

**BAN CHỈ ĐẠO CẢI CÁCH
HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ**

BÁO CÁO TÓM TẮT

Kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 (SIPAS 2021)

(Tài liệu Hội nghị công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 và Chỉ số cải cách hành chính năm 2021)

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 đặt mục tiêu cải cách hành chính (sau đây viết tắt là “CCHC”) giai đoạn này là “Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030” và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính phải “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp”. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Nội vụ, cơ quan Thường trực của Chính phủ về tổ chức thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (sau đây viết tắt là “NDTC”) đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là “CQHCCNN”). Năm 2021, Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCNN năm 2021 nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công của CQHCCNN. Thông qua đó, CQHCCNN nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của NDTC để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của NDTC.

Nội dung đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của CQHCCNN (sau đây gọi tắt là “đo lường sự hài lòng”) là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của CQHCCNN, tập trung ở 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ công của CQHCCNN các cấp ở địa phương, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Việc thu thập thông tin đo lường sự hài lòng được thực hiện thông qua điều tra xã hội học (sau đây viết tắt là “XHH”) chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn. Đối tượng điều tra XHH là NDTC đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công cấp tỉnh, cấp huyện của 63 tỉnh trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2021 - 25/11/2021. Năm 2021, do dịch COVID-19 diễn biến phức tạp trong cả nước vào thời điểm tiến hành điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng nên việc chọn mẫu điều tra xã hội học được thực hiện tập trung vào các dịch vụ được cung ứng tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện.

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì, ký các chương trình phối hợp và ban hành các văn bản, tài liệu hướng dẫn triển khai điều tra xã hội học, theo đó, Ủy ban nhân dân của 63 tỉnh chỉ đạo Sở Nội vụ thực hiện chọn mẫu điều tra XHH theo yêu cầu, hướng dẫn của Bộ Nội vụ; Tổng công ty Bru điện Việt Nam thực hiện phát, thu phiếu điều tra XHH, với đội ngũ điều tra viên là các nhân viên của Bru điện tỉnh, huyện, xã ở 63 tỉnh; Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tham gia ý kiến đối với báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng.

Đo lường sự hài lòng năm 2021 tiến hành điều tra XHH với tổng số 30.000 phiếu phát ra tại 63 tỉnh trong cả nước và tổng số phiếu thu về hợp lệ là 28.372 phiếu, đạt 94,57% số phiếu phát ra. Kết quả đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2021 được phản ánh qua 39 chỉ số nhận định, đánh giá; 30 chỉ số hài lòng và 13 chỉ số mong đợi. Chỉ số hài lòng năm 2021 được tổng hợp, so sánh giữa 3 nhóm dịch vụ, là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh, nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường và nhóm lĩnh vực dịch vụ khác (gồm tất cả các dịch vụ cấp tỉnh, cấp huyện còn lại trừ các dịch vụ lĩnh vực kinh doanh, đất đai, môi trường).

1. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Do diễn biến phức tạp của đại dịch COVID-19 nên việc chọn mẫu điều tra XHH năm 2021 chỉ thực hiện đối với các dịch vụ công cung ứng ở cấp tỉnh, cấp huyện. Tuy nhiên, kết quả điều tra XHH cho thấy NDTC đã nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công tại cả 3 cấp tỉnh, huyện và xã, trong đó, 36,32% tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/ và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các sở; 48,72% NDTC đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện; 20,53% tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã và 0,82% tại nơi khác.

Tình có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh /Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các sở cao nhất là 57,00%, tỉnh trung vị là 36,46% và tỉnh thấp nhất là 8,35%. Tình có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện cao nhất là 70,00%, tỉnh trung vị là 47,32% và tỉnh thấp nhất là 32,00%. Tình có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã cao nhất là 50,75%, tỉnh trung vị là 17,50% và tỉnh thấp nhất là 2,76%.

2. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Trong 6 hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công được đánh giá trong điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021, hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức cấp xã được NDTC sử dụng nhiều nhất, với tỷ lệ lên tới 50,88%; tiếp đến là hình thức tiếp cận thông tin thông qua người thân, bạn bè, với tỷ lệ là 28,07%, thông qua phương tiện thông tin đại chúng là 16,92%, thông qua mạng internet là 12,64%; thông qua loa phát thanh xã là 6,37% và còn lại là thông qua các hình thức khác, với 1,61%.

Trong 63 tỉnh, tình có tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã cao nhất là 73,75%, trung vị là 51,15% và thấp nhất là 24,31%. Tình có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 58,00% - 27,00% - 5,63% đối với hình thức tiếp cận thông qua

người thân, bạn bè; 43.50% - 15.50% - 2.50% đối với hình thức tiếp cận thông qua phương tiện thông tin đại chúng; 31.46% - 10.14% - 1.75% đối với hình thức tiếp cận thông qua mạng internet; 21.25% - 5.25% - 0.83% đối với hình thức tiếp cận thông qua loa phát thanh xã và 10.25% - 1.12% - 0.00% đối với hình thức tiếp cận khác.

3. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về quy định thủ tục hành chính

Tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công là hình thức được NDTC sử dụng nhiều nhất trong số 6 hình thức được lựa chọn để điều tra XHH, với tỷ lệ là 62.72%; tiếp đến là hình thức thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC, với tỷ lệ là 18.54%; thông qua mạng internet, với tỷ lệ 14.90%; thông qua người thân, bạn bè, và với tỷ lệ 14.88% và cuối cùng là thông qua hình thức khác, với tỷ lệ 0.63%.

Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức cấp xã cao nhất là 84.60%, trung vị là 63.75% và thấp nhất là 38.25%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 46.00% - 16.75% - 5.25% đối với hình thức tiếp cận thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC 43.75% - 16.50% - 5.00% đối với hình thức tiếp cận thông qua người thân, bạn bè; 26.00% - 5.72% - 0.21% đối với hình thức tiếp cận thông qua Trang thông tin điện tử của tỉnh; 23.54% - 6.00% - 0.75% đối với hình thức tiếp cận thông qua Cổng dịch vụ công Quốc gia và 7.00% - 0.25% - 0.00% đối với hình thức tiếp cận khác.

4. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

Trong số NDTC tham gia điều tra XHH, 29.98% chỉ cần đi lại 1 lần là nhận được kết quả dịch vụ (lấy kết quả ngay); 60.08% đi lại 2 lần (1 lần đi nộp hồ sơ và 1 lần đi lấy kết quả). Số NDTC phải đi lại nhiều lần hơn so với quy định để nhận được kết quả dịch vụ là 10.01%, trong đó đi lại 3 lần là 6.75% và từ 4 lần trở lên là 3.26%.

Ở 63 tỉnh, NDTC chủ yếu đi lại 1 - 2 lần để thực hiện dịch vụ công, tuy nhiên có sự khác biệt tương đối giữa các tỉnh về các tỷ lệ này. Tỉnh có tỷ lệ NDTC đi lại 1 lần cao nhất là 55.39%; trung vị là 30.00% và thấp nhất là 9.50%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC đi lại 2 lần là 81.75% - 59.15% - 37.08%; đi lại 3 lần là 14.25% - 6.23% - 0.75%; đi lại từ 4 lần trở lên là 9.29% - 1.75% - 0.00%. Có 61/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC phải đi lại từ 4 lần trở lên.

5. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

0.45% NDTC tham gia điều tra XHH trả lời bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong khi thực hiện dịch vụ công. Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC trả lời bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu cao nhất là 2.30%, trung vị là 0.25% và thấp nhất là 0.00%. Có 46/63 tỉnh có NDTC trả lời bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong thực hiện dịch vụ công.

6. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí

0.14% NDTC tham gia điều tra XHH trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí khi thực hiện dịch vụ công. Trong đó, tỉnh có tỷ lệ NDTC trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ

phí cao nhất là 0.62%, trung vị và thấp nhất đều là 0.00%. Có 22/63 tỉnh có NDTC trả lời là phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định trong thực hiện dịch vụ công.

7. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả

90.07% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công; 7.26% không nhận được giấy hẹn trả kết quả do chờ lấy kết quả ngay; 2.43% nhận hẹn trả kết quả bằng lời; 0.42% không nhận được giấy hẹn trả kết quả. Có 25/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả khi thực hiện dịch vụ công.

Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả cao nhất là 99.75%, trung vị là 92.00% và thấp nhất là 60.15%. Tỉnh có tỷ lệ tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC nhận được hẹn trả kết quả bằng lời (công chức hẹn miệng) là 19.30% - 1.97% - 0.00%; về NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả là 4.17% - 0.25% - 0.00%.

8. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan trả kết quả đúng hẹn

94.41% NDTC tham gia điều tra XHH nhận kết quả dịch vụ công đúng hẹn, 2,92% NDTC nhận kết quả sớm hơn hẹn và 2.57% NDTC nhận kết quả trễ hẹn.

Tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được kết quả dịch vụ đúng hẹn cao nhất là 99.25%; trung vị là 95.75% và thấp nhất là 82.08%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC nhận kết quả dịch vụ sớm hơn là 17.92% - 2.00% - 0.25%; về NDTC nhận kết quả dịch vụ trễ hơn là 14.61% - 1.53% - 0.00%. Có 57/63 tỉnh để xảy tình trạng trả kết quả trễ hơn cho NDTC.

9. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan thông báo về trả kết quả trễ hẹn

Trong số NDTC nhận kết quả dịch vụ trễ hơn, 40.38% NDTC nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hơn. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được thông báo về việc trễ hơn trả kết quả dịch vụ cao nhất là 100%; trung vị là 38.75% và thấp nhất là 0.00%. Chỉ có 4/57 tỉnh có trễ hơn trả kết quả dịch vụ công đã thực hiện thông báo cho NDTC về việc trễ hơn.

10. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan xin lỗi về trả kết quả trễ hơn

Trong số NDTC bị trễ hơn trả kết quả dịch vụ công năm 2021, chỉ có 40,94% NDTC được cơ quan xin lỗi về việc trễ hơn trả kết quả. Tỉnh có tỷ lệ NDTC được cơ quan xin lỗi về việc trễ hơn trả kết quả cao nhất là 100%; trung vị là 45.56%, và thấp nhất là 0.00%. Chỉ có 4/57 tỉnh có trễ hơn trả kết quả dịch vụ công đã thực hiện xin lỗi NDTC về việc trễ hơn.

11. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính

Điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021 tìm hiểu mức độ phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC đối với NDTC, gồm: (1) Công chức trực tiếp hướng dẫn; (2) Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC; (3) Niêm yết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh; và (4) Niêm yết trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Mức

độ phù hợp của 4 hình thức này đều được đánh giá cao, có sự chênh lệch không đáng kể, cụ thể là: 93.36%; 93.06%; 91.91% và 91.80%.

Tuy nhiên, NDTC ở mỗi tỉnh đánh giá rất khác nhau về sự phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nói trên. Về mức độ phù hợp của hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC, tỉnh có tỷ lệ đánh giá cao nhất là 100%; trung vị là 94.63% và thấp nhất là 73.50%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 100% - 94.03% - 77.00% đối với hình thức niêm yết trên giấy tại Bộ phận Một cửa; 100% - 93.35% - 67.25% đối với hình thức niêm yết trên công thông tin điện tử của tỉnh; 99.79% - 93.00% - 69.75% đối với hình thức niêm yết trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

12. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công

Sự phù hợp của hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa nhận được tỷ lệ đánh giá của NDTC là 92.70%; hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 93.25%; hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 92.10%; hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại bộ phận Một cửa là 90.08%; hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 90.76%.

63 tỉnh có tỷ lệ NDTC đánh giá sự phù hợp của 5 hình thức cung ứng dịch vụ công có sự cách biệt lớn. Về sự phù hợp của hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa, tỉnh có tỷ lệ đánh giá cao nhất là 99.75%; trung vị là 94.25% và thấp nhất là 76.94%. Tỉnh có tỷ lệ tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 100% - 95.00% - 77.75% đối với hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; 99.75% - 94.00% - 77.71% đối với hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; 99.79% - 91.79% - 67.00% đối với hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại bộ phận Một cửa; 99.37% - 92.54% - 65.00% đối với hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.

13. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ

88.91% NDTC hài lòng về trụ sở có biển hiệu dễ thấy; 89.08% hài lòng về cơ quan gọn gàng, sạch sẽ; 88.48% hài lòng về trang thiết bị đầy đủ, 88.16%, hài lòng về trang thiết bị hoạt động tốt. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung cả nước là 88.66% .

NDTC ở 63 tỉnh hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ ở các mức khác nhau. Tỉnh có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung cao nhất là 95.12%; trung vị là 88.53% và thấp nhất là 82.91%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 12.21%. Trong 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ được đánh giá, cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao hơn cấp huyện (88.79% và 88.54%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh (89.29% - 87.93% - 87.85%).

14. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính

88.87% NDTC hài lòng về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; 88.46% hài lòng về TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; 88.97% hài lòng về thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định; 88.14% hài lòng về phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định; 87.98% hài lòng về thời hạn giải quyết là đúng quy định. Chỉ số hài lòng về TTHC nói chung cả nước là 88.48%.

Tỉnh có chỉ số hài lòng về TTHC nói chung cao nhất là 95.11%; trung vị là 88.52% và thấp nhất là 81.07%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 14.04%. Cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về TTHC cao hơn cấp huyện, tuy nhiên không đáng kể (88.54% và 88.44%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về TTHC cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (88.99% - 88.25% - 87.25%).

15. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về công chức

88.34% NDTC hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 88.06% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của NDTC; 88.26% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của NDTC; 88.36% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; 88.12% hài lòng về công chức hướng dẫn một lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ; 88.60% hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định; 88.00% hài lòng về công chức tận tình giúp đỡ NDTC. Chỉ số hài lòng về công chức nói chung cả nước là 88.25%.

Tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức nói chung cao nhất là 95.43%; trung vị là 88.13% và thấp nhất là 81.08%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 14.35%. Cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức cao hơn cấp huyện (88.31% và 88.21%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (88.77% - 87.79% - 87.36%).

16. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ

89.35% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ phù hợp với quy định là; 89.76% hài lòng về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ; 89.60% hài lòng về kết quả dịch vụ có thông tin chính xác; 89.39% hài lòng về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung cả nước là 89.52%.

Tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung cao nhất là 95.86%; trung vị là 89.62% và thấp nhất là 84.07%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.79%. Cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao hơn cấp huyện (89.54% và 89.50%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (89.87% - 89.46% - 88.46%).

17. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

81.15% NDTC hài lòng về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; 81.45% hài lòng về NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;

80.52% hài lòng về cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và 80.48% hài lòng về cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung cả nước là 80.90%.

Tỉnh có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung cao nhất là 92.59%; trung vị là 81.94% và thấp nhất là 58.17%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 34.42%. Cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cao hơn cấp huyện (81.13% và 80.67%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh (81.53% - 81.22% - 79.20%).

18. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung

Tỷ lệ hài lòng trung bình của NDTC về sự phục vụ của CQHCCNN nói chung trong cả nước năm 2021, hay còn gọi là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021, là 87.16%.

Trong 63 tỉnh, tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất là 94.07%; trung vị là 82.79% và thấp nhất là 82.79%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.28%. Trong 2 cấp hành chính, 3 nhóm dịch vụ được đo lường sự hài lòng, cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao hơn cấp huyện (87.25%; 87.06%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (81.53% - 81.22% - 79.20%).

19. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 63 tỉnh

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung của 63 tỉnh nằm trong khoảng 94.07% - 82.79%. Quảng Ninh, Hải Phòng, Hưng Yên, Hải Dương, Hà Tĩnh là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Cao Bằng, Bình Phước, Bình Thuận, Quảng Bình, Đắk Lắk là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất.

Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.12% - 82.91%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai, Bắc Giang, Tuyên Quang là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Lâm Đồng, Tiền Giang, Quảng Bình, Bà Rịa - Vũng Tàu, Kiên Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất.

Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.11% - 81.07%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Tuyên Quang, Đồng Nai là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Quảng Bình, Bà Rịa - Vũng Tàu, Quảng Nam, Hậu Giang, Lâm Đồng, Tiền Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất.

Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.43% - 81.08%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Đồng Nai, Tuyên Quang tiếp tục là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Quảng Bình, Bình Thuận, Phú Yên, Quảng Ngãi là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất.

Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả dịch vụ của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.86% - 84.07%. Với việc là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất, Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Tuyên Quang, Đồng Nai lần thứ 3 lại dẫn đầu về chỉ số hài lòng yếu tố; Phú Yên, Bình Thuận, Tiền Giang, Quảng Nam, Hậu Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất.

Chỉ số hài lòng về yếu tố việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 63 tỉnh nằm trong khoảng 92.59% - 58.17%. 5 tỉnh dẫn đầu về chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là Hà Nam, Hưng Yên, Hải Dương, Sơn La, Hà Tĩnh và 5 tỉnh đứng cuối về chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị Cao Bằng, Khánh Hòa, Kon Tum, Tuyên Quang, Bình Phước.

Khi xem xét chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh theo nhóm loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và theo nhóm vùng miền, có thể thấy trong mỗi nhóm hầu như đều có các mức chỉ số khác nhau, gồm dưới 85%, từ 85% đến dưới 90% và trên 90%; riêng nhóm các thành phố trực thuộc Trung ương gồm các chỉ số từ 85% trở lên; nhóm các tỉnh Tây Nguyên gồm các chỉ số từ 85% đến dưới 90%; và nhóm các tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long không có các chỉ số từ 90% trở lên.

20. Sự mong đợi của người dân, tổ chức

Các nội dung mà NDTC mong đợi nhất là: (1) Tiếp tục đơn giản hóa TTHC, với tỷ lệ 55.30%; (2) Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, với tỷ lệ 51.89%; và (3) tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, với tỷ lệ 47.26%. Ba nội dung mà NDTC ít mong đợi nhất là: (1) Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức, với tỷ lệ 4.07%; (2) Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức, với tỷ lệ 4.45%; và (3) Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện với tỷ lệ 6.68% (nội dung về nâng cao năng lực của công chức đứng ở vị trí thứ tư, với cùng tỷ lệ 6.68%). Sự mong đợi của người dân đối với dịch vụ công theo cấp hành chính và lĩnh vực dịch vụ cũng tương đồng với sự mong đợi của người dân đối với dịch vụ công nói chung./.

Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ của CQHCCN nói chung của 63 tỉnh năm 2021

