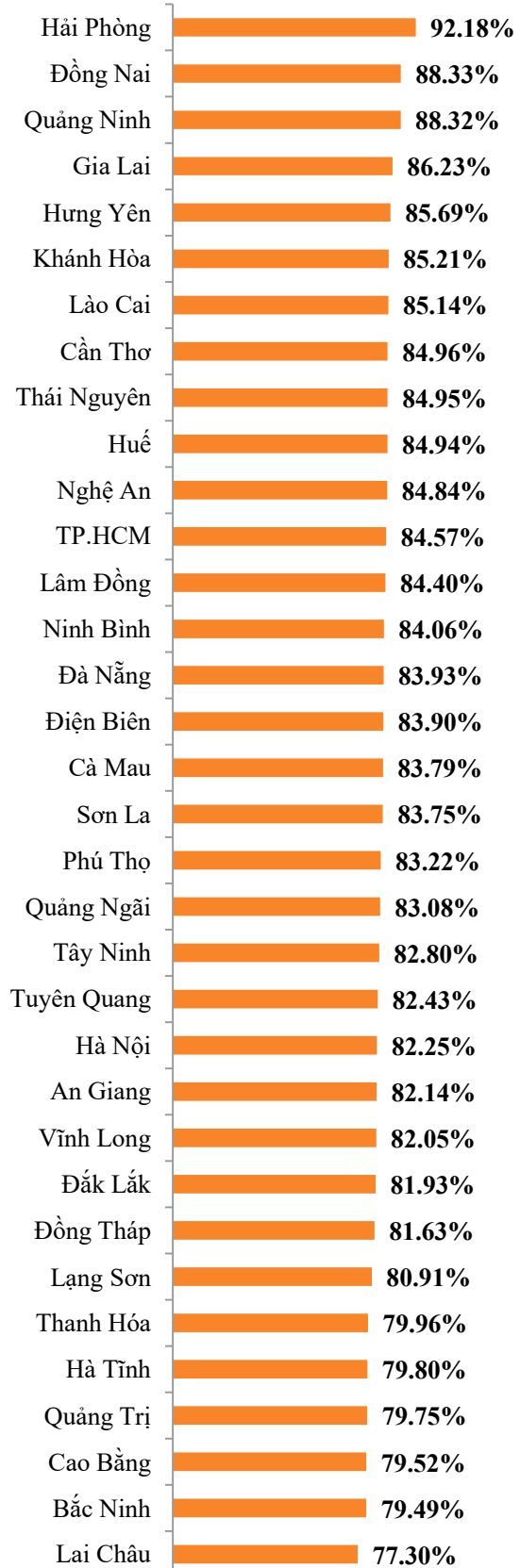
**Biểu đồ 88: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



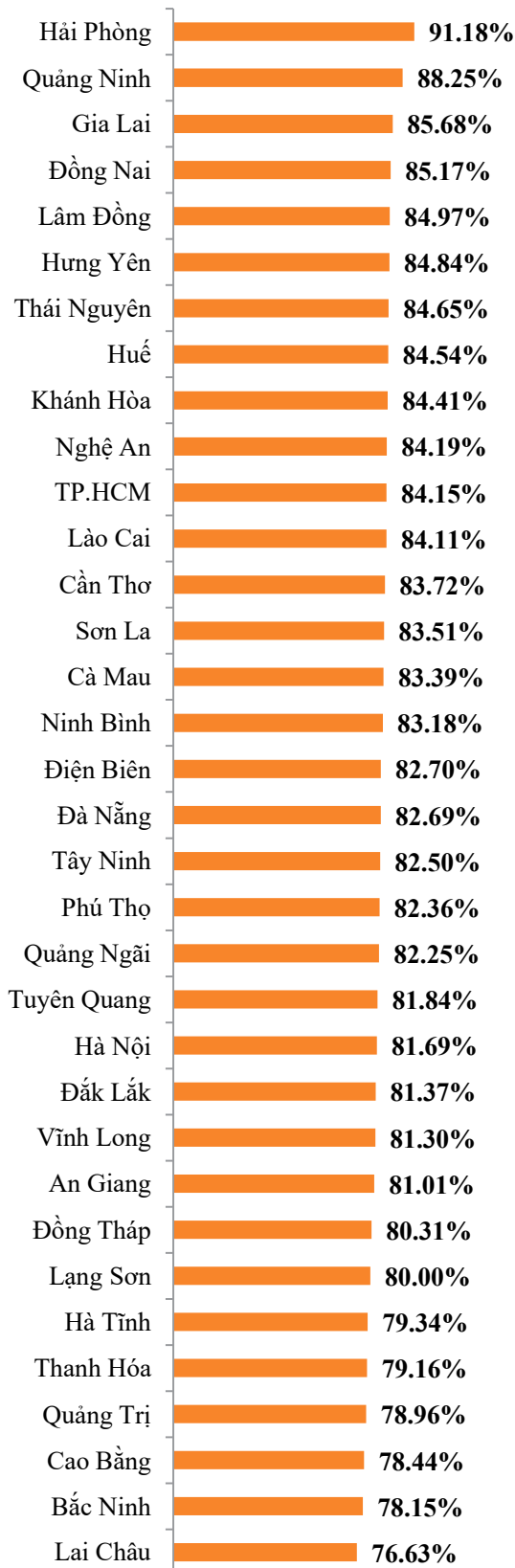
**Biểu đồ 89: MDHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



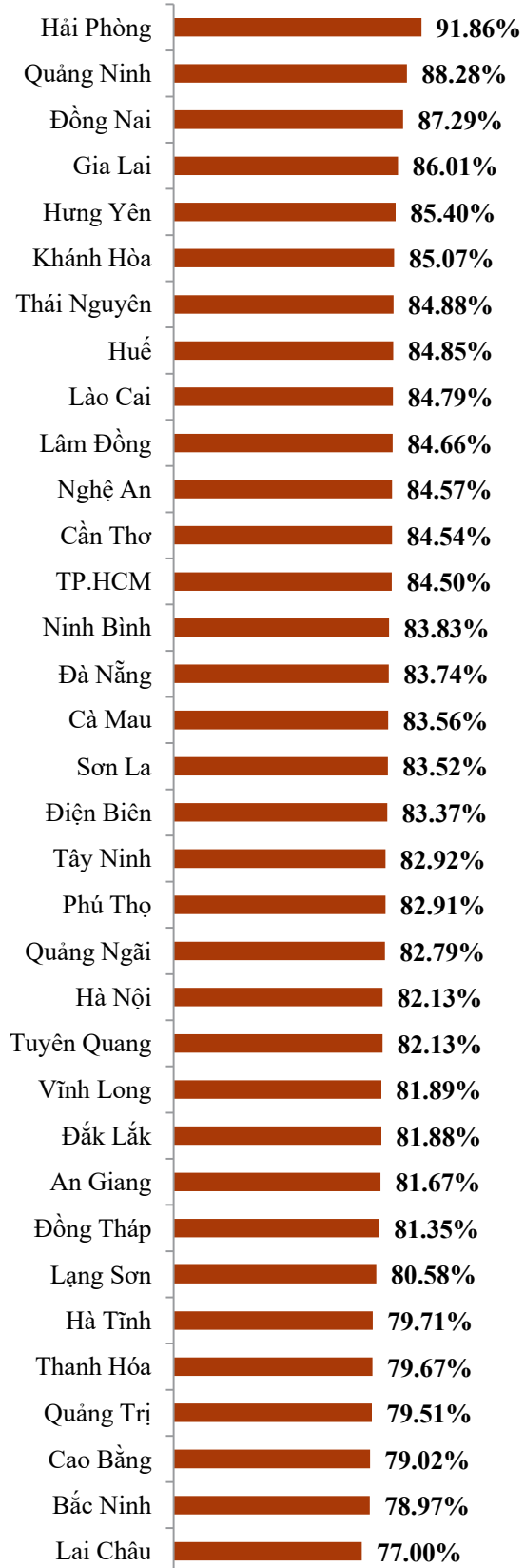
**Biểu đồ 90: MDHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



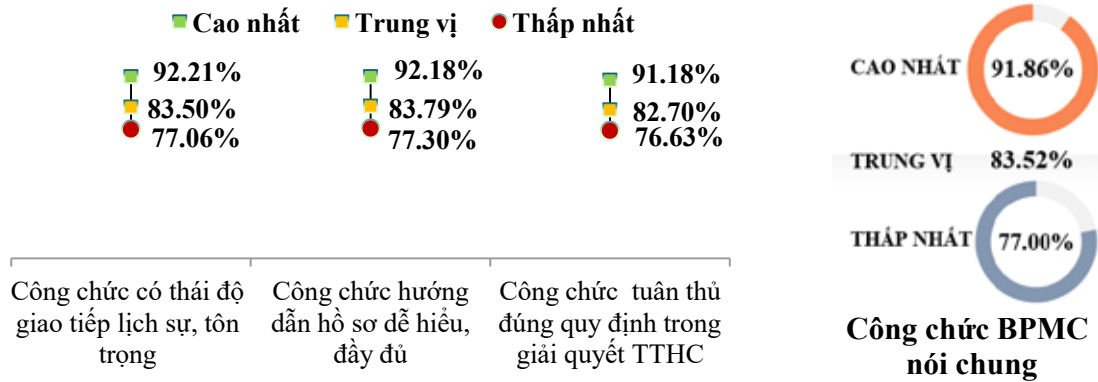
**Biểu đồ 91: MDHL về việc công chức tuân thủ đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 92: MDHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

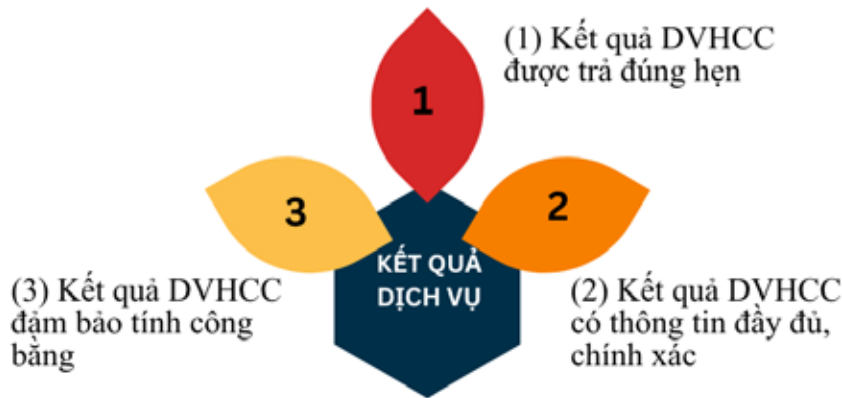


**Biểu đồ 93: MĐHL đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân năm 2025 của 34 tỉnh thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



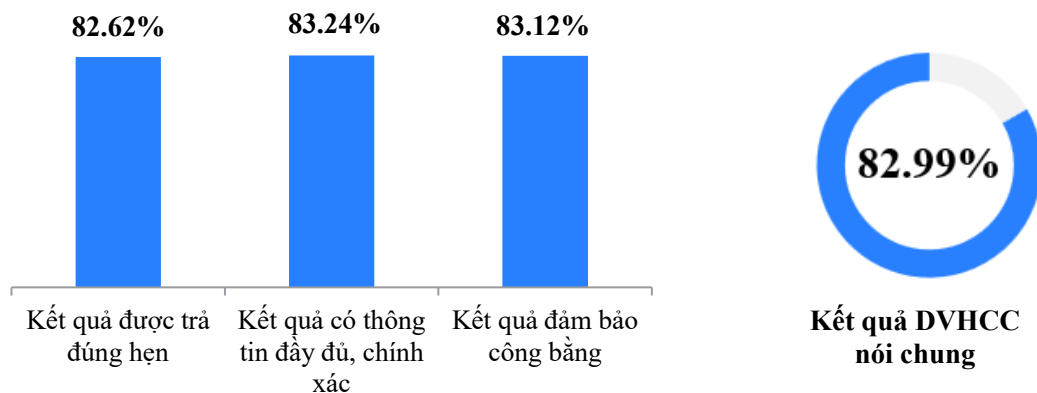
#### 2.4. Sự hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng của người dân đối với kết quả DVHCC được đo lường trên 03 nội dung:



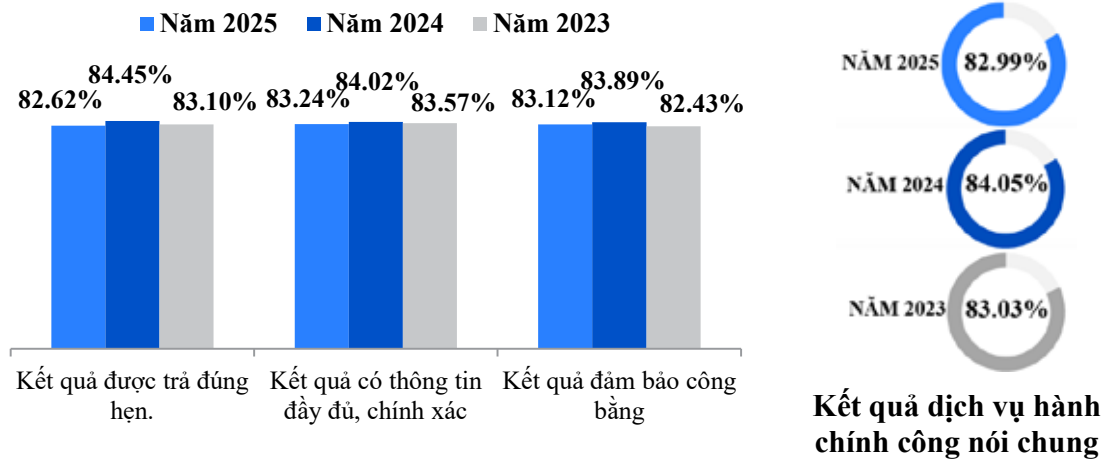
Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc *kết quả dịch vụ được trả đúng hạn* là 82,62%; đối với việc *kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác* là 83,24%; đối với việc *kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng* là 83,12% (Biểu đồ 94). MĐHL của người dân đối với *kết quả dịch vụ nói chung* trong cả nước là 84.27% (Biểu đồ 94).

**Biểu đồ 94: MĐHL đối với kết quả dịch vụ hành chính công năm 2025 trong cả nước**



MĐHL của người dân đối với 03 nội dung đo lường về kết quả dịch vụ năm 2025 đều thấp hơn đáng kể so với năm 2024, và MĐHL đối với 02 nội dung trong số đó cũng thấp hơn năm 2023 (Biểu đồ 95). Đáng chú ý, MĐHL của người dân đối với việc *kết quả được trả đúng hạn* thấp hơn gần 2% so với năm 2024. MĐHL của người dân đối với *kết quả dịch vụ nói chung* năm 2025 thấp hơn 1,06% so với năm 2024 và thấp hơn 0,04% so với năm 2023 (Biểu đồ 95).

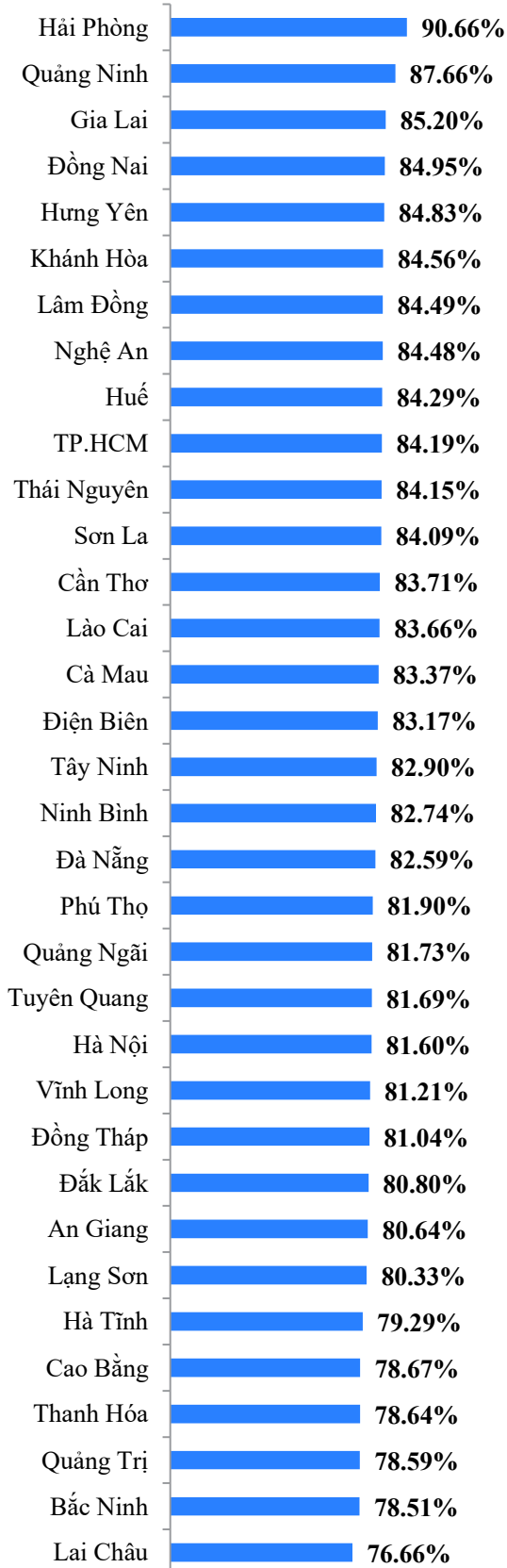
**Biểu đồ 95: MĐHL đối với kết quả DVHCC trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



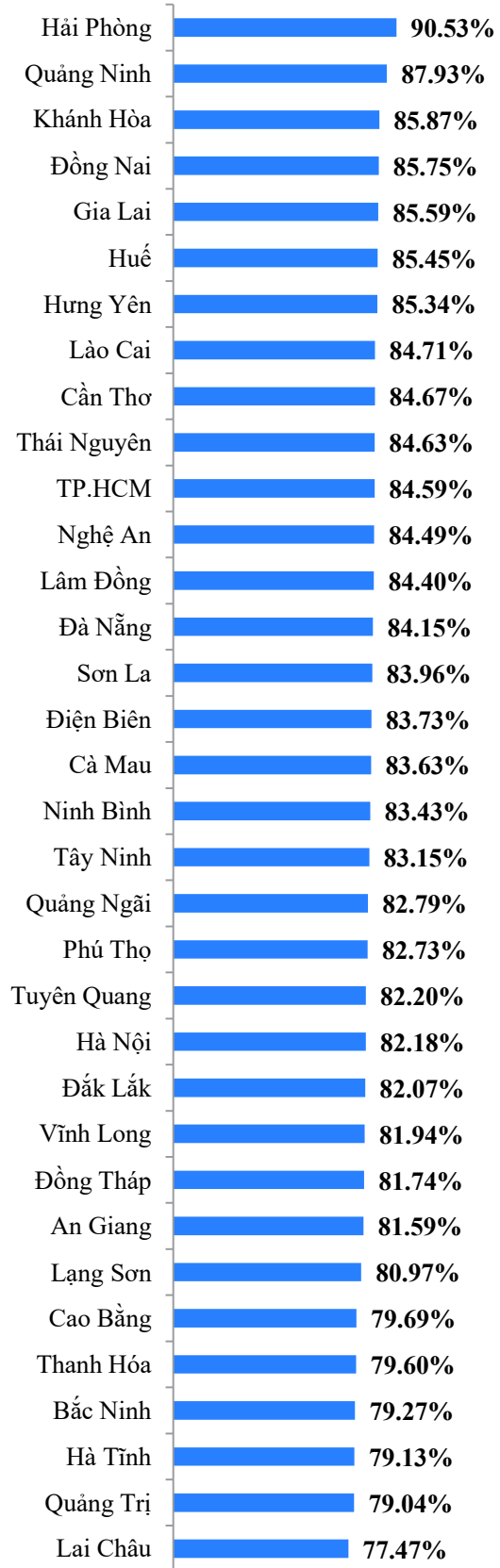
So sánh giữa 34 tỉnh, thành phố năm 2025, có thể thấy MĐHL của người dân đối với 03 nội dung đo lường về kết quả dịch vụ dao động trong khoảng 76,66% - 90,66% (Biểu đồ 96- 98, 100); đối với *kết quả dịch vụ nói chung* dao động trong khoảng 77,29% - 90,61% (Biểu đồ 99, 100). Sự chênh lệch về MĐHL của người dân đối với *kết quả dịch vụ nói chung* giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 13,32% .

03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *kết quả DVHCC nói chung* cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất là Lai Châu, Bắc Ninh, Quảng Trị (Biểu đồ 99).

**Biểu đồ 96: MĐHL về việc kết quả được trả đúng hạn năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

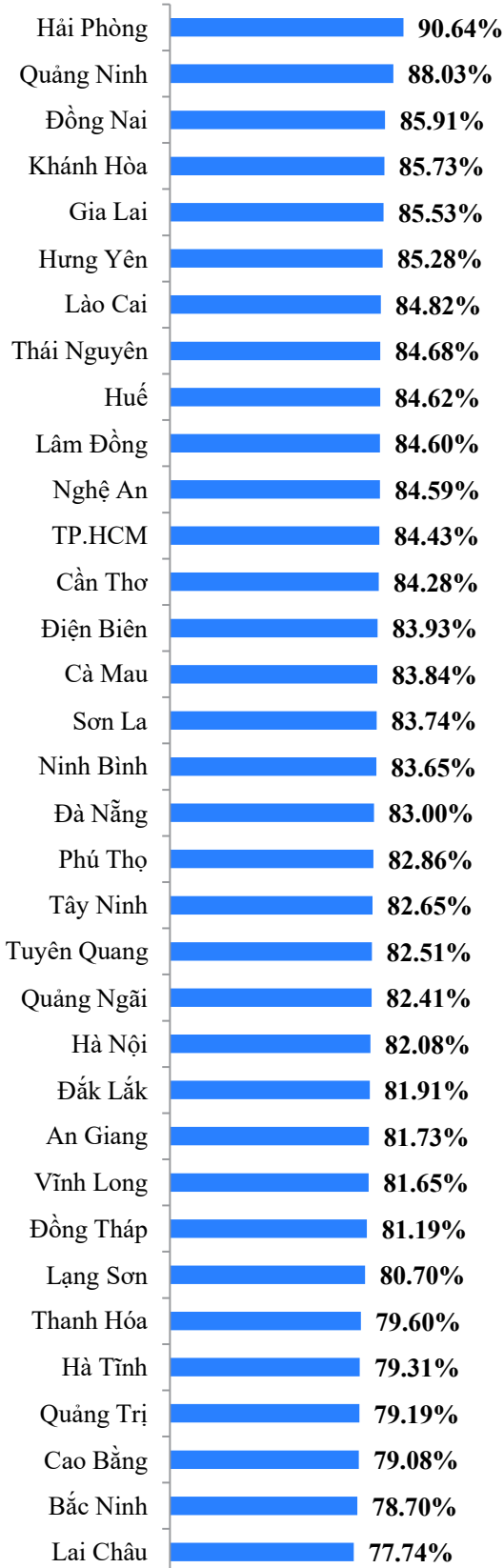


**Biểu đồ 97: MĐHL về việc kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

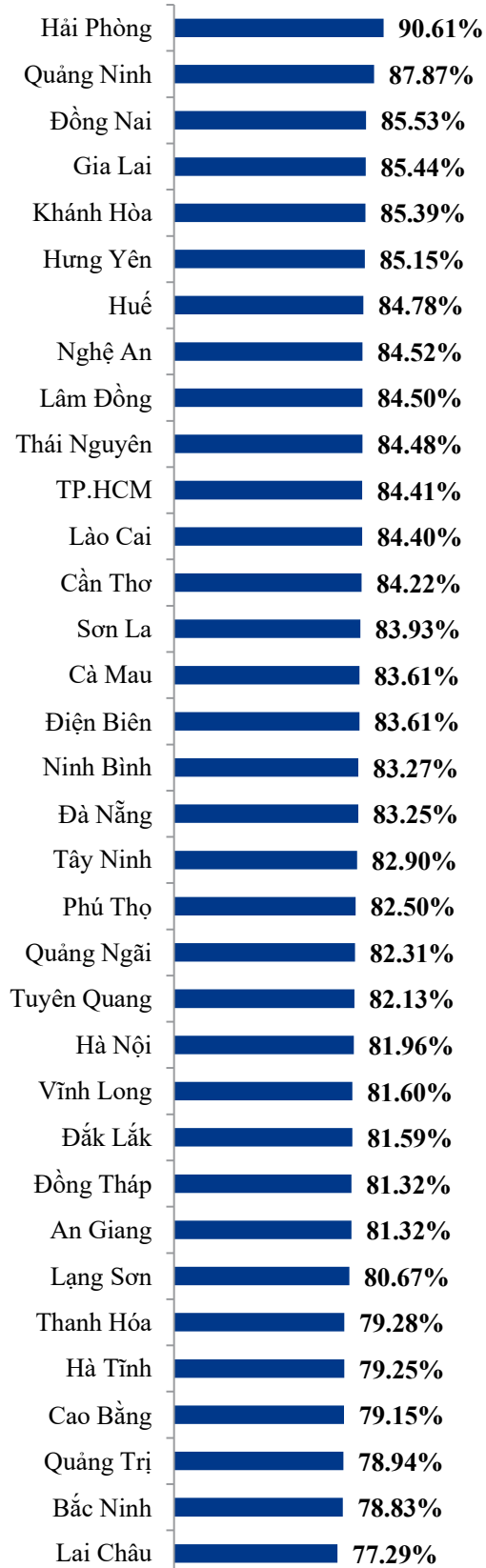




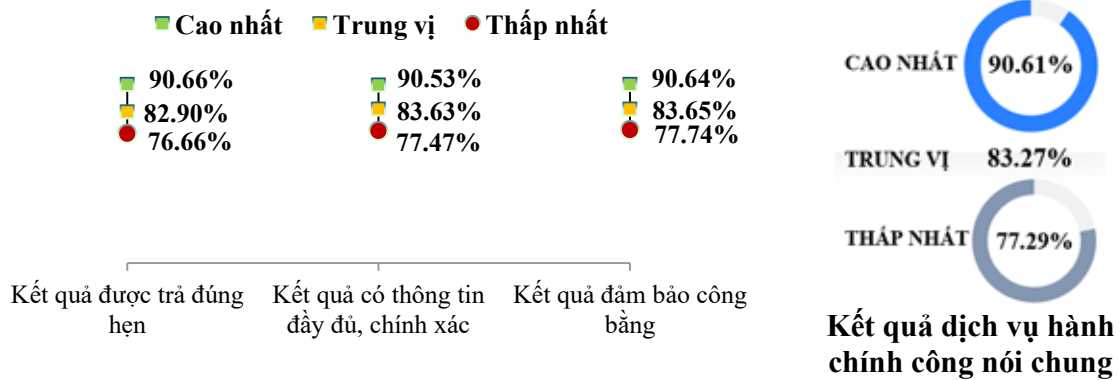
**Biểu đồ 98: MDHL về việc kết quả đảm bảo công bằng năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 99: MDHL đối với kết quả DVHCC nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

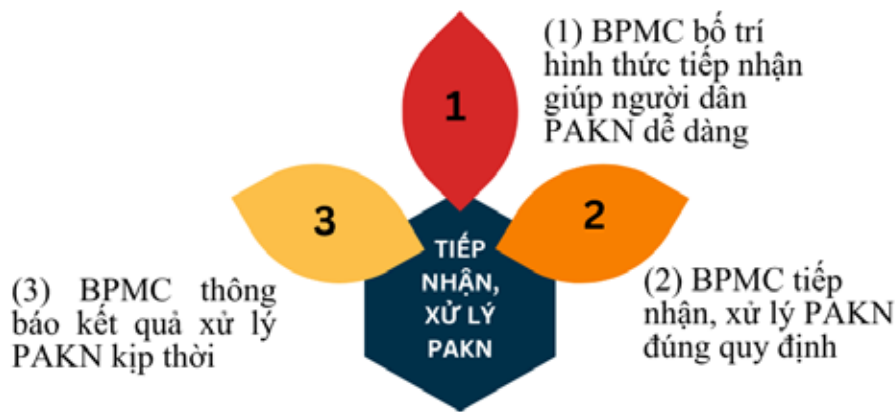


**Biểu đồ 100: MĐHL đối với kết quả DVHCC năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất**



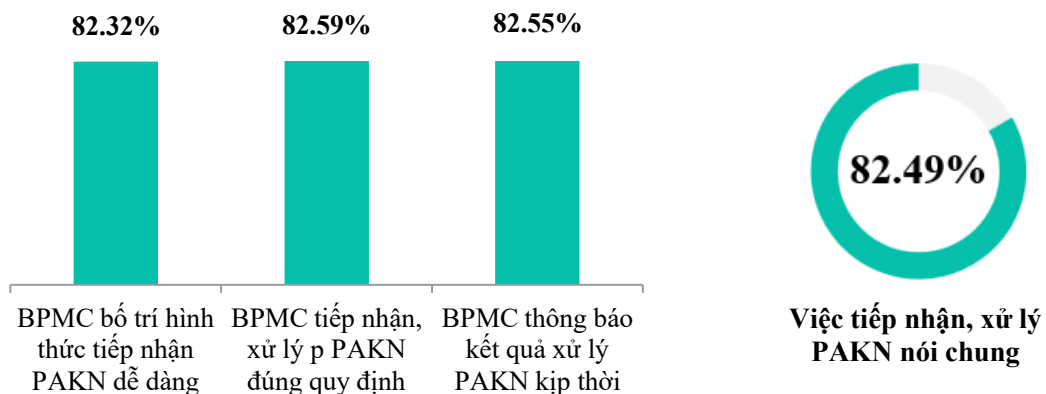
## 2.5. Sự hài lòng của người dân đối với việc Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Sự hài lòng của người dân đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN được đo lường trên 03 nội dung:



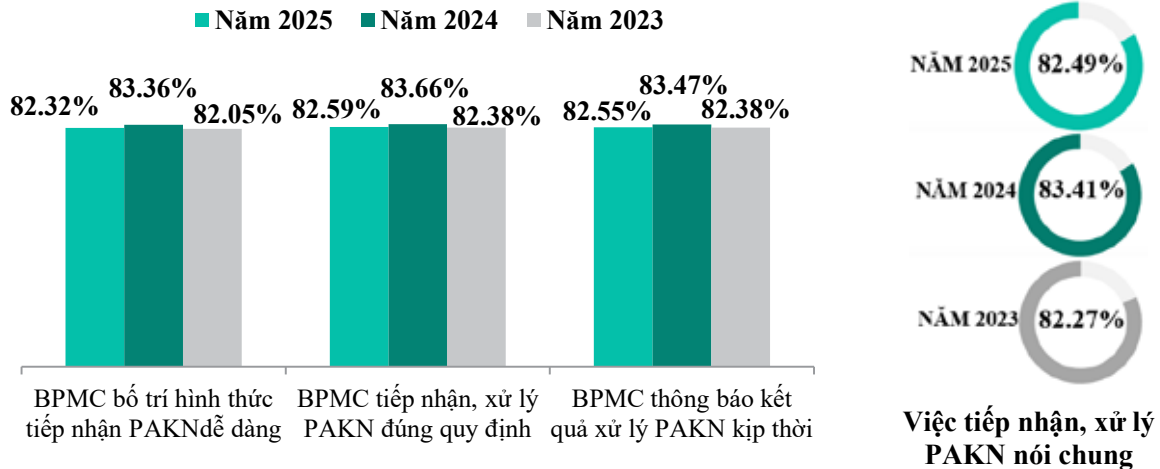
Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân PAKN dễ dàng* là 82,32%; đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN đúng quy định* là 82,59%; đối với việc *BPMC thông báo kết quả xử lý PAKN kịp thời* là 82,55% (Biểu đồ 101). MĐHL của người dân đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN nói chung* trong cả nước là 82.49% (Biểu đồ 101).

**Biểu đồ 101: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân năm 2025 trong cả nước**



MĐHL của người dân được khảo sát trong cả nước đối với 03 nội dung đo lường về việc BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN năm 2025 đều thấp hơn đáng kể so với năm 2024; cao hơn một chút so với năm 2023 (Biểu đồ 102). MĐHL của người dân đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN* nói chung năm 2025 thấp hơn xấp xỉ 1% so với năm 2024; cao hơn 0,22% so với năm 2023 (Biểu đồ 102).

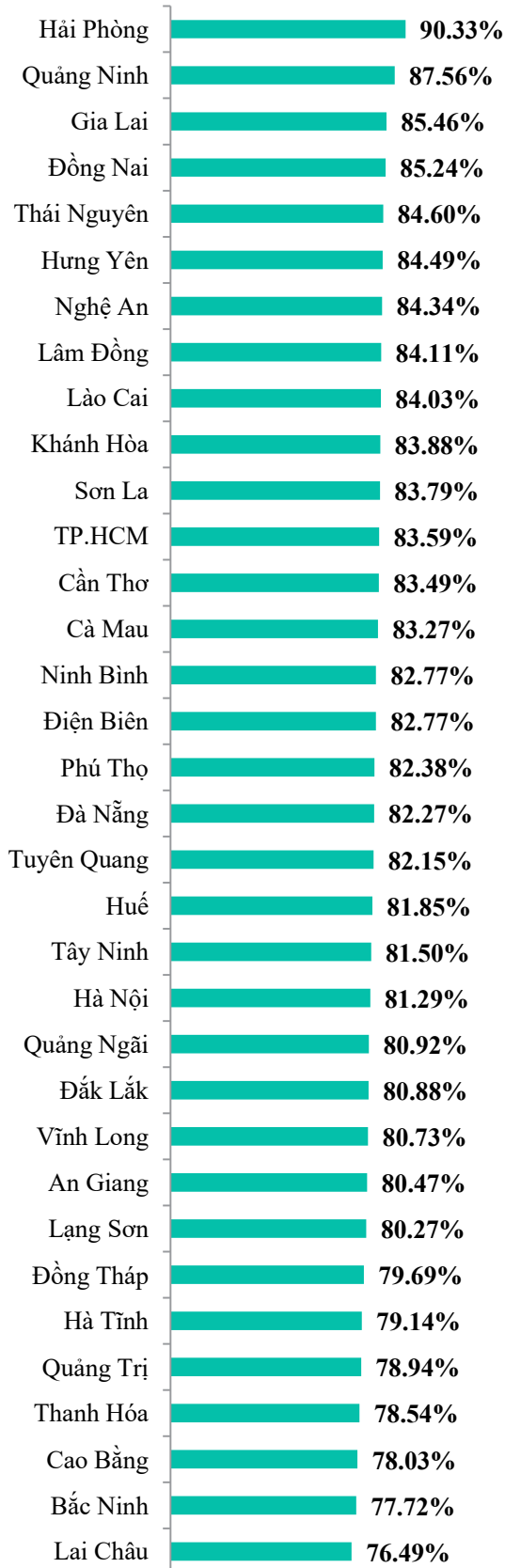
**Biểu đồ 102: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



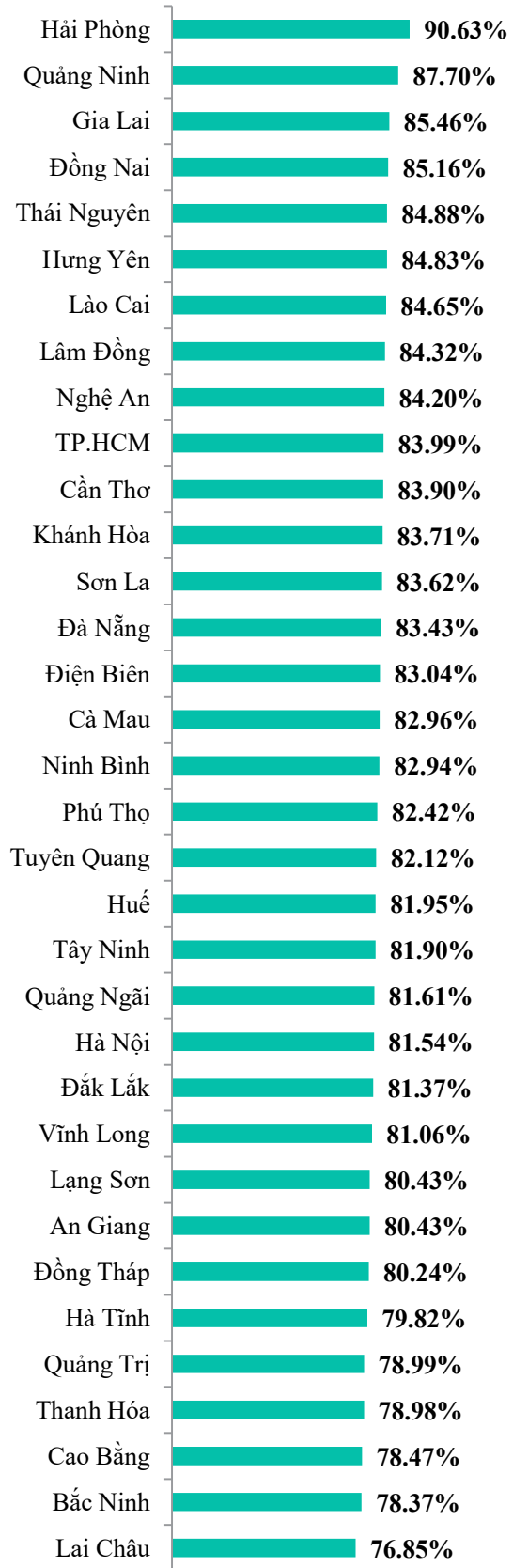
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 03 nội dung đo lường về việc BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN năm 2025 dao động trong khoảng 76,49% - 90,63%, (Biểu đồ 103 - 105, 107); đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN* nói chung dao động trong khoảng 76,79% - 90,30%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 13,51% (Biểu đồ 106, 107).

03 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Gia Lai và 03 tỉnh thấp nhất Lai Châu, Bắc Ninh, Cao Bằng (Biểu đồ 106).

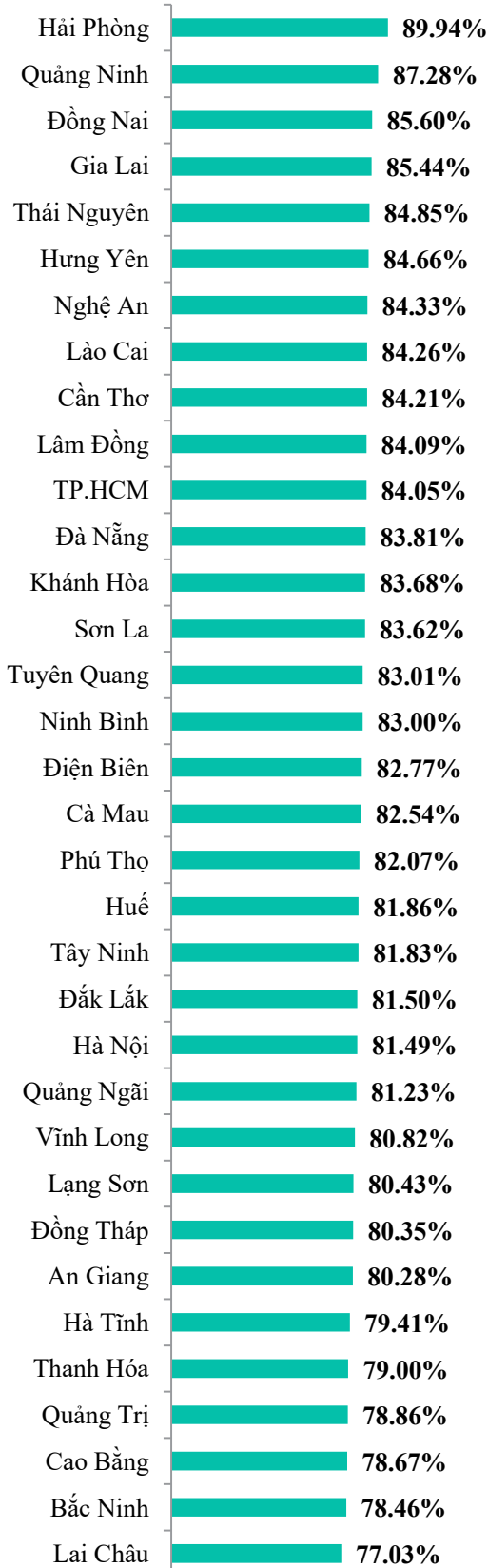
**Biểu đồ 103: MDHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận PAKN dễ dàng năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



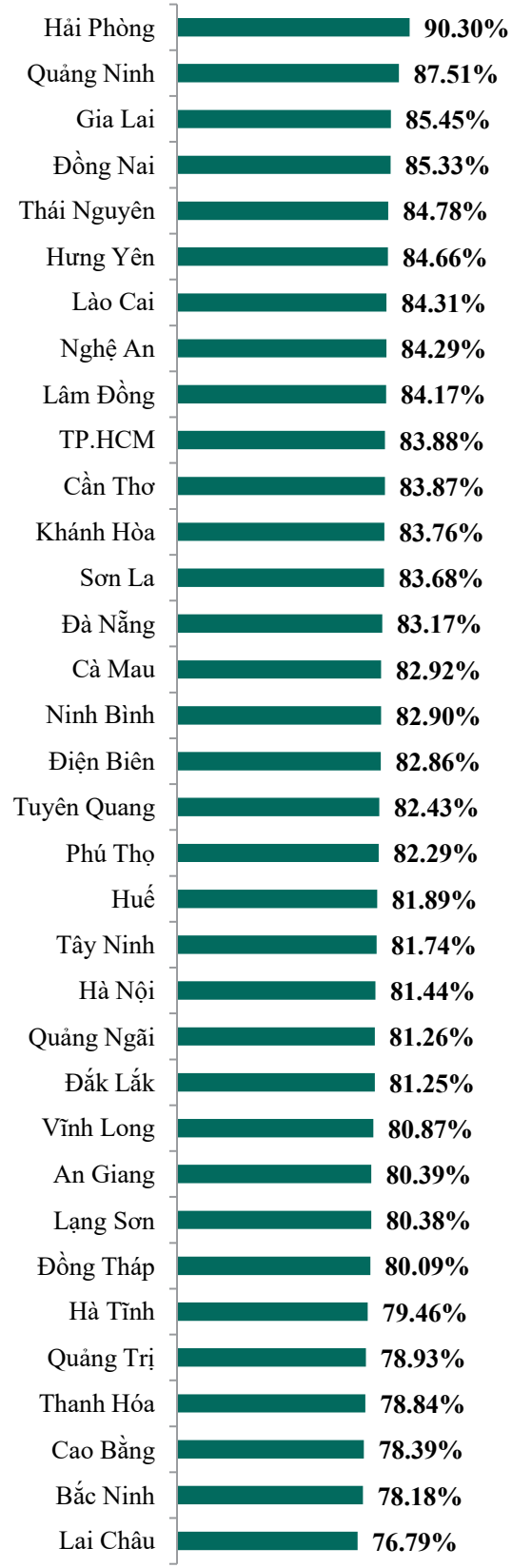
**Biểu đồ 104: MDHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN đúng quy định năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



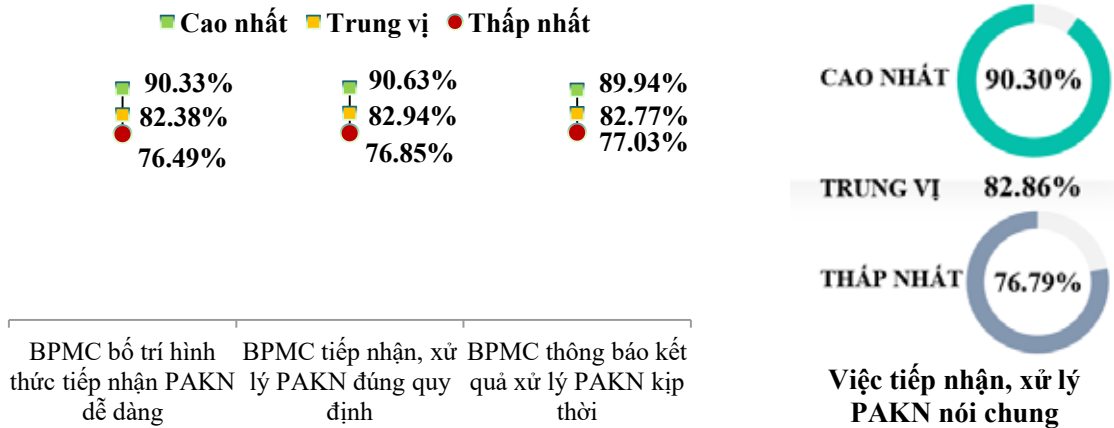
**Biểu đồ 105: MĐHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý PAKN kịp thời năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 106: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**

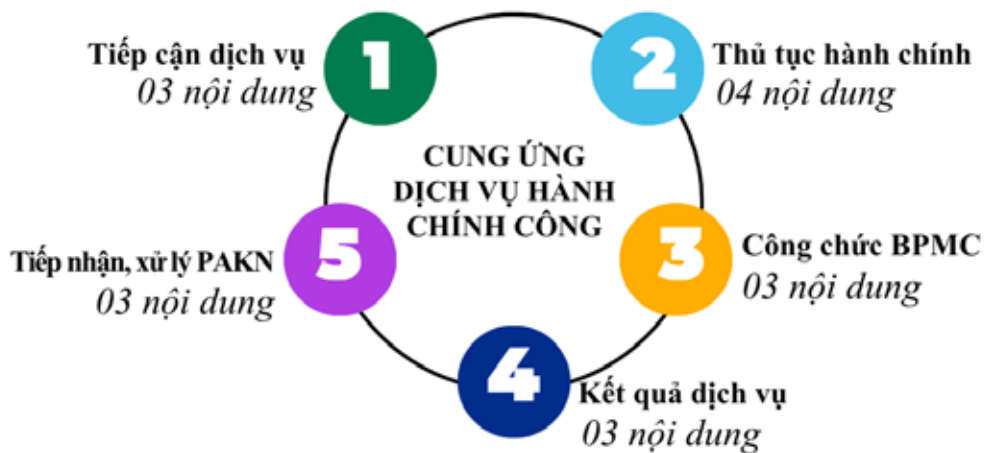


**Biểu đồ 107: MĐHL đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm 2025: Tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất**



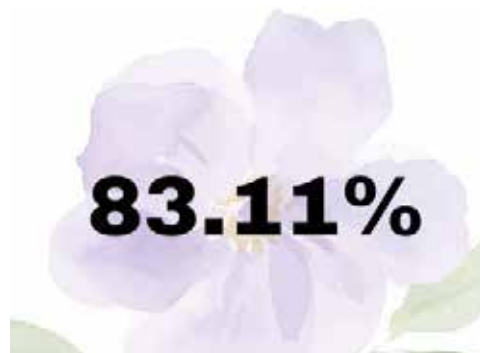
## 2.6. Sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung

Sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung đo lường trên 16 nội dung của 05 yếu tố (chi tiết tại Khoản 2.1 - 2.5):



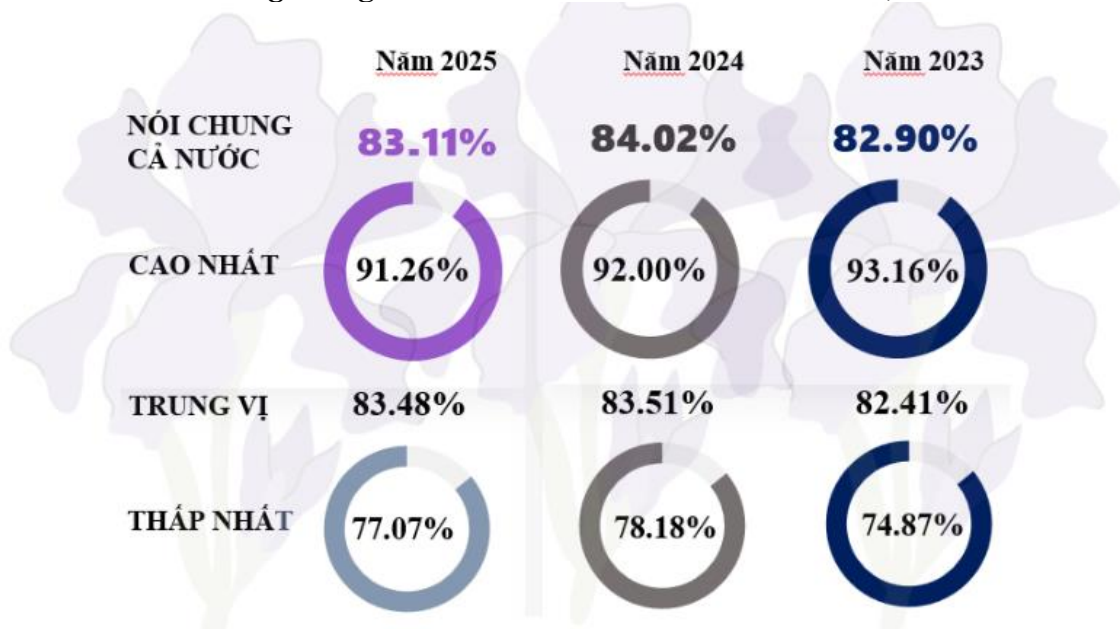
Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung trong cả nước là 83,11% (Biểu đồ 108).

**Biểu đồ 108: MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2025 nói chung trong cả nước**



MĐHL của người dân đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung năm 2025 thấp hơn 0,91% so với năm 2024; cao hơn 0,21% so với năm 2023 (Biểu đồ 109).

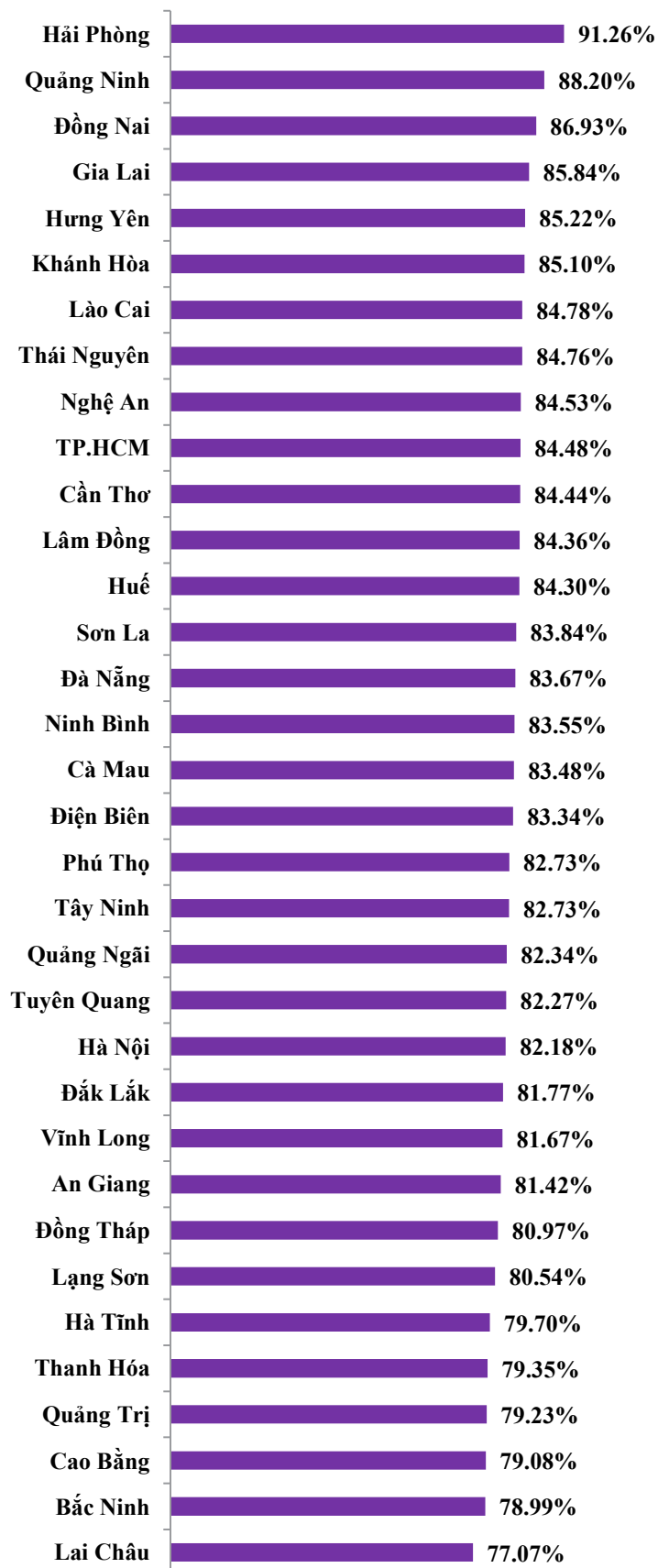
**Biểu đồ 109: MĐHL đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



34 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung năm 2025 dao động trong khoảng 77,07% - 91,26%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 14,19% (Biểu đồ 109, 110).

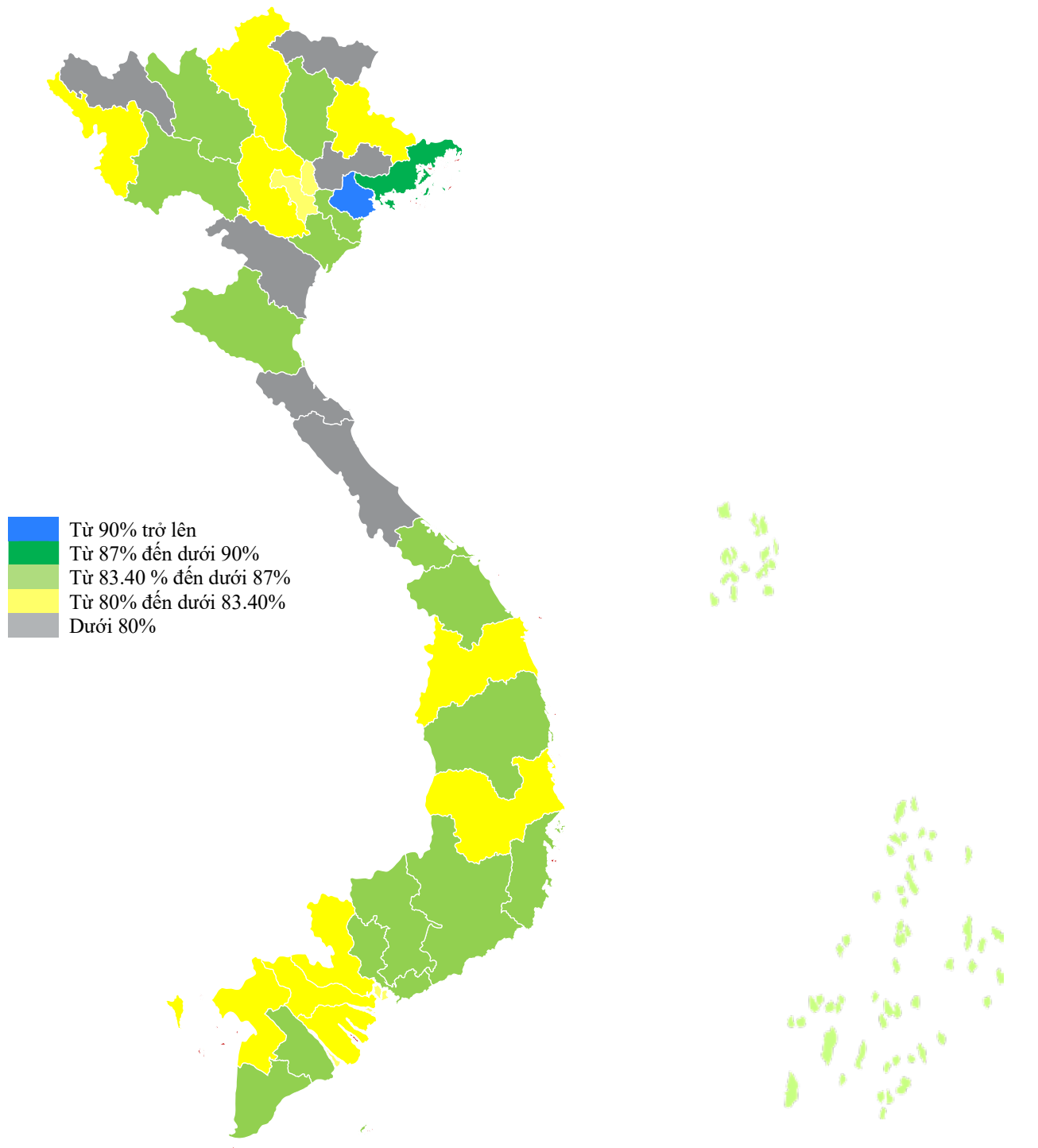
03 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai; 03 tỉnh, thành phố thấp nhất là Lai Châu, Bắc Ninh, Cao Bằng (Biểu đồ 110).

**Biểu đồ 110: MDHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố**





**Biểu đồ 111: MĐHL đối với việc cung ứng DVHHC năm 2025 nói chung của 34 tỉnh, thành phố (theo bản đồ)**



### 3. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Sự hài lòng của người dân đối với *sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước* nói chung được đo lường trên 23 nội dung về việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và 16 nội dung về cung ứng DVHCC (chi tiết tại Khoản 1, 2):



Năm 2025, người dân được khảo sát trong cả nước hài lòng đối với *sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước* (Chỉ số SIPAS 2025) ở mức 83,09% (Biểu đồ 112).

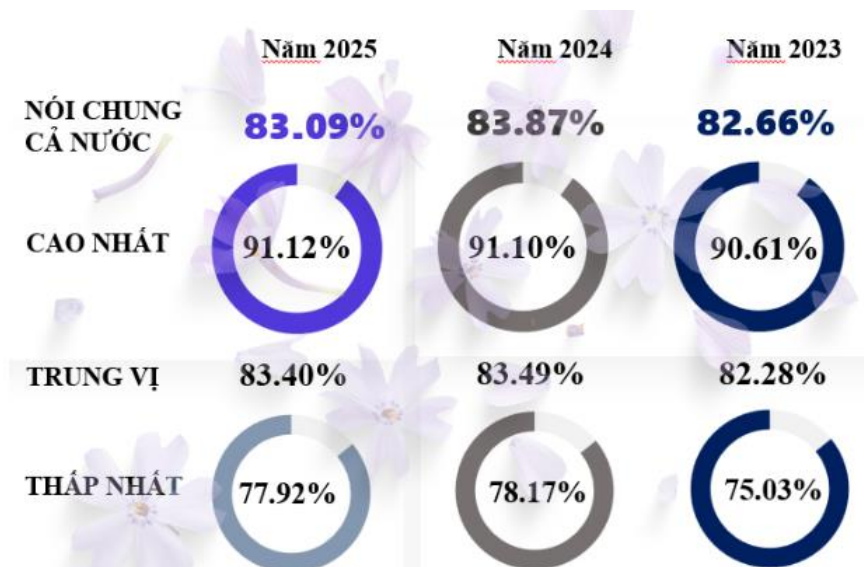
**Biểu đồ 112: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 nói chung trong cả nước**

**SIPAS  
2025**

**83.09%**

MĐHL của người dân đối với *sự phục vụ của CQHCNN* nói chung trong cả nước năm 2025 thấp hơn 0,78% so với năm 2024; cao hơn 0,43% so với năm 2023 (Biểu đồ 113).

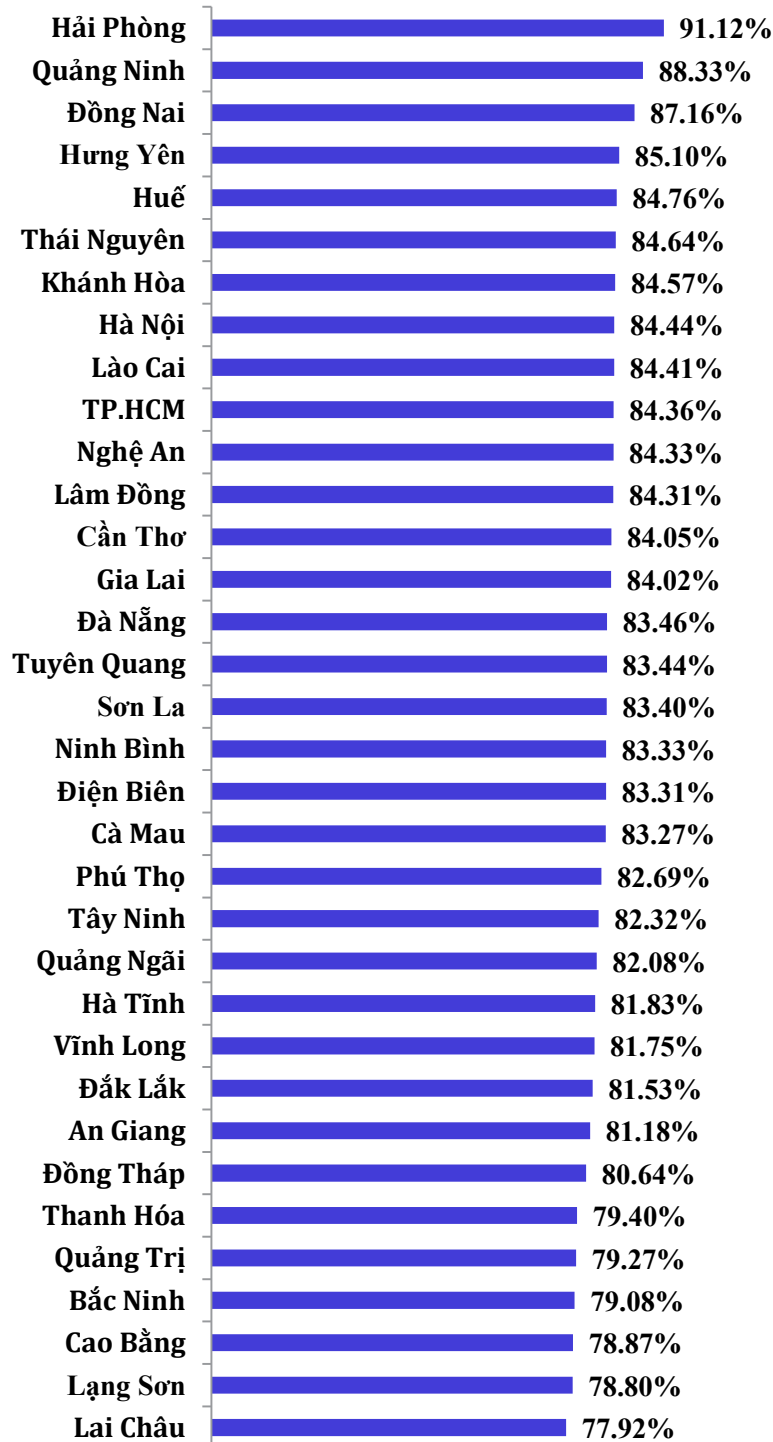
**Biểu đồ 113: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023**



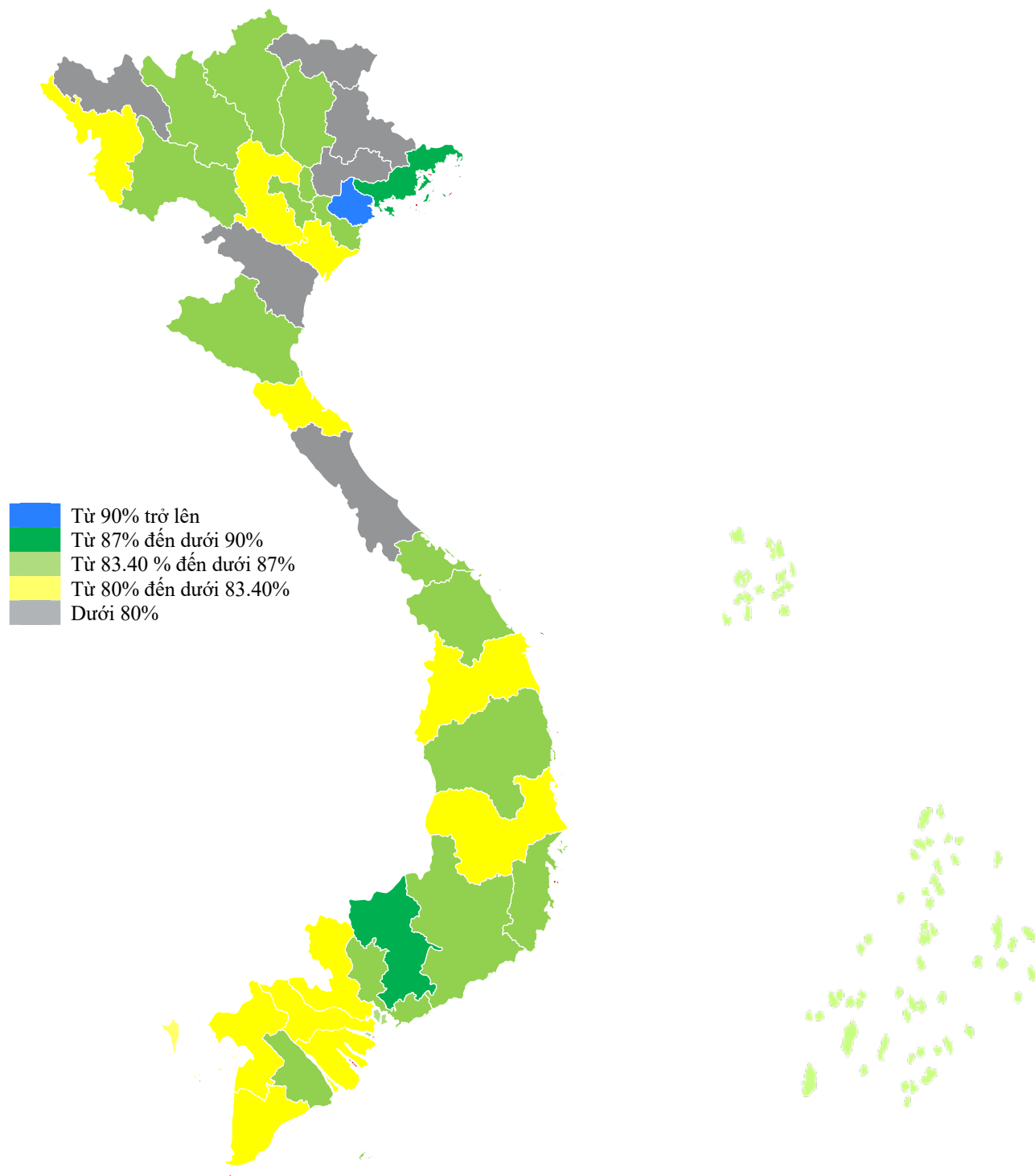
34 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *sự phục vụ của CQHCNN* nói chung năm 2025 dao động trong khoảng 77,92% - 91,12%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là 13,20% (Biểu đồ 114).

03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *sự phục vụ của CQHCNN* (Chỉ số SIPAS) cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai; 03 tỉnh, thành phố thấp nhất là Lai Châu, Lạng Sơn, Cao Bằng (Biểu đồ 114).

**Biểu đồ 114: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 nói chung của 34 tỉnh, thành phố**



**Biểu đồ 115: MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025  
nói chung của 34 tỉnh, thành phố (theo bản đồ)**



### **III. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2025**

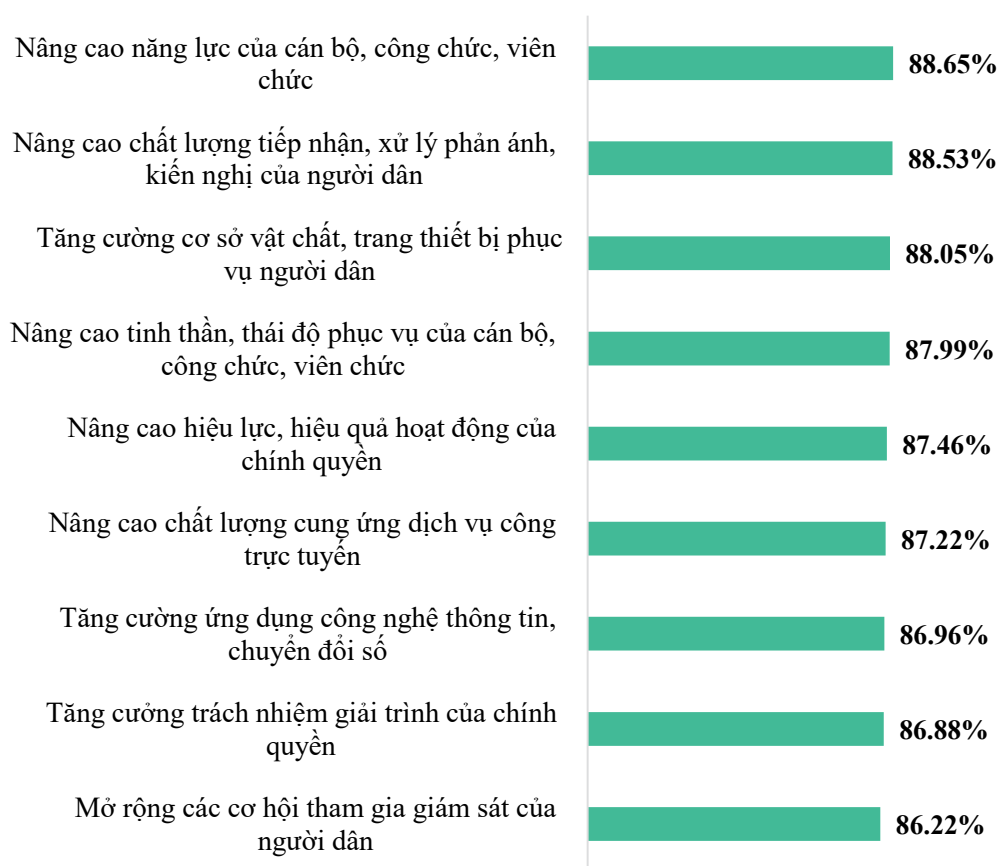
Năm 2025, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN được đo lường trên 10 nội dung liên quan đến cả việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC (Biểu đồ 116).

04 nội dung được người dân mong đợi nhiều nhất là: (i) *Nâng cao năng lực của CBCCVC*, với tỷ lệ 88,65% số người dân tham gia khảo sát lựa chọn; (ii) *nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết PAKN*, với tỷ lệ 88,53%; (iii) *tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân*, với tỷ lệ 88,05% và (iv) *nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC*, với tỷ lệ 87,99% (Biểu đồ 116). 06 nội dung còn lại được người dân mong đợi với tỷ lệ sít sao, dao động trong khoảng 86,22% - 87,46%.

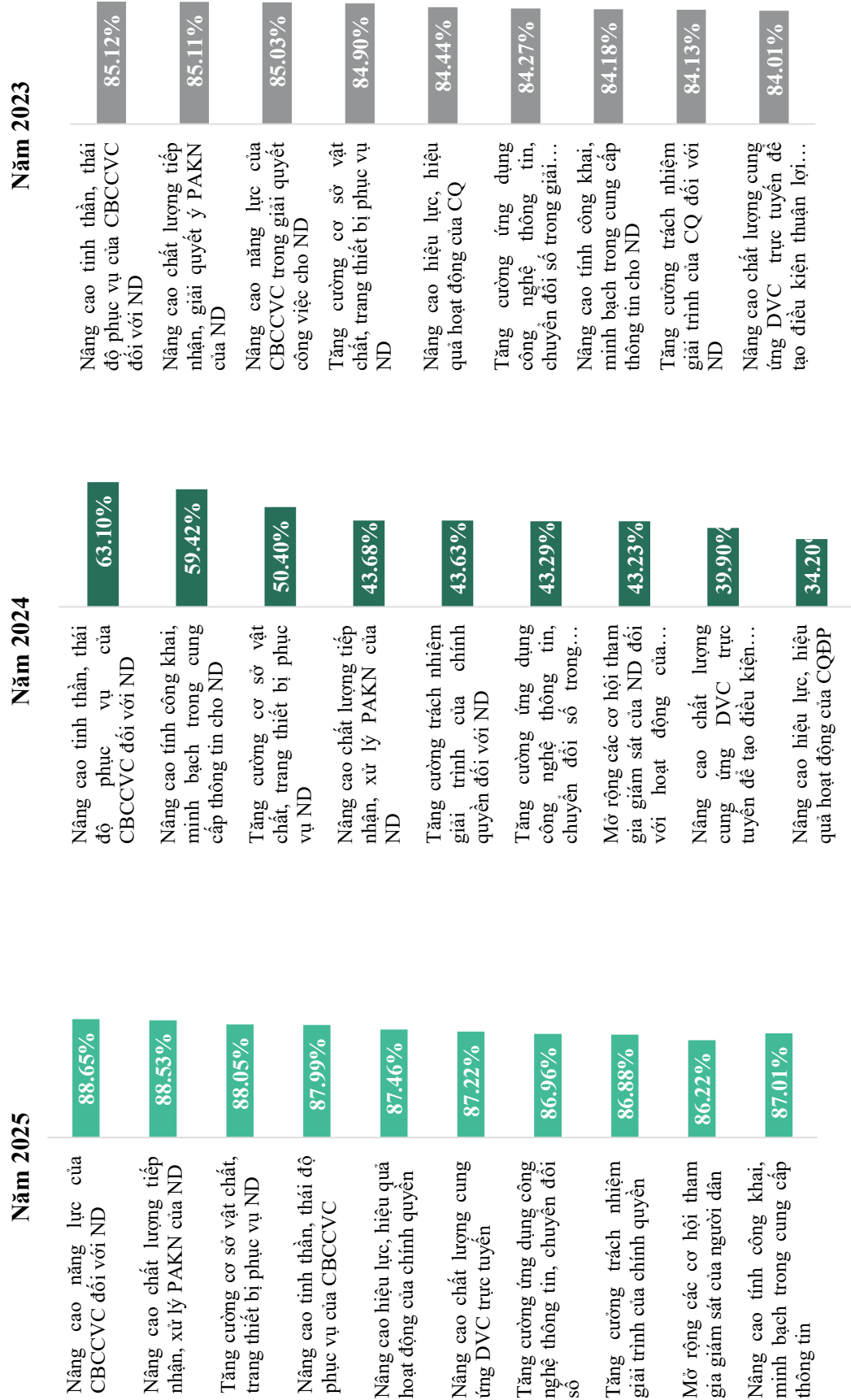
04 nội dung người dân mong đợi nhiều nhất năm 2025 cũng chính là 04 nội dung người dân mong đợi nhất năm 2024 và năm 2023 (Biểu đồ 117).

So sánh kết quả của 34 tỉnh, thành phố năm 2025, có thể thấy sự chênh lệch không quá lớn về nhu cầu, mong đợi của người dân đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, dao động trong khoảng 79,38% - 92,91% (Biểu đồ 118).

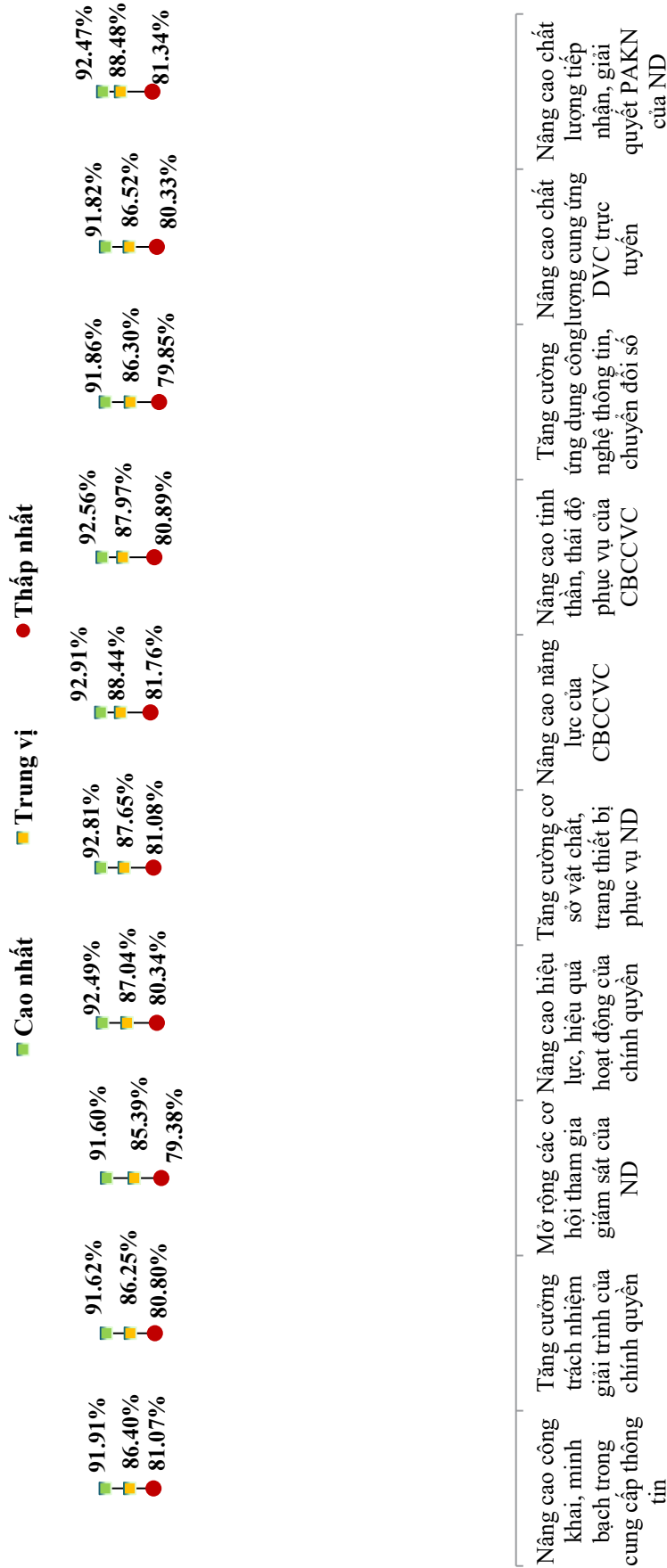
**Biểu đồ 116: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 trong cả nước**



Biểu đồ 117: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN trong cả nước năm 2025 so với năm 2024, 2023



Biểu đồ 118: Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố: Cao nhất, trung vị, thấp nhất







# PHẦN III

## KẾT LUẬN

## I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

Năm 2025, dưới sự chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và với sự phối hợp của các cơ quan liên quan, Bộ Nội vụ đã tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi cả nước, nhằm lắng nghe nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân để làm cơ sở giúp các cơ quan hành chính nhà nước nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân.

Việc đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 tiếp tục được thực hiện trên cơ sở kế thừa phương pháp, nội dung của các năm trước, đồng thời có điều chỉnh cách thức chọn mẫu khảo sát nhằm bảo đảm tính đại diện phù hợp với đơn vị hành chính sau sáp nhập, nhưng vẫn giữ được khả năng so sánh với hệ thống đơn vị hành chính trước đó.

36.000 người dân tại 720 xã, phường, đặc khu của 34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước được lựa chọn đại diện để tham gia khảo sát. Tổng số phiếu khảo sát thu về hợp lệ là 35.649, đạt 99,02%.

Từ ý kiến phản hồi của 35.649 người dân ở khắp mọi vùng, miền trong cả nước, có thể thấy một bức tranh tương đối rõ nét về chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025: Những điểm tích cực, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân cũng như những định hướng cải cách, nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới.

### Một số điểm đáng quan tâm trong kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025

- Chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhìn chung vẫn duy trì được mặt bằng tích cực, song đã xuất hiện dấu hiệu chững lại và có chiều hướng giảm sút. Chỉ số SIPAS 2025 đạt 83,09%, giảm 0,78% so với năm 2024, dù vẫn cao hơn năm 2023 0,43%. Sự giảm sút này không lớn về mặt con số, nhưng lại mang ý nghĩa cảnh báo khi diễn ra trên diện rộng, ở cả lĩnh vực xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng dịch vụ hành chính công. Cụ thể, MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công năm 2025 nói chung trong cả nước đạt 83,08%, giảm 0,68% so với năm 2024; MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 83,11%, giảm 0,91% so với năm 2024. Chỉ số SIPAS có xu hướng cải thiện qua các năm tuy nhiên năm 2025 giảm so với năm 2024.

- Khi đi sâu vào từng nội dung, yếu tố thành phần, có thể nhận thấy sự khác biệt nhất định trong MĐHL của người dân năm 2025. Trong việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, người dân hài lòng cao nhất đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền*, với mức 83,31%; tiếp đến là *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách*, với 83,11%; *kết quả, tác động của chính sách*, với 83,05% và hài lòng thấp nhất đối với *cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách*, với 82,83%. Tương tự, trong việc cung ứng DVHCC, người dân hài lòng cao nhất đối với *tiếp cận dịch vụ*, với 83,65%; tiếp đến là *công chức trực tiếp giải quyết công việc*, với 83,25%; *thủ tục hành chính*, với 83,17%; *kết quả dịch vụ*, với 82,99% và người dân hài lòng thấp nhất đối với việc *tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị*, với 82,49%. Đây là những vấn đề đã được nhận diện từ các năm trước nhưng chưa có sự cải thiện rõ rệt, cho thấy tính chất kéo dài và cần được tập trung xử lý một cách căn cơ hơn.

- Sự khác biệt giữa các địa phương tiếp tục là một điểm đáng quan tâm trong kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025. MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 34 tỉnh, thành phố dao động trong khoảng từ 77,92% đến 91,12%. Kết quả này cho thấy có những địa phương có chất lượng phục vụ người dân được đánh giá cao, đang dần tiệm cận mục tiêu cải cách hành chính, trong khi vẫn còn không ít địa phương ở mức thấp, cách rất xa mục tiêu cải cách hành chính. Đáng chú ý, các địa phương xếp cuối không chỉ thấp ở một vài nội dung riêng lẻ mà có MĐHL của người dân thấp tương đối đồng đều ở cả việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC, phản ánh những hạn chế mang tính tổng thể. Chỉ số SIPAS 2025 không chỉ phản ánh mức độ hài lòng, mà còn cho thấy khoảng cách giữa nỗ lực cải cách hành chính và trải nghiệm thực tế của người dân.

- Ở góc độ người dân, kết quả khảo sát cho thấy sự quan tâm đối với các chính sách công thiết yếu nhìn chung ở mức cao, nhưng có sự khác biệt giữa các lĩnh vực. Trong 9 lĩnh vực được đánh giá, chính sách trật tự, an toàn xã hội nhận được mức quan tâm cao nhất, với 87,18% trong khi chính sách phát triển kinh tế của địa phương nhận được mức quan tâm thấp nhất, với 82,45%. Mặc dù quan tâm đến chính sách như vậy nhưng trên thực tế, người dân theo dõi thông tin chính sách và sẵn sàng tham gia góp ý chính sách còn hạn chế. Kênh mà người dân sử dụng để theo dõi chính sách nhiều nhất chỉ đạt 47,81% và sẵn sàng tham gia góp ý chính sách nhiều nhất cũng chỉ đạt 46,83%.

- Các kênh trực tuyến tuy có tiềm năng nhưng chưa được khai thác, sử dụng hiệu quả. Có thể thấy rõ điều này qua sự khác biệt lớn giữa nhận định và thực tế. Người dân nhận định tính phù hợp của mạng internet để tiếp cận thông tin chính sách và thực hiện DVHCC trực tuyến một phần, DVHCC trực tuyến toàn trình ở mức khá cao, với lần lượt là 78,73%, 74,75% và 74,90%. Trong khi đó trên thực tế, tỷ lệ người dân khai thác, sử dụng kênh trực tuyến để tiếp cận thông tin chính sách, góp ý chính sách và thực hiện DVC trực tuyến một phần, DVC trực tuyến toàn trình có thể nói là thấp và rất thấp, lần lượt là 39,11%, 10%, 18,97% và 10,90%. Khoảng cách này đặt ra vấn đề về khả năng tiếp cận, mức độ thân thiện và sự phù hợp của các nền tảng số đối với người dân.

- Phân tích theo đặc thù dân cư (Phụ lục 1) cho thấy mức độ hài lòng và nhận định của người dân có sự khác biệt theo đặc điểm nhân khẩu học, đặc biệt phân hóa rõ rệt theo mức độ trải nghiệm thực tế về chính sách và DVHCC. Nhìn chung trong các nhóm dân cư theo đặc điểm nhân khẩu học, nhóm có học vấn cao hơn, nhóm sống ở đô thị, nhóm làm việc ở lĩnh vực công và nhóm làm việc ở lĩnh vực tư có nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng thấp hơn mặt bằng chung ở mức đáng kể. Ở chiều ngược lại, nhóm có trải nghiệm thực tế về chính sách và DVHCC có nhận định, đánh giá về phiên hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức thấp hơn. Tuy nhiên, điều đáng chú ý là nhóm trải nghiệm hỏi chính quyền, công chức và nhóm trải nghiệm khám, chữa bệnh ở địa phương là 2 nhóm có mức độ hài lòng thấp hơn mặt bằng chung rõ rệt nhất. Điều này phản ánh khoảng cách giữa nhận định chung và trải nghiệm thực tế, cho thấy chất lượng cải cách chưa được cảm nhận đồng đều trong thực tiễn phục vụ người dân.

- Về nhu cầu và mong đợi, người dân tiếp tục đặt trọng tâm vào yếu tố con người và tính minh bạch trong hoạt động công vụ. Ba nội dung được mong đợi nhiều nhất vẫn là nâng cao năng lực, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và tăng cường công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin. Đây cũng là những nội dung đã được ghi nhận trong các năm trước, cho thấy tính ổn định trong kỳ vọng của người dân và đồng thời cũng là những lĩnh vực cần được ưu tiên cải thiện.

### **Một số hàm ý từ các phát hiện của kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025**

Từ những kết quả trên có thể thấy, cải cách hành chính trong thời gian qua đã đạt được những chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Tuy nhiên, kết quả năm 2025 cho thấy dấu hiệu cần được nhận diện sớm để có điều chỉnh kịp thời. Cải cách hành chính đang bước vào giai đoạn đòi hỏi những thay đổi sâu hơn, không chỉ dừng lại ở hoàn thiện thể chế hay đơn giản hóa thủ tục hành chính, mà cần tập trung nhiều hơn vào chất lượng thực thi, vào trải nghiệm thực tế của người dân vào việc thu hẹp khoảng cách giữa chính sách và cuộc sống, vào việc thu hẹp khoảng cách giữa các địa phương.

Trong bối cảnh đó, các bộ, ngành, địa phương cần nhìn nhận kết quả SIPAS năm 2025 như một cơ sở quan trọng để đánh giá lại thực tiễn, xác định rõ nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế và xây dựng các giải pháp phù hợp. Việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân cần được triển khai một cách toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm, đồng thời phải phù hợp với kết quả đo lường sự hài lòng của từng địa phương. Những nội dung mà người dân còn chưa hài lòng, cũng như những nội dung mà người dân kỳ vọng nhiều hơn, đặc biệt là những nội dung có tính điểm nghẽn kéo dài chưa được xử lý triệt để, cần được ưu tiên cải thiện, đi đôi với việc bảo đảm thông tin được truyền tải đầy đủ, kịp thời đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân. Những địa phương có MDHL của người dân thấp cần phải thu hẹp khoảng cách về chất lượng phục vụ người dân, đảm bảo mọi người dân đều được hưởng chính sách, DVHCC chất lượng tốt một cách bình đẳng và công bằng.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 cho thấy các định hướng trọng tâm trong thời gian tới, đó là:

- Tăng cường năng lực thực thi ở cấp cơ sở: Nâng cao năng lực, trách nhiệm của đội ngũ CBCCVN; gắn trách nhiệm cá nhân với kết quả phục vụ; thu hẹp khoảng cách giữa các địa phương; bảo đảm chất lượng thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công đồng đều.

- Thúc đẩy chuyển đổi số lấy người dân làm trung tâm: Phát triển các nền tảng số đơn giản, dễ sử dụng, phù hợp với các nhóm dân cư; kết hợp hợp lý giữa hình thức trực tuyến và trực tiếp; giảm các rào cản trong quá trình sử dụng; bảo đảm tính hiệu quả, bao trùm và chú trọng trải nghiệm thực tế của người dân.

- Thiết lập cơ chế phản hồi hai chiều hiệu quả: Mở rộng các kênh tiếp nhận ý kiến của người dân, đồng thời nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý, phản hồi và công khai kết quả giải quyết; bảo đảm các phản ánh, kiến nghị được xử lý kịp thời, qua đó thúc đẩy sự tham gia thực chất của người dân trong toàn bộ chu trình chính sách và cung ứng dịch vụ công.

- Chú trọng nâng cao trải nghiệm của người dân: Chính sách được đánh giá không chỉ ở chất lượng thiết kế mà ở kết quả và tác động thực tế; dịch vụ hành chính công không chỉ giảm gánh nặng thủ tục mà còn bảo đảm trải nghiệm liền mạch, thuận tiện trong toàn bộ hành trình của người dân. Qua đó, đặt ra yêu cầu chuyển đổi từ cách tiếp cận dựa trên quy trình nội bộ sang cách tiếp cận lấy người dân làm trung tâm, trong đó trải nghiệm, nhu cầu và kỳ vọng của người dân trở thành tiêu chí định hướng trong thiết kế, xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ công. Cải cách không chỉ cần đúng, mà cần được cảm nhận là tốt trong trải nghiệm thực tế

Chất lượng của chính sách công và dịch vụ hành chính công có ý nghĩa quan trọng đối với niềm tin và sự hài lòng của người dân. Khi chính sách và dịch vụ đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân sẽ tạo nền tảng để người dân sẵn sàng đồng hành cùng chính quyền trong quá trình xây dựng và thực hiện chính sách, DVHCC, qua đó góp phần nâng cao chất lượng quản trị và chất lượng cuộc sống của người dân.

Việc xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả thực thi công vụ là yêu cầu xuyên suốt đã được Đảng, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xác định. Để hiện thực hóa mục tiêu đó, cần có sự tham gia đồng bộ của các cấp, các ngành, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và của người dân, xã hội; trong đó, vai trò chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo, tinh thần trách nhiệm và sự đổi mới trong tư duy, hành động của đội ngũ thực thi có ý nghĩa quyết định.

## **II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ**

- Đề nghị tiếp tục chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng Chỉ số SIPAS 2025 như một trong những căn cứ quan trọng để xác định mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới. Đối với các bộ, ngành, địa phương có MDHL của người dân thấp, chỉ đạo thực hiện các giải pháp cụ thể, quyết liệt nhằm khắc phục kịp thời các tồn tại, bảo đảm cải thiện rõ rệt chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân trong năm tiếp theo.

- Đồng thời, chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính theo hướng xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, gắn với nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin, truyền thông đẩy mạnh tuyên truyền, bảo đảm thông tin đầy đủ, kịp thời, chính xác về kết quả cải cách hành chính và Chỉ số SIPAS năm 2025, góp phần nâng cao nhận thức, tạo đồng thuận xã hội, thúc đẩy sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện và giám sát chính sách, cung ứng DVHCC, hướng tới xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm.

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

- Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân một cách phù hợp, hiệu quả, trên cơ sở sử dụng kết quả SIPAS năm 2025 để xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp. Việc triển khai cần hướng tới khắc phục dứt điểm những tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân trong các năm tiếp theo.

- Đồng thời, đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính với nội dung đầy đủ, rõ ràng, hình thức đa dạng, phù hợp với từng nhóm đối tượng nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy hành động tích cực, trách nhiệm của cả đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của CQHCCN.

- Bên cạnh đó, tăng cường công tác theo dõi, kiểm tra, đánh giá, xây dựng báo cáo đầy đủ, chính xác và kịp thời về kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Cung cấp báo cáo thông tin, số liệu để Bộ Nội vụ tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Đặc biệt, chú trọng nâng cao năng lực, đạo đức, văn hóa công vụ; thực hiện khen thưởng, xử lý kỷ luật nghiêm minh, kịp thời nhằm tạo động lực và nâng cao trách nhiệm trong thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, vì sự hài lòng của người dân.

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

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về kết quả CCHC, Chỉ số SIPAS năm 2025 một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời, với hình thức đa dạng, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong giám sát, phản hồi ý kiến đối với cơ quan hành chính nhà nước.

- Chú trọng lắng nghe, tổng hợp và chuyển tải kịp thời ý kiến phản hồi của người dân đến các cơ quan có thẩm quyền; tăng cường nêu gương điển hình, đồng thời phản ánh các tồn tại, hạn chế trong kết quả CCHC, chất lượng phục vụ người dân của CQHCCN nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực của công tác CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

### **4. Đối với các cơ quan, tổ chức liên quan**

Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, các cơ quan, tổ chức liên quan tiếp tục phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2026 đảm bảo chất lượng, hiệu quả./.

# PHỤ LỤC



## PHỤ LỤC I: MỘT SỐ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH KHÁC

### CẢM NHẬN CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHÍNH SÁCH

Chính sách phát triển kinh tế	11	Mức độ quan tâm <b>77.27%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>82.48%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>82,43%</b>
Chính sách khám, chữa bệnh	11	Mức độ quan tâm <b>80.32%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>83.52%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>82.72%</b>
Chính sách giáo dục phổ thông	11	Mức độ quan tâm <b>80.23%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>83.59%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>83.71%</b>
Chính sách nước sinh hoạt	11	Mức độ quan tâm <b>79.66%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>82.38%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>82.77%</b>
Chính sách điện sinh hoạt	11	Mức độ quan tâm <b>81.64%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>82.81%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>83.26%</b>
Chính sách trật tự, an toàn XH	11	Mức độ quan tâm <b>82.16%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>84.17%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>83.42%</b>
Chính sách giao thông đường bộ	11	Mức độ quan tâm <b>80.41%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>82.79%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>82.65%</b>
Chính sách an sinh, xã hội	11	Mức độ quan tâm <b>81.08%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>83.55%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>83.52%</b>
Chính sách cải cách hành chính	11	Mức độ quan tâm <b>79.86%</b>	MĐHL về tổ chức thực hiện <b>82.70%</b>	MĐHL về kết quả, tác động <b>83.23%</b>

HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
VỀ VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC  
THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH

NÓI CHUNG  
CẢ NƯỚC  
**83.08%**

TỈNH, THÀNH  
CAO NHẤT  
**90.01%**

TỈNH, THÀNH  
THẤP NHẤT  
**77.59%**



## CẢM NHẬN CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHÍNH SÁCH

### MỨC ĐỘ PHÙ HỢP CỦA CÁC KÊNH THÔNG TIN CHÍNH SÁCH



### MỨC ĐỘ SẴN SÀNG GÓP Ý CHÍNH SÁCH



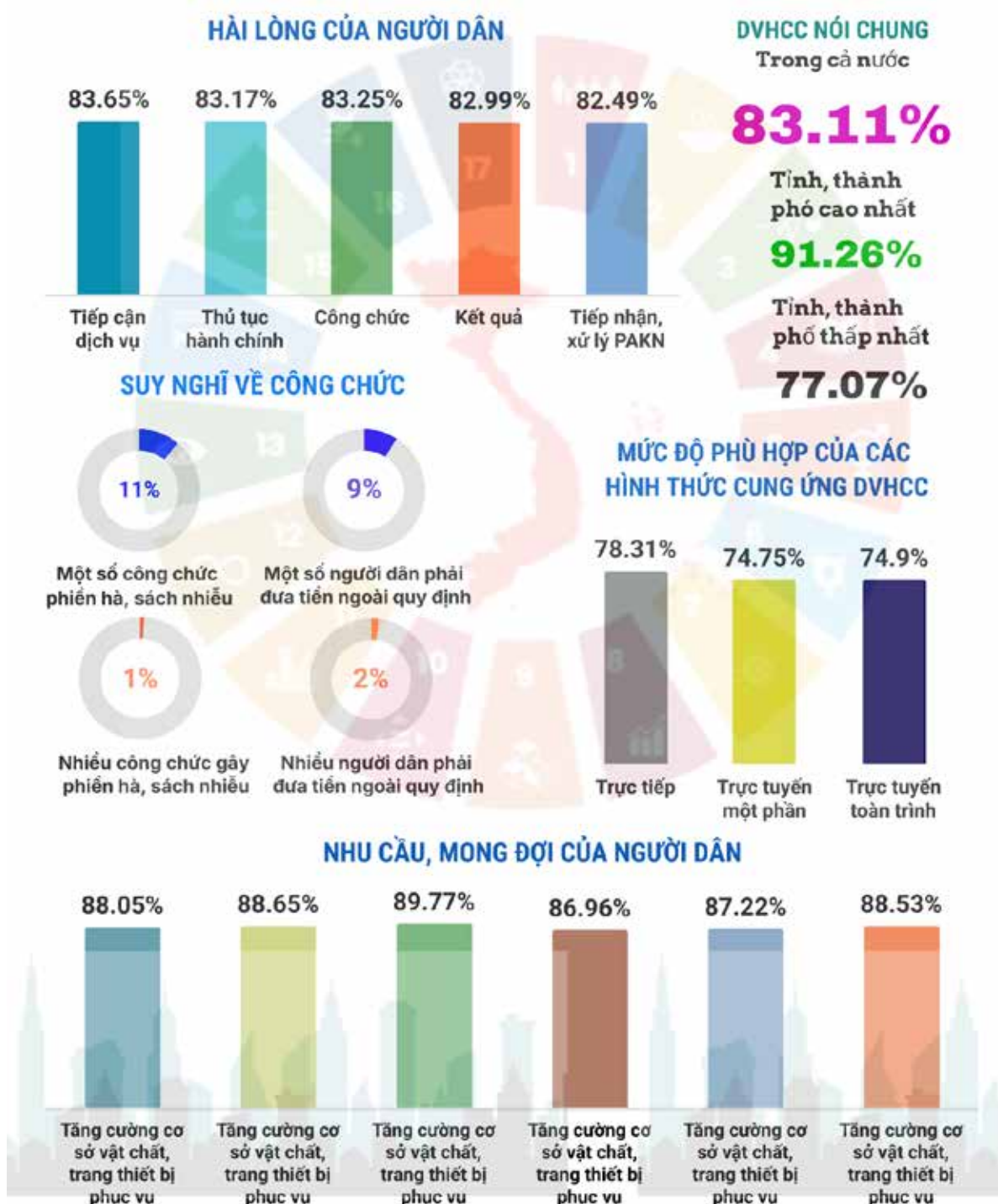
### NHU CẦU, MONG ĐỢI



### MỨC ĐỘ SỬ DỤNG KÊNH THÔNG TIN ĐỂ TIẾP CẬN CHÍNH SÁCH

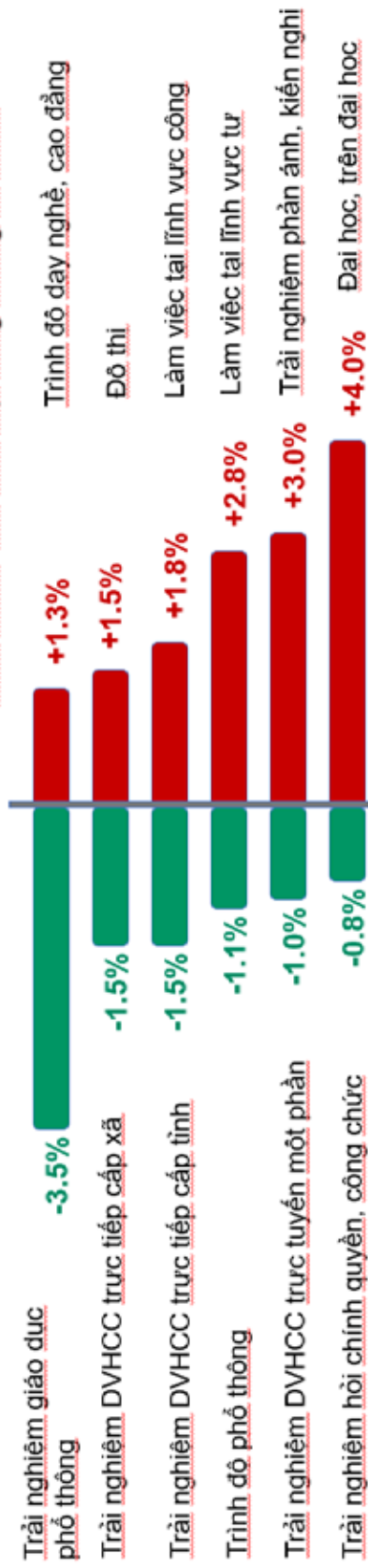


## CẢM NHẬN CỦA NGƯỜI DÂN VỀ VIỆC CUNG ỨNG DVHCC



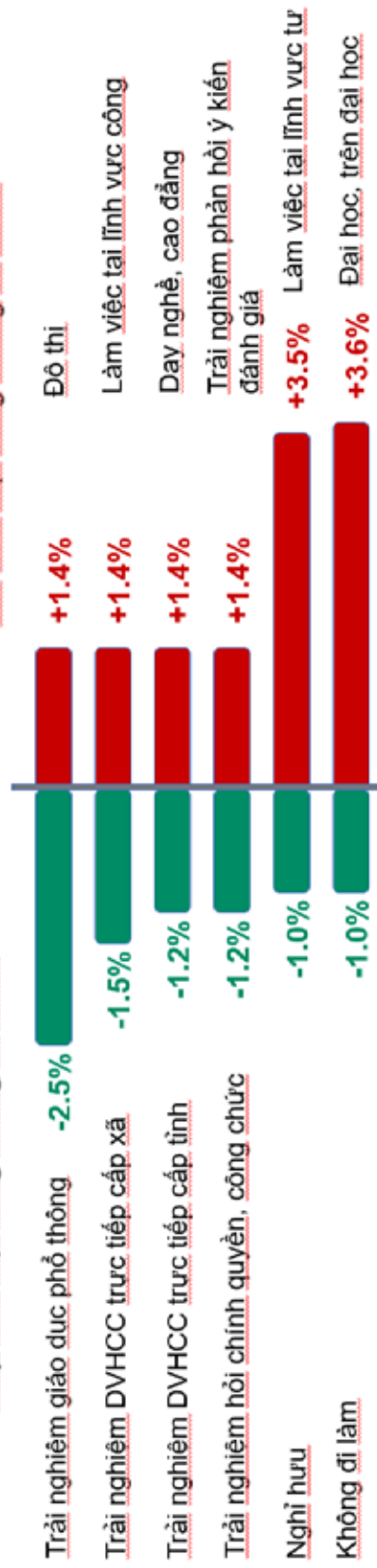
Các nhóm dân cư nhận định phiên hà, sách nhiều của công chức khác biệt đáng kể nhất so với mặt bằng chung cả nước

**Các nhóm nhận định công chức phiên hà, sách nhiều thấp hơn mặt bằng chung cả nước**

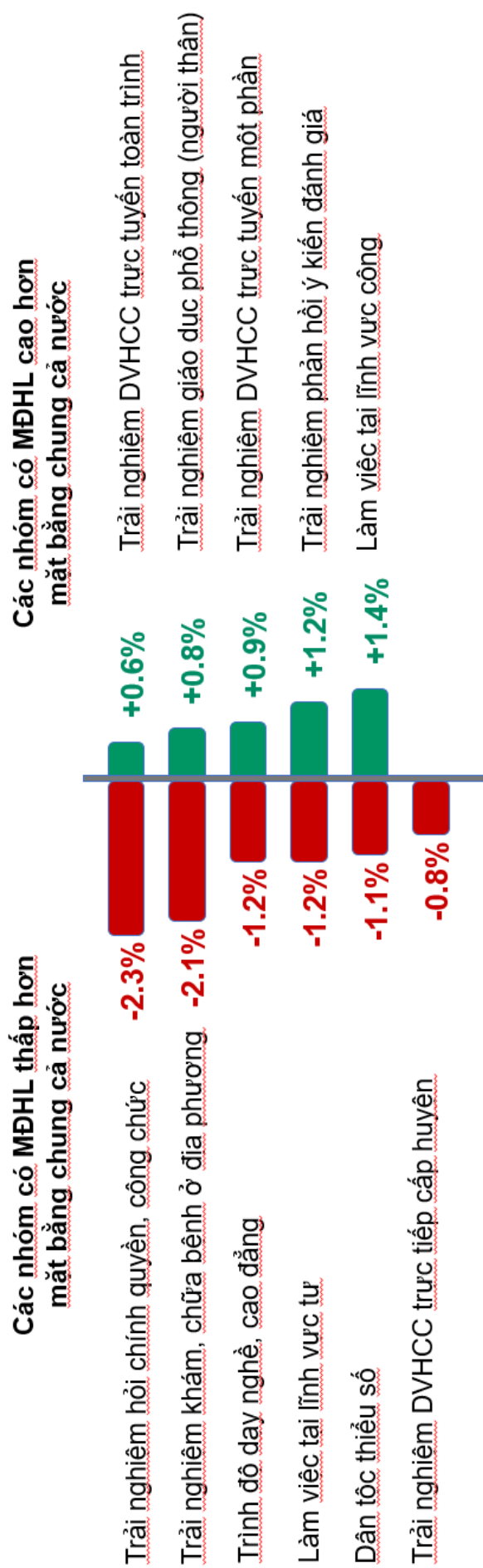


Các nhóm dân cư nhận định tiêu cực của công chức khác biệt đáng kể nhất so với mặt bằng chung cả nước

**Các nhóm nhận định công chức tiêu cực thấp hơn mặt bằng chung cả nước**



Các nhóm dân cư hài lòng về sự phục vụ của CQHCNN khác biệt đáng kể nhất so với mặt bằng chung cả nước



## PHỤ LỤC II: CHỈ SỐ CỦA 34 TỈNH, THÀNH PHỐ

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH AN GIANG

#### Mức độ quan tâm của người dân (ND) đối với các chính sách (CS) của cơ quan nhà nước (CQNN).

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.20%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.10%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.66%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.74%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.32%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.22%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.65%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.18%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.16%

#### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	31.08%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28.35%
3. Qua chính quyền, công chức.	15.59%
4. Qua người thân, bạn bè.	12.54%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	36.86%
6. Qua mạng internet.	39.26%
7. Qua hình thức khác.	1.20%

#### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	75.41%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.94%
3. Qua chính quyền, công chức.	77.83%
4. Qua người thân, bạn bè.	73.83%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.94%
6. Qua mạng internet.	78.79%
7. Qua hình thức khác.	72.44%

#### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	21.36%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	35.05%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	38.34%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.20%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	7.78%

#### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.99%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	9.36%



3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.65%
<b>Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.</b>	
1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	90.25%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.87%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.88%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	78.93%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.11%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.41%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	17.14%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	17.69%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	51.53%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.21%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	12.55%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	5.79%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	13.21%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	7.31%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.97%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.51%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH AN GIANG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.52%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	85.55%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.25%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	86.05%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.26%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.11%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	86.21%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	85.14%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	85.41%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	87.46%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH AN GIANG

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>81.02%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>81.58%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.37%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	81.79%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.28%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.21%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.34%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.14%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.26%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.33%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.63%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.65%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.13%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.52%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.65%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.58%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.54%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.94%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.41%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.62%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.85%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.62%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.41%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.09%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.78%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.37%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.12%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.16%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>81.42%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.98%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.70%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.29%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.95%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>81.64%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.82%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.04%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	81.52%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	81.18%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>81.67%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	81.86%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.14%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.01%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.32%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.64%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.59%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.73%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.39%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	80.47%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	80.43%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.28%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**81.18%, xếp 27/34**



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH BẮC NINH

### Mức độ quan tâm của người dân (ND) đối với các chính sách (CS) của cơ quan nhà nước (CQNN).

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.21%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.10%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.04%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.88%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.69%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.49%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.37%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.16%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.10%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	48.16%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	44.78%
3. Qua chính quyền, công chức.	14.70%
4. Qua người thân, bạn bè.	13.44%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	42.26%
6. Qua mạng internet.	32.50%
7. Qua hình thức khác.	0.58%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	73.25%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.34%
3. Qua chính quyền, công chức.	71.70%
4. Qua người thân, bạn bè.	66.64%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.37%
6. Qua mạng internet.	74.09%
7. Qua hình thức khác.	66.41%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	26.27%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	32.03%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	44.43%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.50%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	9.57%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	79.69%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	18.46%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.85%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	81.55%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	15.41%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.04%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	73.65%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.82%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.83%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	21.98%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.23%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	44.07%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	8.56%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	20.33%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	14.49%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	32.59%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	10.41%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.02%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.11%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH BẮC NINH

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.56%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	86.25%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.41%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	86.58%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	87.67%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	88.36%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.11%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	86.66%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.78%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.26%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH BẮC NINH	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>79.14%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>80.20%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.29%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	80.11%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.72%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.84%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.60%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.68%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.11%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.80%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.41%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.66%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.84%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.10%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	76.00%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.89%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.29%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.24%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.42%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.30%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.17%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.53%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.44%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.02%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.57%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.67%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.80%
10. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.48%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>78.99%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.54%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.10%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.71%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.82%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>79.32%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.35%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.19%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.43%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	78.29%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>78.97%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.28%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.49%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	78.15%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>78.83%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	78.51%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.27%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	78.70%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.18%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	77.72%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	78.37%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.46%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**79.08%, xếp 31/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH CÀ MAU

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	82.45%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	85.55%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.21%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.58%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.57%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.60%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.85%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.86%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.93%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	28.24%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	50.58%
3. Qua chính quyền, công chức.	33.86%
4. Qua người thân, bạn bè.	30.55%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	56.20%
6. Qua mạng internet.	43.08%
7. Qua hình thức khác.	2.31%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	78.77%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.03%
3. Qua chính quyền, công chức.	81.98%
4. Qua người thân, bạn bè.	79.84%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	86.58%
6. Qua mạng internet.	83.99%
7. Qua hình thức khác.	78.33%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	20.06%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	36.48%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	44.33%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.45%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	8.28%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.55%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.45%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.98%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.87%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.15%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	83.81%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	84.55%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	83.25%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	31.75%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.78%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	41.70%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	10.53%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	20.35%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	14.29%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	29.15%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	5.48%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.03%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	0.72%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH CÀ MAU

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	91.38%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	91.50%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	92.04%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	90.89%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	90.58%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	90.86%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	91.58%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	91.38%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	91.50%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	92.04%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH CÀ MAU	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.13%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>82.68%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.46%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	82.89%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.92%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.84%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.01%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.27%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.31%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.71%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.84%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.02%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.86%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.34%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.79%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.14%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.44%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.13%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.94%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.04%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.71%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.19%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.02%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.51%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.24%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.87%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.19%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.54%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>83.48%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.89%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.79%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.09%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.79%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>83.41%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.71%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.44%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	83.12%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	83.37%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>83.56%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.51%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.79%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.39%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.61%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.37%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.63%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.84%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.92%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	83.27%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	82.96%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.54%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**83.27%, xếp 20/34**



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.83%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.12%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.63%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.66%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.94%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.97%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.62%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.33%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.58%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	27.49%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	33.71%
3. Qua chính quyền, công chức.	20.54%
4. Qua người thân, bạn bè.	17.12%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	41.60%
6. Qua mạng internet.	30.08%
7. Qua hình thức khác.	0.21%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	75.28%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.74%
3. Qua chính quyền, công chức.	77.67%
4. Qua người thân, bạn bè.	73.49%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	82.29%
6. Qua mạng internet.	79.49%
7. Qua hình thức khác.	71.52%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	25.83%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.29%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	34.61%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.50%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	6.20%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.73%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	10.93%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.34%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.91%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.84%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.25%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	80.66%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.72%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.94%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	20.51%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	16.41%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	44.31%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	13.33%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	28.10%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	9.54%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	20.21%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	9.23%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.56%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.18%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	88.98%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	88.74%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.74%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	89.66%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	89.73%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	89.88%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.04%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	87.97%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.20%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.96%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.78%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.59%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.16%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	85.01%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.83%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.90%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.76%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.77%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.41%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.40%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.49%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.59%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.12%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.26%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.86%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.57%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.24%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.62%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.41%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.72%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.47%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.94%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.48%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.12%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.48%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.02%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.21%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.34%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.44%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.37%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.98%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.51%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.63%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.25%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.73%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.60%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	83.92%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	83.74%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>84.54%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.94%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.96%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.72%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.22%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.71%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.67%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.28%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.87%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	83.49%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.90%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.21%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.05%, xếp 13/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH CAO BẰNG

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.02%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.98%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.94%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.23%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.68%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.81%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.29%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.75%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.69%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	15.40%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	57.14%
3. Qua chính quyền, công chức.	9.09%
4. Qua người thân, bạn bè.	6.31%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	28.01%
6. Qua mạng internet.	33.21%
7. Qua hình thức khác.	0.19%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	67.60%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.49%
3. Qua chính quyền, công chức.	72.51%
4. Qua người thân, bạn bè.	64.40%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.54%
6. Qua mạng internet.	73.09%
7. Qua hình thức khác.	62.83%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	17.94%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	29.16%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	50.47%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	4.67%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	8.79%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	78.66%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	20.04%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.30%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	84.76%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.20%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.04%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	74.54%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	65.42%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	66.54%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	10.91%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.33%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	43.07%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	9.98%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	14.23%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	7.76%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	28.65%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	8.50%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.03%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.85%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH CAO BẰNG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.88%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.22%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.91%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.04%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	88.45%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	89.49%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.98%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	85.79%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.11%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.80%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH CAO BANG

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>78.73%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>79.74%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.83%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	79.66%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.42%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	78.71%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.13%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.86%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.13%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	80.03%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.90%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.73%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.57%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.99%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.79%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.63%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.99%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>78.46%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	77.47%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.09%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.16%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.15%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	78.91%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.50%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.71%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.85%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	78.80%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.94%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>79.08%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.76%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.76%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.58%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78.95%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>79.10%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.63%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.66%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	78.64%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	78.46%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **79.02%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.11%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.52%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	78.44%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **79.15%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	78.67%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.69%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.08%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **78.39%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	78.03%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	78.47%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.67%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**78.87%, xếp 32/34**



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.16%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.23%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.48%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.21%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.79%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.03%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.60%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.91%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.95%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	21.90%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	51.93%
3. Qua chính quyền, công chức.	16.39%
4. Qua người thân, bạn bè.	17.91%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	42.84%
6. Qua mạng internet.	46.14%
7. Qua hình thức khác.	1.24%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	69.43%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.69%
3. Qua chính quyền, công chức.	72.84%
4. Qua người thân, bạn bè.	64.97%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	79.66%
6. Qua mạng internet.	76.03%
7. Qua hình thức khác.	66.68%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	22.30%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	26.37%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	50.77%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.64%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	12.20%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	77.22%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	21.66%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.13%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	80.34%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	17.22%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.44%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	76.72%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.49%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.63%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	19.10%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	29.92%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	47.47%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	11.24%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	15.45%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	13.06%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	34.27%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	11.24%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	4.07%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	4.92%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.72%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.19%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.39%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.55%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	88.54%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	89.64%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.52%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	87.74%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	87.21%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	89.02%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.31%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.68%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.99%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.37%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.35%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.14%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.55%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.45%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.47%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.30%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.38%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.15%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.27%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.80%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.04%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.69%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.90%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.30%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.96%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.92%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.34%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.32%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.61%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.48%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.72%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.49%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.49%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.71%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>83.67%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.80%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.45%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.39%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.55%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>83.48%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.89%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.22%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	83.87%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	81.95%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **83.74%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.59%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.93%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.69%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **83.25%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.59%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.15%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.00%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **83.17%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	82.27%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.43%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.81%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**83.46%, xếp 15/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐẮK LẮK

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	72.93%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.58%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.28%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.59%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.24%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.98%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.20%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.87%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.55%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	41.83%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	49.58%
3. Qua chính quyền, công chức.	19.11%
4. Qua người thân, bạn bè.	15.93%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	37.40%
6. Qua mạng internet.	33.52%
7. Qua hình thức khác.	0.28%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	67.55%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73.85%
3. Qua chính quyền, công chức.	71.42%
4. Qua người thân, bạn bè.	67.25%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.25%
6. Qua mạng internet.	73.74%
7. Qua hình thức khác.	65.80%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	22.81%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	29.21%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	51.46%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.32%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	10.29%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	83.06%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.28%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.67%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	81.01%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	16.48%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.51%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	74.03%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.35%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.82%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	15.02%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	14.60%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	51.60%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.65%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	18.92%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	9.74%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	26.43%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	5.98%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.92%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.76%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐẮK LẮK

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	84.66%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.88%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.58%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	85.46%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.69%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.02%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.66%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	83.80%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	84.56%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.84%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐẮK LẮK

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>81.36%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>81.26%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	81.08%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	81.45%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.59%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.31%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.88%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.17%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.43%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.18%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.65%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.90%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.69%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.21%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.57%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	81.91%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.98%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.71%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.65%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.91%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.13%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.37%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.01%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	80.39%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.86%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.21%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.23%
10. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.35%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>81.77%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.25%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.24%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.47%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.03%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>81.86%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.24%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.37%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	81.99%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	80.82%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>81.88%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.34%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.93%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.37%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.59%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.80%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.07%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.91%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.25%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	80.88%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	81.37%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.50%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**81.53%, xếp 26/34**



### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

#### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.37%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.46%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.83%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.21%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.04%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	77.58%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.42%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.84%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.58%

#### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	25.00%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	57.00%
3. Qua chính quyền, công chức.	11.17%
4. Qua người thân, bạn bè.	6.00%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	24.17%
6. Qua mạng internet.	30.33%
7. Qua hình thức khác.	0.33%

#### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	74.00%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.27%
3. Qua chính quyền, công chức.	74.21%
4. Qua người thân, bạn bè.	68.75%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.13%
6. Qua mạng internet.	75.21%
7. Qua hình thức khác.	68.82%

#### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	21.17%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	28.33%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	51.00%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.17%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	7.33%

#### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	86.67%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.17%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.17%

#### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	87.33%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.33%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.33%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	75.04%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.33%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.91%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	13.67%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	10.00%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	45.33%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	6.33%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	19.17%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	14.83%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	35.33%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	5.00%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.17%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	0.83%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.13%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	85.71%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.21%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	85.75%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.33%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	86.63%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.42%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	84.68%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	84.85%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.25%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐIỆN BIÊN	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.29%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.53%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.53%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.53%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.47%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.47%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.47%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.08%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	81.83%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.17%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.10%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.70%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.77%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.30%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.84%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.87%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.10%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.40%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.60%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.57%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.67%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.03%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.20%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.41%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.17%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.60%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.77%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.00%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>83.34%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.87%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.73%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.10%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.77%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>83.08%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.67%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.57%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	82.37%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	82.73%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>83.37%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.50%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.90%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.70%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.61%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.17%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.73%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.93%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.86%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	82.77%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.04%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.77%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**83.31%, xếp 19/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	79.19%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.58%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.51%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.43%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.08%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.35%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.93%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	84.33%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.42%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	34.10%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	46.08%
3. Qua chính quyền, công chức.	22.03%
4. Qua người thân, bạn bè.	21.53%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	43.46%
6. Qua mạng internet.	44.67%
7. Qua hình thức khác.	0.30%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	77.54%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.03%
3. Qua chính quyền, công chức.	80.14%
4. Qua người thân, bạn bè.	76.73%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	83.94%
6. Qua mạng internet.	84.05%
7. Qua hình thức khác.	77.34%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	31.16%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.35%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	43.42%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.16%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	10.65%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.59%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.21%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.20%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	96.88%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.61%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.50%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	83.32%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	81.11%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	81.76%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	22.79%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	24.90%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	39.16%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	10.24%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	19.78%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	7.23%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	25.30%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	6.12%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.01%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.11%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	88.95%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.68%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	88.71%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	89.70%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	90.15%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	91.35%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.85%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	88.55%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	89.70%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	89.88%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐỒNG NAI	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>87.33%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>86.79%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	86.44%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu.	87.15%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>86.85%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	86.91%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	86.79%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>87.58%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	86.61%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	87.27%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.56%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.62%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.58%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.77%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	87.00%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.15%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.70%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>87.30%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	86.98%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	87.00%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	87.09%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.22%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	87.00%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	87.04%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.90%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	87.08%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	87.45%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	87.21%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>86.93%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>88.48%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	87.85%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	88.96%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	88.64%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>87.73%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	87.84%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	88.00%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	87.67%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	87.41%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>87.29%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.36%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	88.33%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.17%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.53%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.95%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.75%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.91%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>85.33%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	85.24%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	85.16%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.60%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**87.16%, xếp 03/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.85%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.52%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.07%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.53%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.03%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.04%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.66%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.39%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.34%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	46.08%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	25.75%
3. Qua chính quyền, công chức.	14.19%
4. Qua người thân, bạn bè.	11.37%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	36.82%
6. Qua mạng internet.	27.67%
7. Qua hình thức khác.	0.60%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	74.50%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.83%
3. Qua chính quyền, công chức.	75.38%
4. Qua người thân, bạn bè.	71.10%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.87%
6. Qua mạng internet.	76.74%
7. Qua hình thức khác.	69.83%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	20.56%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	42.14%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	41.03%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.38%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	6.45%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	90.65%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.54%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.80%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.42%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.97%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.61%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	78.13%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.84%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	73.83%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	27.34%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	24.12%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	46.63%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	4.92%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	13.77%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	7.54%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	20.80%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	7.34%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.01%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.61%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	84.62%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.75%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	83.26%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	84.93%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	85.46%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	86.35%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.98%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	83.99%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	84.13%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	85.72%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH ĐỒNG THÁP	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>80.41%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>80.88%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.91%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	80.84%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.13%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.73%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	80.53%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.56%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	79.93%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.17%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.68%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.66%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.60%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.00%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.66%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.32%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>80.25%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.56%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	78.96%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.23%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81.12%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.51%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	79.74%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.48%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.95%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	81.19%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.71%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>80.97%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81.91%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.52%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.22%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81.99%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>80.40%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.99%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.15%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.78%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	80.68%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>81.35%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.10%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	81.63%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.31%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.32%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.04%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.74%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.19%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.09%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	79.69%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	80.24%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.35%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**80.64%, xếp 28/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH GIA LAI

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.09%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.70%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.06%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.82%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.82%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.87%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.58%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.40%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.49%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	29.74%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	47.09%
3. Qua chính quyền, công chức.	15.63%
4. Qua người thân, bạn bè.	17.67%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	38.47%
6. Qua mạng internet.	40.30%
7. Qua hình thức khác.	0.75%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	71.26%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.62%
3. Qua chính quyền, công chức.	72.56%
4. Qua người thân, bạn bè.	67.71%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.44%
6. Qua mạng internet.	77.60%
7. Qua hình thức khác.	69.24%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	24.81%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	25.99%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	46.74%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.63%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	10.91%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.94%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.46%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.60%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	82.55%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	14.45%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	76.17%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.03%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.75%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	20.55%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	19.70%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	40.78%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.84%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	22.03%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	10.81%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	27.97%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	8.16%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	4.13%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.33%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH GIA LAI

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	84.17%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.91%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	83.56%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	85.33%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.28%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.05%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.33%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	84.87%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	84.75%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.06%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH GIA LAI	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>82.76%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.02%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.00%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.05%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.72%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.74%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.70%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.78%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.78%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.21%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.28%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.21%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.52%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.26%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.08%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.07%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.61%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.70%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.97%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.19%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.46%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.49%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.00%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.63%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.82%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.47%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.11%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.84%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>85.84%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>86.27%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	86.30%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.39%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86.12%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>85.99%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	86.36%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.92%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	85.66%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	86.01%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>86.01%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	86.12%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	86.23%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	85.68%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.44%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	85.20%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.59%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.53%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>85.45%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	85.46%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	85.46%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	85.44%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.02%, xếp 14/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	81.80%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	84.98%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.24%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.39%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	86.50%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.18%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.05%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.74%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.07%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	55.06%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	56.28%
3. Qua chính quyền, công chức.	29.34%
4. Qua người thân, bạn bè.	26.66%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	58.80%
6. Qua mạng internet.	50.02%
7. Qua hình thức khác.	0.73%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	77.98%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.79%
3. Qua chính quyền, công chức.	80.06%
4. Qua người thân, bạn bè.	76.43%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	85.59%
6. Qua mạng internet.	84.02%
7. Qua hình thức khác.	77.04%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	35.40%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	26.97%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	44.73%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	13.24%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	14.18%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	86.59%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.55%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.86%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.57%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.41%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.02%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	79.14%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	81.43%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	79.89%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	17.95%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	23.30%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	50.55%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	17.09%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	25.09%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	20.30%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	39.14%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	13.72%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	4.47%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	4.26%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	89.30%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	89.42%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	88.92%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	90.25%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	89.93%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	90.53%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	90.56%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	90.04%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	90.28%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	90.93%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>85.98%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>85.34%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	85.22%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	85.46%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>85.80%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	85.79%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	85.80%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>86.51%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	85.77%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	86.75%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	87.60%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.07%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.13%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	87.26%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	85.62%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	87.12%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	86.26%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.72%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	85.81%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	86.25%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	86.40%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	87.20%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.78%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.42%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.02%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.09%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	86.03%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.18%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.18%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.46%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.24%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.63%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.51%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>82.75%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.62%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.37%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	82.38%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	81.63%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>82.13%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.44%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.25%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.69%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>81.96%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.60%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.18%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.08%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.44%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	81.29%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	81.54%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.49%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.44%, xếp 08/34**

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH HÀ TĨNH

#### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	78.02%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.67%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.17%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.67%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.29%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.74%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.06%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.87%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.74%

#### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	57.00%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.10%
3. Qua chính quyền, công chức.	19.97%
4. Qua người thân, bạn bè.	18.95%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	43.00%
6. Qua mạng internet.	32.07%
7. Qua hình thức khác.	0.15%

#### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	77.31%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.46%
3. Qua chính quyền, công chức.	76.30%
4. Qua người thân, bạn bè.	74.16%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.68%
6. Qua mạng internet.	77.89%
7. Qua hình thức khác.	73.21%

#### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	18.20%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.90%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	50.95%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.35%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	5.39%

#### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	91.62%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.93%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.45%

#### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.



1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	93.64%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.70%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.67%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	77.56%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.10%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.00%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	23.11%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.78%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	39.10%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.99%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	18.60%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	10.32%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	34.88%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	8.72%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.49%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.05%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH HÀ TĨNH

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	90.71%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	90.93%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	90.76%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	90.91%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	91.06%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	91.53%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	91.92%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	91.25%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	91.53%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	92.47%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH HÀ TĨNH	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.31%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.32%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.08%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.56%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.07%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.03%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.10%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.23%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.88%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.93%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.21%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.04%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.10%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.16%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.87%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.06%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.86%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.43%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.27%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.53%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.56%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.69%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.50%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.78%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.45%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.80%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.57%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.20%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>79.70%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.87%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.80%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.97%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.85%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>80.09%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.56%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.28%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.80%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	79.72%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **79.71%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.00%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.80%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.34%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **79.25%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.29%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.13%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.31%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **79.46%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	79.14%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	79.82%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.41%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**81.83%, xếp 24/34**

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG	
<b>Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN</b>	
1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	80.52%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.19%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.27%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.44%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.47%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.75%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.52%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	83.34%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.68%
<b>Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.</b>	
1. Qua loa phát thanh xã.	45.25%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	31.00%
3. Qua chính quyền, công chức.	7.78%
4. Qua người thân, bạn bè.	11.61%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.17%
6. Qua mạng internet.	28.76%
7. Qua hình thức khác.	0.13%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS</b>	
1. Qua loa phát thanh xã.	79.01%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.15%
3. Qua chính quyền, công chức.	77.11%
4. Qua người thân, bạn bè.	74.87%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	82.51%
6. Qua mạng internet.	79.60%
7. Qua hình thức khác.	73.58%
<b>Sự tham gia góp ý của ND đối với CS</b>	
1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	24.41%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	28.20%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	46.61%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	10.18%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	9.27%
<b>Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.</b>	
1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.46%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.03%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.51%
<b>Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.</b>	

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.32%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.03%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.65%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	87.15%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	86.04%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	86.41%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	15.74%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	17.16%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	50.58%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	6.84%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	13.16%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	10.84%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	20.13%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	4.77%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.29%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.19%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	91.91%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	91.62%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	91.60%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	92.49%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	92.81%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	92.91%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	92.56%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	91.86%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	91.82%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	92.26%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>91.01%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>90.35%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	89.91%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	90.79%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>90.39%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	90.35%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	90.42%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>91.08%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	90.77%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	90.94%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	91.12%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	91.23%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	91.18%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	91.09%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	91.29%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	91.22%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	90.90%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>91.21%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	91.37%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	91.27%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	91.17%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	91.65%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	90.46%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	90.67%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	91.00%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	91.29%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	91.61%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	91.62%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>91.26%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>91.85%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	91.64%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	92.08%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	91.82%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>91.58%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	91.72%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	91.27%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	91.67%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	91.68%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>91.86%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	92.21%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	92.18%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	91.18%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>90.61%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	90.66%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	90.53%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	90.64%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>90.30%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	90.33%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	90.63%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	89.94%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**91.12%, xếp 01/34**



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.94%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.94%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.52%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.17%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.19%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.88%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.94%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.91%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.99%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	22.82%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	41.57%
3. Qua chính quyền, công chức.	15.86%
4. Qua người thân, bạn bè.	15.77%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	42.72%
6. Qua mạng internet.	53.10%
7. Qua hình thức khác.	0.87%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	69.91%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.32%
3. Qua chính quyền, công chức.	77.12%
4. Qua người thân, bạn bè.	71.70%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	82.15%
6. Qua mạng internet.	81.44%
7. Qua hình thức khác.	72.32%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	28.02%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	31.51%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	36.66%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	13.60%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	14.78%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	84.63%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	14.10%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.27%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	86.36%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.56%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.08%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	77.25%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	76.75%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	76.22%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	23.85%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	26.36%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	35.42%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	15.85%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	21.45%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	12.24%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	31.33%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	10.30%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	4.03%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.94%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	88.16%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.98%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.34%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	88.93%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	90.13%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	90.02%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.79%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	88.90%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.79%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	90.72%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.27%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.17%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.07%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.28%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.87%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.72%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.01%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.52%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.54%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.83%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.64%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.53%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.25%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.25%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.43%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.11%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.12%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.15%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.64%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.11%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.61%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.46%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.68%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.31%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.74%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.78%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.78%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.35%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.48%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.11%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.79%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.27%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.29%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.49%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.89%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.45%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.39%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.24%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>84.50%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.77%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.57%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.15%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.41%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.19%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.59%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.43%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.88%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	83.59%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.99%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.05%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.36%, xếp 10/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HUẾ

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.22%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.82%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.96%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.71%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.67%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.93%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.25%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.06%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.99%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	35.25%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	48.49%
3. Qua chính quyền, công chức.	24.60%
4. Qua người thân, bạn bè.	19.57%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	45.61%
6. Qua mạng internet.	40.29%
7. Qua hình thức khác.	0%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	73.38%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.88%
3. Qua chính quyền, công chức.	76.62%
4. Qua người thân, bạn bè.	72.44%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	81.10%
6. Qua mạng internet.	78.49%
7. Qua hình thức khác.	70.46%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	22.87%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	34.59%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	46.31%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.53%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	15.05%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.16%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.55%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.29%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	88.87%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.25%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.88%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	79.26%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	73.67%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	75.29%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	25.90%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	27.34%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	43.45%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	10.94%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	23.88%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	13.96%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	37.70%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	15.40%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	4.60%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	4.32%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HUẾ

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	88.16%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.98%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.34%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	88.93%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	90.13%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	90.02%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.79%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	88.90%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.79%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	90.72%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA THÀNH PHỐ HUẾ

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>85.09%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.82%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.76%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.89%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.82%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.61%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.04%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>85.39%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.96%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.26%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.79%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.12%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.99%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.16%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	86.09%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.77%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.37%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.12%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.69%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.07%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.72%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	86.03%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.61%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.34%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.63%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	86.35%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.72%
10. CQHCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	85.06%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.30%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.16%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.07%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.69%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.72%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.67%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.43%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.75%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.29%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.23%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>84.85%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.08%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.94%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.54%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.78%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.29%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.45%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.62%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.89%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	81.85%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	81.95%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.86%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.76%, xếp 05/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TÌNH HÌNH YÊN

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.00%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	76.90%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.26%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.26%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.80%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.84%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.28%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.57%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.25%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	74.00%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	39.65%
3. Qua chính quyền, công chức.	16.81%
4. Qua người thân, bạn bè.	15.41%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	53.30%
6. Qua mạng internet.	24.51%
7. Qua hình thức khác.	0.56%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	75.12%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	75.46%
3. Qua chính quyền, công chức.	72.52%
4. Qua người thân, bạn bè.	68.16%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.64%
6. Qua mạng internet.	73.23%
7. Qua hình thức khác.	66.28%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	19.83%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	40.23%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	47.34%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.78%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	7.21%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.82%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16.06%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.13%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	86.00%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.70%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.30%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	75.30%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.50%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.80%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	22.56%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	12.69%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	48.12%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	4.89%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	13.35%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	19.83%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	44.08%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	13.06%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.63%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.63%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH HƯNG YÊN

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.40%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	86.99%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	86.24%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.13%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	88.05%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	88.67%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.07%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	86.78%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.83%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.42%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH HƯNG YÊN

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>85.01%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>85.18%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	85.18%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	85.18%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.49%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.56%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.42%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>85.04%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.70%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	85.05%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.29%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.63%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	85.36%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.74%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.78%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.16%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.61%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>85.07%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.40%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	85.06%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.34%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.59%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.03%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	85.22%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.35%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	85.27%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	85.45%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.95%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>85.22%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.58%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.47%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	85.80%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.47%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>85.28%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.69%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.39%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	85.34%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.72%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>85.40%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.67%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	85.69%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.84%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>85.15%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.83%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.34%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.28%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.66%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	84.49%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	84.83%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.66%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**85.10%, xếp 04/34**

### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

#### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	78.93%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	81.97%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	81.38%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	80.91%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.58%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.41%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.85%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.19%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.30%

#### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	55.29%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	47.98%
3. Qua chính quyền, công chức.	30.60%
4. Qua người thân, bạn bè.	28.09%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	46.73%
6. Qua mạng internet.	37.28%
7. Qua hình thức khác.	0.76%

#### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	75.38%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.01%
3. Qua chính quyền, công chức.	76.34%
4. Qua người thân, bạn bè.	72.20%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.71%
6. Qua mạng internet.	79.95%
7. Qua hình thức khác.	71.99%

#### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	29.25%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	27.97%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	50.70%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.30%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	6.64%

#### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	90.74%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.50%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.76%

#### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	93.35%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.63%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.02%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	81.51%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	76.31%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	76.49%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	13.65%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	14.29%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	59.29%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	16.69%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	17.57%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	8.34%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	26.55%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	10.62%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.28%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	5.82%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	81.07%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	80.80%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	79.38%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	80.34%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	81.08%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	81.76%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	80.89%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	79.85%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	80.33%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	81.34%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.21%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.58%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.72%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.45%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.94%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.81%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.07%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.36%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.41%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.59%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.39%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.22%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.56%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.12%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.91%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	85.80%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.22%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.05%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.41%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.24%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	83.22%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.91%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.59%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.47%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.48%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.84%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.42%
10. CQHCCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.94%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>85.10%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>86.02%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.78%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.49%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.79%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>85.23%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.31%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	85.52%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	85.09%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.99%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **85.07%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.59%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	85.21%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.41%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **85.39%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.56%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	85.87%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	85.73%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **83.76%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	83.88%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.71%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.68%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.57%, xếp 07/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH LAI CHÂU

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.95%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.97%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.25%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.59%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.15%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.46%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.03%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.67%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.97%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	22.07%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	68.08%
3. Qua chính quyền, công chức.	13.58%
4. Qua người thân, bạn bè.	12.73%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	21.05%
6. Qua mạng internet.	31.07%
7. Qua hình thức khác.	0.34%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	71.88%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.29%
3. Qua chính quyền, công chức.	76.56%
4. Qua người thân, bạn bè.	72.35%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	76.01%
6. Qua mạng internet.	77.57%
7. Qua hình thức khác.	70.17%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	18.44%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.37%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	56.35%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.98%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	5.92%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	91.86%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.80%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.34%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.67%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	5.79%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.53%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	76.39%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.30%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.25%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	18.27%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	16.58%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	53.47%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	5.75%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	11.34%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	14.55%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	29.95%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	7.45%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.54%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.54%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH LAI CHÂU

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.26%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.14%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.88%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.08%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	87.65%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	88.11%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	86.45%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	86.30%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.24%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.89%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH LAI CHÂU	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>78.51%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>79.17%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	78.59%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	79.76%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.23%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.23%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.23%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.59%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.38%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.70%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.99%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.56%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	77.88%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.92%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.44%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	78.62%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.77%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>78.16%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	76.33%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	77.31%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	77.88%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.46%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	78.48%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	77.19%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.89%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.55%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.12%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.38%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>77.07%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>77.63%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	77.20%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	78.31%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	77.36%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>76.77%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	77.20%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	77.03%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	76.28%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	76.55%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>77.00%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	77.06%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77.30%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	76.63%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>77.29%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	76.66%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	77.47%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	77.74%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>76.79%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	76.49%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	76.85%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	77.03%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**77.92%, xếp 34/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	81.65%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.57%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.86%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.28%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.84%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.37%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.04%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	83.45%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.74%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	29.60%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	54.68%
3. Qua chính quyền, công chức.	39.77%
4. Qua người thân, bạn bè.	41.50%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.39%
6. Qua mạng internet.	40.35%
7. Qua hình thức khác.	0.58%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	77.75%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	80.59%
3. Qua chính quyền, công chức.	81.19%
4. Qua người thân, bạn bè.	81.02%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	83.08%
6. Qua mạng internet.	83.10%
7. Qua hình thức khác.	77.93%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	30.48%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	31.76%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	41.34%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	33.14%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	27.14%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.63%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.25%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.11%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.



1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	98.51%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.92%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.57%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	89.23%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	90.03%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	89.77%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	40.76%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	31.57%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	43.05%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	25.83%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	30.54%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	12.28%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	21.93%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	21.70%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	14.12%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	13.55%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.20%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.85%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.07%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	88.27%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	87.19%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	89.34%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	87.66%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	86.10%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	87.67%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	89.87%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH LÂM ĐỒNG

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.27%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.51%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.83%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.20%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.72%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.52%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.93%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.19%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.87%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.34%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.62%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.26%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.26%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.19%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.87%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.13%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.19%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.41%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.14%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.41%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.30%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.53%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.86%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.62%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.30%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.39%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.25%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.32%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.36%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.01%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.76%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.99%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.28%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.43%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.40%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.51%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.38%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.45%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **84.66%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.62%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.40%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.97%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **84.50%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.49%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.40%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.60%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **84.17%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	84.11%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	84.32%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.09%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.31. xếp 12/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH LẠNG SƠN

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.05%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.53%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.18%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.59%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.41%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.27%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.79%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.44%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.02%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	28.48%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	61.41%
3. Qua chính quyền, công chức.	17.58%
4. Qua người thân, bạn bè.	14.95%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	34.14%
6. Qua mạng internet.	33.13%
7. Qua hình thức khác.	1.41%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	68.61%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.49%
3. Qua chính quyền, công chức.	74.07%
4. Qua người thân, bạn bè.	68.44%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.56%
6. Qua mạng internet.	75.25%
7. Qua hình thức khác.	69.30%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	19.63%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.06%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	63.02%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	12.40%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	10.12%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.45%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.32%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	2.23%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	90.49%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	8.10%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.42%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	75.77%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	68.26%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.95%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	17.04%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.49%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	60.45%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	10.95%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	18.26%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	10.75%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	23.73%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	12.98%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	8.32%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	6.69%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH LẠNG SƠN

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	84.36%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.15%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	82.88%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	84.49%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	85.57%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	85.37%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.70%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	83.82%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	83.38%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	85.03%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH LẠNG SƠN	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>77.59%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>78.18%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	77.98%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	78.38%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.01%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	77.71%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.32%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>77.56%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	76.87%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.82%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.28%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.97%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.44%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.97%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.29%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	78.52%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	76.89%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>77.41%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	76.62%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	76.45%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	76.75%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	78.24%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	78.49%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	77.01%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	77.64%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	76.71%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	78.21%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	78.01%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>80.54%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.66%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.80%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	80.70%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.47%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>80.44%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	80.84%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.57%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.93%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	80.40%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>80.58%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	80.84%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	80.91%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	80.00%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>80.67%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	80.33%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	80.97%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	80.70%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>80.38%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	80.27%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	80.43%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.43%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**78.80%, xếp 33/34**



## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH LÀO CAI

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.26%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.15%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.37%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.94%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	77.74%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.32%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.58%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.39%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.70%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	25.84%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.71%
3. Qua chính quyền, công chức.	14.42%
4. Qua người thân, bạn bè.	11.82%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	33.77%
6. Qua mạng internet.	44.16%
7. Qua hình thức khác.	0.78%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	67.69%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.90%
3. Qua chính quyền, công chức.	71.24%
4. Qua người thân, bạn bè.	67.10%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.35%
6. Qua mạng internet.	75.58%
7. Qua hình thức khác.	64.73%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	31.03%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21.58%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	48.66%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.20%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	9.71%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.30%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16.28%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.42%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	85.30%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	12.07%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.62%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	74.36%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.15%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.60%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	21.42%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	15.74%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	47.74%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	15.74%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	17.42%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	13.16%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	29.42%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	7.48%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.10%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.58%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH LÀO CAI

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.28%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	85.57%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.45%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	86.24%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	87.39%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.99%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	86.23%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	85.47%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	85.88%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.74%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH LÀO CAI

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.15%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.43%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.93%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.94%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.73%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.96%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.49%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.03%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.88%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.77%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.69%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.02%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.78%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.16%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.50%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.13%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	83.35%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.28%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	83.29%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.80%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.35%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.12%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	85.32%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.17%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.03%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.36%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.85%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.50%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.78%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>85.83%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85.35%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	86.43%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85.73%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.62%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.52%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.75%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.06%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.15%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>84.79%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.11%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	85.14%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.11%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.40%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	83.66%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.71%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.82%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.31%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	84.03%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	84.65%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.26%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.41%, xếp 09/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH NGHỆ AN

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	81.89%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	86.17%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	85.07%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.28%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.66%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	86.06%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.93%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	85.40%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.31%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	52.91%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	52.00%
3. Qua chính quyền, công chức.	21.66%
4. Qua người thân, bạn bè.	18.59%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	52.91%
6. Qua mạng internet.	47.09%
7. Qua hình thức khác.	0.57%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	80.93%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	83.92%
3. Qua chính quyền, công chức.	80.39%
4. Qua người thân, bạn bè.	78.70%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	83.53%
6. Qua mạng internet.	83.69%
7. Qua hình thức khác.	78.27%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	27.15%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.51%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	54.64%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.62%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	6.53%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	90.14%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.60%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.26%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	88.23%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.26%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.51%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	79.35%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	77.76%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	76.49%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	12.63%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.36%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	48.81%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	10.35%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	20.25%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	12.74%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	25.94%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	7.17%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.62%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	9.22%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH NGHỆ AN

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	90.40%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	90.41%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	89.35%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	90.60%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	91.40%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	90.96%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.95%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	90.35%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	90.20%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	91.23%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH NGHỆ AN

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.20%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.46%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	84.08%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.84%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.19%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.17%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.22%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.27%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.17%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.90%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.15%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.86%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	83.93%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.81%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.85%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.57%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.20%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.08%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.02%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.01%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.45%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.44%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.31%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.81%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.45%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.98%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.34%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.99%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.53%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.70%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.72%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.79%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.59%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.57%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.62%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.53%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.55%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.59%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **84.57%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.70%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.84%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.19%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **84.52%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.48%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.49%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.59%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **84.29%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	84.34%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	84.20%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.33%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.33%, xếp 11/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH NINH BÌNH

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.62%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.50%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.82%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.31%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.29%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.45%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.50%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.07%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.16%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	50.43%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	38.38%
3. Qua chính quyền, công chức.	19.38%
4. Qua người thân, bạn bè.	12.34%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	45.52%
6. Qua mạng internet.	26.04%
7. Qua hình thức khác.	0.19%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	74.71%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.47%
3. Qua chính quyền, công chức.	73.41%
4. Qua người thân, bạn bè.	69.30%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.68%
6. Qua mạng internet.	74.78%
7. Qua hình thức khác.	69.65%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	20.94%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.14%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	51.20%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.26%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	5.57%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.28%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	12.14%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.58%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	88.18%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	10.66%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.16%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	75.63%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.34%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.34%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	21.11%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	16.51%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	47.02%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	4.89%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	11.80%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	10.46%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	34.45%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	8.06%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.92%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.40%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH NINH BÌNH

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.70%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	85.39%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.95%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	85.98%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.18%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.49%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	87.55%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	86.10%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.23%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	87.98%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH NINH BÌNH

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.18%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.55%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.38%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.73%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.15%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.87%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.44%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.06%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.78%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.53%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.57%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.20%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.72%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.14%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.63%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.31%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.63%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>83.22%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.59%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	83.16%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.37%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.60%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.46%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	83.42%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.53%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.05%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.75%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.28%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>83.55%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.11%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.96%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.17%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.21%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>83.63%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC để thấy, dễ đọc.	84.08%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.77%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	83.31%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	83.35%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>83.83%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	84.25%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.06%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.18%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.27%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.74%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.43%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.65%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.90%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	82.77%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	82.94%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.00%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**83.33%, xếp 18/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH PHÚ THỌ

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	73.88%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.96%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.48%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.92%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.10%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.52%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.23%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.37%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.98%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	43.12%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	48.92%
3. Qua chính quyền, công chức.	13.88%
4. Qua người thân, bạn bè.	11.38%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	49.49%
6. Qua mạng internet.	36.86%
7. Qua hình thức khác.	0.80%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	70.41%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.55%
3. Qua chính quyền, công chức.	71.45%
4. Qua người thân, bạn bè.	64.67%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.66%
6. Qua mạng internet.	75.23%
7. Qua hình thức khác.	65.48%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	23.90%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.41%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	49.88%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.35%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	10.09%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	81.88%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16.28%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.83%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	82.99%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13.24%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.77%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	75.76%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69.31%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.05%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	27.06%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	18.12%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	42.32%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.00%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	19.61%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	13.88%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	29.01%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	9.29%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.64%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.21%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH PHÚ THỌ

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	87.51%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.22%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	86.98%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	88.66%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	89.93%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	90.34%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.36%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	88.02%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.09%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	89.79%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH PHÚ THỌ	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>82.66%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.57%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.54%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.60%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.51%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	82.65%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	82.36%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.60%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.01%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.26%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.24%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.99%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.10%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.22%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.77%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.34%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.47%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.56%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.99%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.85%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	82.08%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	83.32%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.46%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.14%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.07%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.70%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.34%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.71%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.73%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.20%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.20%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.64%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.75%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>82.76%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	83.35%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	83.04%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	82.65%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	81.98%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **82.91%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.15%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.22%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.36%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **82.50%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.90%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.73%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.86%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **82.29%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	82.38%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	82.42%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	82.07%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**82.69%, xếp 21/34**

<b>CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI</b>	
<b>Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN</b>	
1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.26%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.74%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.61%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74.12%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.92%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.65%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.02%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	77.45%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.58%
<b>Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.</b>	
1. Qua loa phát thanh xã.	35.46%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	57.12%
3. Qua chính quyền, công chức.	17.95%
4. Qua người thân, bạn bè.	12.91%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	36.35%
6. Qua mạng internet.	28.93%
7. Qua hình thức khác.	0.59%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS</b>	
1. Qua loa phát thanh xã.	72.98%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.28%
3. Qua chính quyền, công chức.	71.90%
4. Qua người thân, bạn bè.	67.88%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75.59%
6. Qua mạng internet.	75.07%
7. Qua hình thức khác.	68.74%
<b>Sự tham gia góp ý của ND đối với CS</b>	
1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	14.48%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	23.63%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	66.31%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.28%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	8.08%
<b>Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.</b>	
1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82.84%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.52%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.64%
<b>Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.</b>	

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	85.11%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.40%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.50%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	76.68%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	67.84%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	69.47%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	12.93%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	17.24%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	50.52%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	10.55%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	19.32%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	5.79%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	22.14%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	9.36%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.42%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	2.97%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	84.70%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.61%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	82.62%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	84.43%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	85.45%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	86.06%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	86.12%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	84.18%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	83.23%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.76%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>81.91%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>82.31%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.36%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	82.26%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.68%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.72%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.63%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.00%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.91%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	82.81%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.05%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.71%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.03%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	82.21%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.92%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.31%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.02%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.79%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.07%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.94%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.10%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.94%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.92%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.58%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.08%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	80.66%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.03%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.63%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.34%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.08%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.20%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.44%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.59%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>82.27%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.79%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.50%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	81.97%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	81.83%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>82.79%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.02%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.08%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.25%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.31%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.73%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.79%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.41%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.26%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	80.92%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	81.61%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.23%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**82.08%, xếp 23/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG NINH

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	72.78%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.47%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.62%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.05%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.65%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.66%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	76.75%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	76.88%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	75.85%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	32.42%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	54.61%
3. Qua chính quyền, công chức.	18.77%
4. Qua người thân, bạn bè.	15.87%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	42.15%
6. Qua mạng internet.	43.34%
7. Qua hình thức khác.	0.34%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	69.72%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	76.28%
3. Qua chính quyền, công chức.	71.48%
4. Qua người thân, bạn bè.	65.62%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.42%
6. Qua mạng internet.	77.48%
7. Qua hình thức khác.	67.03%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	24.61%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.45%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	46.27%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	11.44%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	9.36%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	84.88%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	13.92%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.20%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.



1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	86.66%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	11.09%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.25%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	75.94%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	71.18%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	70.29%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	23.36%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	29.93%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	44.12%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	8.65%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	12.80%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	16.44%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	36.33%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	12.28%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	3.46%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.11%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG NINH

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.54%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	86.79%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.81%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.16%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	87.61%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	88.67%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	87.97%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	86.90%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.52%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.48%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG NINH	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>88.42%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>88.76%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	88.70%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	88.82%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>88.53%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	88.52%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	88.55%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>88.37%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	88.34%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	88.77%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	88.75%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	88.80%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	88.42%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	88.02%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	88.19%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	88.29%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	87.76%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>88.38%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	87.79%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	88.25%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	87.91%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	88.80%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	88.65%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	88.52%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.86%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	88.22%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	88.61%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	88.18%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>88.20%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>88.99%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	88.70%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	89.61%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	88.67%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>88.32%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	88.85%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	88.37%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	88.26%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	87.80%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **88.28%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	88.27%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	88.32%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	88.25%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **87.87%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	87.66%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	87.93%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	88.03%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **87.51%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	87.56%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	87.70%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	87.28%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**88.33%, xếp 02/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.34%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.28%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76.23%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	75.14%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	76.80%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	78.57%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.46%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	79.40%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.14%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	46.04%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.46%
3. Qua chính quyền, công chức.	20.77%
4. Qua người thân, bạn bè.	12.84%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	40.30%
6. Qua mạng internet.	28.96%
7. Qua hình thức khác.	0.82%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	74.27%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.85%
3. Qua chính quyền, công chức.	74.18%
4. Qua người thân, bạn bè.	72.22%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.96%
6. Qua mạng internet.	74.18%
7. Qua hình thức khác.	71.01%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	12.26%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	23.83%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	66.67%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.16%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	8.54%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	92.54%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	7.18%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.28%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	94.58%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	4.58%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.83%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	76.91%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	68.47%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.73%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	21.43%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	19.64%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	45.88%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	6.18%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	12.91%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	10.99%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	27.61%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	10.44%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.24%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.79%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.24%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.47%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	83.36%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	84.74%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.94%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	85.91%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.19%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	84.08%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	84.86%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.24%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH QUẢNG TRỊ	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>79.30%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>79.79%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	79.82%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	79.75%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>78.93%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.06%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	78.79%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.23%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.89%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	78.97%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.03%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.25%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.27%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.99%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.01%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	80.00%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.64%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.35%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	78.96%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.12%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	78.78%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	79.37%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	79.92%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	79.49%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	79.24%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.45%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	80.10%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	80.10%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>79.23%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.70%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.82%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.92%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.34%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>79.10%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.14%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.04%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.31%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	78.91%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **79.51%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.82%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.75%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	78.96%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **78.94%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	78.59%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.04%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.19%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **78.93%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	78.94%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	78.99%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	78.86%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**79.27%, xếp 30/34**



### CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH SƠN LA

#### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.10%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.46%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.80%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.32%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.68%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.60%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.90%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.86%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.07%

#### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	13.28%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60.59%
3. Qua chính quyền, công chức.	13.56%
4. Qua người thân, bạn bè.	5.37%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	19.21%
6. Qua mạng internet.	26.13%
7. Qua hình thức khác.	0.42%

#### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	71.87%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.61%
3. Qua chính quyền, công chức.	75.60%
4. Qua người thân, bạn bè.	70.03%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.69%
6. Qua mạng internet.	76.42%
7. Qua hình thức khác.	70.82%

#### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	27.40%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.15%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	45.76%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.07%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	5.08%

#### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.84%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.74%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.41%

#### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.46%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.12%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.42%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	77.72%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.66%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.52%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	10.55%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	12.24%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	62.03%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	3.23%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	12.80%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	8.16%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	20.25%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	4.50%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	0.98%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.83%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH SƠN LA

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.72%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.06%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.82%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.74%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	89.12%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	88.44%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.32%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	87.72%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.28%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.68%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH SƠN LA	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>83.10%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.25%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.16%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.33%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.03%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.03%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.02%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.21%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.99%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.78%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.37%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.80%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.90%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.18%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.95%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.05%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.91%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>82.97%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.44%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.52%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.98%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.52%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.06%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.80%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.64%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.40%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.61%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.77%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>83.84%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.88%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.87%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.90%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.89%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.10%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.09%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.13%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.19%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.01%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>83.52%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.32%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.75%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.51%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>83.93%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.09%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.96%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.74%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>83.68%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	83.79%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.62%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.62%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**83.40%, xếp 17/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH TÂY NINH

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.33%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	77.84%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	77.60%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	77.96%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.55%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.79%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.33%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.88%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.01%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	37.75%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	26.85%
3. Qua chính quyền, công chức.	11.91%
4. Qua người thân, bạn bè.	18.62%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	34.56%
6. Qua mạng internet.	38.09%
7. Qua hình thức khác.	0.34%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	72.90%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	74.33%
3. Qua chính quyền, công chức.	74.75%
4. Qua người thân, bạn bè.	67.59%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	78.77%
6. Qua mạng internet.	78.35%
7. Qua hình thức khác.	66.06%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	24.79%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30.49%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	38.69%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	8.21%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	14.07%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.39%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.76%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.84%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	88.53%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.44%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	2.02%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	77.55%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.56%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	71.93%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	19.16%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.84%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	45.88%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.73%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	22.02%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	6.39%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	23.53%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	6.05%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.68%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.34%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH TÂY NINH

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.43%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	85.23%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.18%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	86.02%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	85.73%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.27%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	87.77%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	84.97%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	85.99%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	87.42%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH TÂY NINH

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>82.04%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>82.63%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.53%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	82.73%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.80%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	81.85%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.75%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>82.05%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.98%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.95%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.96%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.10%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.93%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.95%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.90%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.23%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.48%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.97%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	81.18%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	81.78%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.78%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.53%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	82.30%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.18%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.71%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	81.98%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.84%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	82.41%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.73%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>83.54%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.40%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.75%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.46%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>82.57%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.93%



2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.53%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	82.43%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	82.41%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>82.92%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.45%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.80%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	82.50%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.90%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	82.90%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.15%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.65%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>81.74%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	81.50%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	81.90%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	81.83%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**82.32%, xếp 22/34**

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN	
<b>Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN</b>	
1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	81.40%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	83.06%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.73%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.86%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	85.85%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	87.06%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	87.13%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	87.39%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	85.36%
<b>Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.</b>	
1. Qua loa phát thanh xã.	39.94%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79.17%
3. Qua chính quyền, công chức.	48.07%
4. Qua người thân, bạn bè.	28.96%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	59.34%
6. Qua mạng internet.	56.35%
7. Qua hình thức khác.	0.57%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS</b>	
1. Qua loa phát thanh xã.	75.32%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	81.78%
3. Qua chính quyền, công chức.	81.08%
4. Qua người thân, bạn bè.	79.15%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	84.62%
6. Qua mạng internet.	85.28%
7. Qua hình thức khác.	79.20%
<b>Sự tham gia góp ý của ND đối với CS</b>	
1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39.48%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	25.32%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	53.93%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	15.16%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	16.88%
<b>Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.</b>	
1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	98.59%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.13%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.28%
<b>Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.</b>	

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	99.15%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.71%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.14%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	82.80%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	82.65%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	68.59%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	13.18%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	20.20%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	51.05%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	18.65%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	16.27%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	28.61%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	41.80%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	12.76%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	5.19%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.37%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.70%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.92%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	85.08%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	86.27%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	88.83%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	89.09%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.76%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	88.46%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	87.87%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.84%

CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.56%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>84.86%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	85.00%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	84.73%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.41%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	84.38%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	84.45%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.60%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	84.50%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	84.98%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.93%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	84.58%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.45%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.30%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	84.45%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.75%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.45%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.49%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.33%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.25%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	84.65%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	84.93%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	84.35%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.58%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.63%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.38%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.38%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.48%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>84.76%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>84.78%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	84.73%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	84.83%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84.78%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>84.84%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	85.05%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.83%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.63%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.85%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>84.88%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	85.05%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84.95%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.65%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>84.48%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.15%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	84.63%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	84.68%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>84.78%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	84.60%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	84.88%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	84.85%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**84.64%, xếp 06/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH THANH HÓA

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	77.96%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	79.58%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.98%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.06%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.06%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.80%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.20%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	80.96%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.33%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	53.31%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	50.90%
3. Qua chính quyền, công chức.	19.34%
4. Qua người thân, bạn bè.	21.74%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	52.81%
6. Qua mạng internet.	47.09%
7. Qua hình thức khác.	0.90%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	74.95%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.03%
3. Qua chính quyền, công chức.	75.00%
4. Qua người thân, bạn bè.	71.98%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.37%
6. Qua mạng internet.	78.38%
7. Qua hình thức khác.	71.97%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	24.82%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	31.83%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	45.65%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.61%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	10.11%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	87.65%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	11.95%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.40%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	89.97%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	9.63%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.40%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	76.95%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	75.45%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.55%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	18.68%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	23.96%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	39.39%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	11.07%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	18.58%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	7.92%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	25.58%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	11.27%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.54%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	3.05%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH THANH HÓA

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	88.28%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	88.40%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.74%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	88.29%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	89.06%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	89.26%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	89.43%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	88.55%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.60%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	89.98%



CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH THANH HÓA	
<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>79.42%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>80.28%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	80.24%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	80.33%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.73%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	79.65%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	79.80%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>79.29%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.89%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	79.15%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.04%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.25%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.13%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	78.11%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.00%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	79.95%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	79.11%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>79.31%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	79.05%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.20%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	79.04%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.18%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	80.65%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	78.84%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.91%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	78.25%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	79.71%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.29%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>79.35%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>79.31%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.75%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.24%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78.94%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>79.59%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.95%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.73%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.87%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	78.82%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>79.67%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	79.89%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.96%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.16%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.28%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	78.64%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.60%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.60%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>78.84%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	78.54%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	78.98%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	79.00%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**79.40%, xếp 29/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH TUYỀN QUANG

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	79.24%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	82.17%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.43%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	79.46%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.07%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82.52%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	81.04%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	81.29%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.41%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	26.23%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	58.06%
3. Qua chính quyền, công chức.	17.49%
4. Qua người thân, bạn bè.	12.16%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	32.51%
6. Qua mạng internet.	40.57%
7. Qua hình thức khác.	0.41%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	76.85%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82.09%
3. Qua chính quyền, công chức.	77.95%
4. Qua người thân, bạn bè.	73.04%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.42%
6. Qua mạng internet.	79.34%
7. Qua hình thức khác.	72.84%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	29.50%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	28.15%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	40.60%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9.88%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	9.88%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96.69%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3.31%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.00%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	95.90%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3.30%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.79%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	79.76%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	78.14%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	78.68%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	24.09%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	17.27%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	42.62%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	12.26%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	19.92%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	8.22%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	19.36%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	5.99%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	2.65%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	0.97%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH TUYẾN QUANG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.42%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	84.05%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.45%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	85.76%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	86.12%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	86.68%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	84.20%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	85.09%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	85.80%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	86.55%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH TUYỀN QUANG

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>84.25%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>83.29%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.84%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.75%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>83.40%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.17%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.62%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>84.26%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	83.35%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.89%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	84.52%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85.06%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	84.25%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	84.27%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	83.99%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	84.75%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	84.30%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>84.59%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	84.16%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84.56%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	85.03%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85.70%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.98%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84.22%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.85%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	84.43%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	84.64%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	84.36%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.27%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.39%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81.97%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.43%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.76%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>82.28%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	82.40%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82.33%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	82.38%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	82.00%
<b>II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC</b>	<b>82.13%</b>
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.12%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.43%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.84%
<b>II.D. Kết quả dịch vụ</b>	<b>82.13%</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.69%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82.20%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82.51%
<b>II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND</b>	<b>82.43%</b>
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	82.15%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	82.12%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.01%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**83.44%, xếp 16/34**

## CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025 CỦA TỈNH VĨNH LONG

### Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN

1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	76.76%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	80.42%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	79.93%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.22%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.71%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.11%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	80.60%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	82.66%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	80.35%

### Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.

1. Qua loa phát thanh xã.	37.14%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	36.03%
3. Qua chính quyền, công chức.	17.55%
4. Qua người thân, bạn bè.	14.86%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	44.20%
6. Qua mạng internet.	32.03%
7. Qua hình thức khác.	0.56%

### Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

1. Qua loa phát thanh xã.	75.69%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.61%
3. Qua chính quyền, công chức.	76.26%
4. Qua người thân, bạn bè.	72.40%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.58%
6. Qua mạng internet.	77.85%
7. Qua hình thức khác.	70.38%

### Sự tham gia góp ý của ND đối với CS

1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	11.05%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	33.52%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	56.73%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.52%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook.	7.71%

### Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.42%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	9.83%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0.74%

### Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.



1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.04%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.94%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.02%
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.</b>	
1. Hình thức trực tiếp.	78.49%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	74.08%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	74.01%
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.</b>	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	23.77%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	23.22%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	37.84%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	7.12%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	18.87%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	7.22%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	21.00%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	5.09%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	1.39%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.48%

### CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH VĨNH LONG

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	85.90%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	86.12%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	84.71%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	86.87%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	87.08%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	87.81%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	86.92%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	85.55%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	86.31%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	87.29%

## CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH VĨNH LONG

<b>I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH</b>	<b>81.81%</b>
<b>I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)</b>	<b>82.16%</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82.04%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	82.28%
<b>I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>80.98%</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	80.95%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	81.00%
<b>I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>81.98%</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	80.88%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	81.84%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	82.48%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.21%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.10%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	81.93%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	81.97%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	82.39%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	81.00%
<b>I. D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>81.76%</b>
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	80.53%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	80.71%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	80.95%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.71%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.94%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.93%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.24%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	82.21%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	82.61%
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	81.75%
<b>II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>81.67%</b>
<b>II.A. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>82.47%</b>
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	82.22%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	82.84%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82.34%
<b>II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>81.56%</b>
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	81.99%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	81.90%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	81.15%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	81.19%

#### **II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC** **81.89%**

1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	82.32%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82.05%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81.30%

#### **II.D. Kết quả dịch vụ** **81.60%**

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81.21%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	81.94%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	81.65%

#### **II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND** **80.87%**

1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị.	80.73%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	81.06%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	80.82%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

**81.75%, xếp 25/34**

**PHỤ LỤC III: PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC****BỘ NỘI VỤ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1001/QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH****Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2024 - 2026****BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

*Căn cứ Nghị định số 63/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;*

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

*Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2024 - 2026 (kèm theo).

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

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

**Nơi nhận:**

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

**BỘ TRƯỞNG****Phạm Thị Thanh Trà**

**BỘ NỘI VỤ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2024***PHƯƠNG PHÁP****Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của  
cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2024 - 2026***(Kèm theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2024  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)***I. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG****1. Mục tiêu chung**

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

**2. Mục tiêu cụ thể**

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

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

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

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

**3. Yêu cầu**

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

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

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

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

#### **4. Đối tượng, phạm vi**

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

- Phạm vi: 63 tỉnh, thành phố.

#### **5. Nội dung**

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

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

Bao gồm các tiêu chí:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Bao gồm các tiêu chí:

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.1. Các chỉ số:**

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

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

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

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

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

- Chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

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

- Chỉ số hài lòng theo yếu tố:

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

- Chỉ số hài lòng theo nội dung:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

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

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

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

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

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

c) Thang đo, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

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

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

## 7. Thu thập thông tin

Áp dụng hình thức khảo sát chọn mẫu để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của người dân. Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn.

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

b) Cỡ mẫu khảo sát:

Cỡ mẫu khảo sát trong cả nước được quyết định cụ thể, đảm bảo phù hợp với điều kiện, nguồn lực thực hiện khảo sát đồng thời đáp ứng yêu cầu về cỡ mẫu trong khảo sát. Cỡ mẫu khảo sát của từng địa bàn khảo sát được phân bổ dựa theo đặc thù địa chính trị của địa bàn đó.

c) Chọn mẫu khảo sát:

- Giai đoạn 1: Chọn tỉnh, thành phố (gọi chung là “tỉnh, thành phố”)

Chọn tất cả 63 tỉnh, thành phố trong cả nước để triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân.

- Giai đoạn 2: Chọn quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là “huyện, quận”):

Tại mỗi tỉnh, thành phố, chọn 03 huyện, quận để khảo sát; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 06 huyện, quận. Việc chọn huyện, quận được thực hiện như sau:

+ Bước 1: Phân các huyện, quận của tỉnh, thành phố thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định; lập danh sách huyện, quận của mỗi nhóm theo vần abc.

+ Bước 2: Chọn mặc định huyện, quận là trung tâm hành chính của tỉnh, thành phố; chọn ngẫu nhiên các huyện, quận còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 3: Chọn xã, phường, thị trấn (gọi chung là “xã, phường”):

Tại mỗi tỉnh, chọn 09 xã, phường để khảo sát (03 xã, phường ở mỗi huyện, quận); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 18 xã, phường (03 xã ở mỗi huyện, quận). Việc chọn xã, phường được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi huyện, quận đã chọn ở Khoản 1, phân các xã, phường của huyện, quận thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định; lập danh sách xã, phường của mỗi nhóm theo vần abc.

- Bước 2: Chọn mặc định xã, phường là trung tâm hành chính của huyện, quận; chọn ngẫu nhiên các xã, phường còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 4: Chọn thôn, ấp, bản, tổ dân phố, khu phố (gọi chung là “thôn, tổ dân phố”):



Tại mỗi tỉnh, chọn 18 thôn, tổ dân phố để khảo sát (02 thôn, tổ dân phố ở mỗi xã, phường); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 36 thôn, tổ dân phố để khảo sát (02 thôn, tổ dân phố ở mỗi xã, phường). Việc chọn thôn, tổ dân phố được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi xã, phường đã chọn ở Khoản 2, lập danh sách các thôn, tổ dân phố của xã, phường theo vần abc.

- Bước 2: Chọn mặc định thôn, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường; chọn ngẫu nhiên các thôn, tổ dân phố còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 5: Chọn hộ gia đình

Đối với mỗi thôn, tổ dân phố đã chọn ở giai đoạn 4, lập 01 danh sách các hộ gia đình đang sinh sống ở thôn, tổ dân phố, với số lượng hộ gia đình trong mỗi danh sách là 150 hộ; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh là 250 hộ. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo có đại diện của tất cả các phố, đường, đội, xóm của thôn, tổ dân phố đó.

d) Phiếu khảo sát:

Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ đọc, dễ trả lời đối với mọi người dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin danh tính (mẫu phiếu tại Phụ lục kèm theo).

đ) Thực hiện khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

- + Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- + Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- + Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- + Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- + Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình; thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả



lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

e) Phúc tra khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức phúc tra khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp;

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua đường bưu điện;

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tuyến;

+ Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức gặp trực tiếp;

+ Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua điện thoại, tin nhắn SMS;

- Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

g) Kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số; xây dựng báo cáo kết quả

Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần phải kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số và xây dựng báo cáo kết quả.

## **8. Báo cáo kết quả**

Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Báo cáo phải đảm bảo tối thiểu các nội dung, yêu cầu cơ bản sau:

a) Tên báo cáo:

- Tên đầy đủ: Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ..... (năm được đo lường).

- Tên viết tắt: SIPAS..... (năm được đo lường).

b) Nội dung báo cáo:

Báo cáo kết quả đo lường gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu: Cơ sở, phương pháp, trách nhiệm thực hiện.
- Kết quả của năm:
  - + Nêu, phân tích thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời khảo sát.
  - + Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của cả nước nói chung.
  - + Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của từng lĩnh vực, ngành trong cả nước.
  - + Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của từng tỉnh.
- So sánh kết quả của các năm:
  - + Nêu, so sánh các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của cả nước, từng lĩnh vực, ngành, tỉnh qua các năm.
  - + Nêu, phân tích sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm.
- Nhận xét, đánh giá:
  - + Nhận xét, đánh giá kết quả đạt được, tồn tại của năm và ý nghĩa, tác động của chúng.
  - + Nhận xét, đánh giá sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm và đưa ra những cảnh báo.
  - + Nêu, phân tích nguyên nhân khách quan, nguyên nhân chủ quan,
- Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.
- c) Phụ lục báo cáo: Các bảng thống kê số liệu; mẫu phiếu khảo sát của năm.

## **9. Quản lý kết quả đo lường sự hài lòng của người dân**

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân báo cáo, thông tin kịp thời cho cơ quan thẩm quyền, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm; theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan có thẩm quyền về việc các cơ quan liên quan sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân.
- Các cơ quan là đối tượng đo lường sự hài lòng của người dân xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình với các chỉ số của các ngành, lĩnh vực, địa phương khác trong cùng năm đo lường để đánh giá tình trạng chất lượng phục vụ người dân của ngành, lĩnh vực, địa phương của mình; xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của lĩnh vực, ngành, địa phương mình trong năm đo lường với các năm trước đó để đánh giá mức độ chuyển biến (tiến bộ hay thụt lùi) về chất lượng phục vụ người dân, của ngành, lĩnh vực, địa phương mình.

- Trên cơ sở kết quả xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình, các cơ quan xây dựng chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Chương trình, kế hoạch hành động phải đảm bảo cụ thể, rõ ràng, phù hợp, khả thi, trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, kết quả (cả về số lượng và chất lượng), nguồn lực, trách nhiệm thực hiện (chủ trì và phối hợp), khó khăn, thách thức trong quá trình thực hiện, lộ trình thực hiện (thời gian thực hiện nhiệm vụ, thời gian dự kiến đạt kết quả....). Kết quả thực hiện chương trình, kế hoạch hành động phải được báo cáo cho cơ quan liên quan, cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân.

- Các cơ quan cung cấp thông tin, tổ chức thực hiện các hoạt động để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, đặc biệt là những người liên quan trực tiếp đến việc xây dựng cơ chế, chính sách phát triển địa phương và cung ứng dịch vụ công, có nhận thức, tư duy, hành động thực thi nhiệm vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Các cơ quan chủ động, tích cực chia sẻ, học tập kinh nghiệm của nhau về việc xây dựng, thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ công theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân; xây dựng, thực hiện các chương trình, kế hoạch khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan thẩm quyền để chỉ đạo, xử lý, khen thưởng các cơ quan liên quan về kết quả thực hiện các chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân thông tin, tuyên truyền kịp thời về việc triển khai đo lường sự hài lòng, kết quả đo lường sự hài lòng tới toàn thể người dân, xã hội. Các cơ quan thông tin, tuyên truyền kịp thời tới toàn thể người dân, xã hội về chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình đó.

Nội dung thông tin, tuyên truyền phải dễ hiểu, dễ sử dụng; hình thức thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, dễ tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học và toàn thể xã hội, gồm: Chương trình truyền hình; chương trình phát thanh; chuyên mục, bài, tin trên báo viết, báo mạng, trang thông tin điện tử; phát trên loa phát thanh cấp xã; thông qua hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể ở địa phương; thông qua các cuộc hội nghị, họp, chương trình bồi dưỡng, tập huấn của các cơ quan hành chính nhà nước. Phải định kỳ theo dõi, đánh giá mức độ hiệu quả, chất lượng thông tin, tuyên truyền để kịp thời rút kinh nghiệm.

## **II. TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

### **1. Bộ Nội vụ**

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước, có trách nhiệm:

- Hàng năm, áp dụng Phương pháp này để đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước; báo cáo kết quả cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ và tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân. Tham mưu với cơ quan có thẩm quyền việc khen thưởng, xử lý đối với các cơ quan về kết quả chỉ số hài lòng.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn, hội thảo khoa học, diễn đàn chia sẻ kinh nghiệm về phương pháp triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với các cơ quan, tổ chức cá nhân liên quan. Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân tới toàn thể người dân, xã hội.

- Theo dõi, đánh giá, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các bộ, tỉnh.

- Định kỳ nghiên cứu, rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp nhằm đảm bảo phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính, thực tiễn trong nước và xu thế trên thế giới.

## **2. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố**

- Áp dụng Phương pháp này để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương, trên cơ sở có thể điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Thông tin kịp thời cho Bộ Nội vụ kế hoạch triển khai, báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương; chương trình, kế hoạch hành động khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, để Bộ Nội vụ tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ.

- Thông tin, trao đổi kịp thời với Bộ Nội vụ về những phát sinh trong quá trình áp dụng Phương pháp để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương để xem xét, xác định các giải pháp khắc phục, rút kinh nghiệm giúp đảm bảo việc áp dụng Phương pháp phù hợp, hiệu quả và kết quả thu được có chất lượng tốt./.

**PHỤ LỤC: Phiếu khảo sát**

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

**BỘ NỘI VỤ****PHIẾU KHẢO SÁT**

**Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của  
cơ quan hành chính nhà nước năm ....**

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

**Tỉnh/Thành phố:** .....

**Huyện/Quận/Thị xã/Thành phố:** .....

**Xã/Phường/Thị trấn:** .....

**Thôn, Tổ dân phố:** .....

**GIỚI THIỆU KHẢO SÁT**

Bộ Nội vụ là cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Chính phủ, được Chính phủ giao hàng năm triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ tham mưu cho Chính phủ chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân.

Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Bộ Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Chính phủ và công bố công khai trong cả nước.

**Phần dành cho điều tra viên**

Mã số phiếu: .....

Họ tên điều tra viên: .....

Số điện thoại điều tra viên: .....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:

.....

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT**

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 ...) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

***Giới tính:***

1. Nam
2. Nữ

***Độ tuổi:***

1. 18 - 25 tuổi
2. 25 - 34 tuổi
3. 35 - 49 tuổi
4. 50 - 60 tuổi
5. Trên 60 tuổi

***Dân tộc:***

1. Kinh
2. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

***Trình độ học vấn:***

1. Tiểu học (cấp I)
2. Trung học cơ sở (cấp II)
3. Trung học phổ thông (cấp III)
4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
5. Đại học/ trên Đại học
6. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

***Nghề nghiệp:***

1. Nghỉ hưu
2. Không đi làm (ở nhà)
3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
4. Sinh viên
5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công
7. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

***Nơi sinh sống:***

<b>Đô thị:</b> 1. Đồng bằng 2. Miền núi 3. Hải đảo	<b>Nông thôn:</b> 1. Đồng bằng 2. Miền núi 3. Hải đảo
-------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.*

**Câu 1.** Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)?

*(“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).*

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	1	2	3	4
7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	1	2	3	4
8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	1	2	3	4
9. Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	1	2	3	4

**Câu 2.** Trong thời gian qua, Ông/Bà đã sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở Câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*).
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): .....



**Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

	<b>Không phù hợp</b>	<b>Khá phù hợp</b>	<b>Phù hợp</b>	<b>Rất phù hợp</b>
1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	1	2	3	4
4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet ( <i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i> ).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

**Câu 4. Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?**

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

**Câu 5. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Câu 6. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 7. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp ( <i>tại cơ quan nhà nước</i> ).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình ( <i>tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet</i> ).	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần ( <i>một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet</i> ).	1	2	3	4

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?**

Nội dung	Có	Không
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	1	2
2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa ở tuyến tỉnh, thành phố, tuyến huyện, quận, tuyến xã, phường.	1	2
3. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố.	1	2
4. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, quận.	1	2
5. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường.	1	2
6. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
7. Ông/Bà nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	1	2
8. Ông/Bà nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2

**Câu 9. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.**

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1, 2 ... 5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:*

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

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

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

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

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)</b>					
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</b>					
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền...)	1	2	3	4	5
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
<b>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến ...)	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	1	2	3	4	5
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</b>					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương (Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. (Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. (Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ ...)	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...)	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số...)	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả, tác động của chính sách</b>					
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	1	2	3	4	5
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
<b>A. Tiếp cận dịch vụ</b>					
24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5
<b>B. Thủ tục hành chính</b>					
27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
29. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
<b>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>					
31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả</b> (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)					
34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
<b>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>					
37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?**

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

**Ý kiến khác** (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

This image shows a full page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general writing. There are no margins, text, or other markings on the page.

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



S  
I  
P  
A  
S

