

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH SÓC TRĂNG

Hình thức trực tiếp

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	28.57
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	14.29
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	14.29
	Khác	42.86
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	28.57
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	71.43
	Biết thông tin qua Internet	0.00
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	100.00
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	0.00
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	57.14
	Từ 2 lần	42.86
	Từ 3 lần	0.00
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	57.14
	2 cơ quan đơn vị	42.86
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	100.00
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	0.00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	0.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	0.00

9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	42.86
	Dịch vụ bưu chính công ích	14.29
	Dịch vụ công trực tuyến	42.86
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	28.57
	Dịch vụ bưu chính công ích	28.57
	Dịch vụ công trực tuyến	42.86
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	0.00
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	14.29
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14.29
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	14.29
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	85.71
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	71.43
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	57.14
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	14.29
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	14.29
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	0.00
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	0.00
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	0.00
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	100
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	100
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	100
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	100
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100
11	Công chức chú ý lắng nghe	100
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100
16	Công chức tận tình giúp đỡ	100
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	100

Kết quả hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả	
	Công Dịch vụ công Quốc gia	14.29
	Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	85.71
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	7.14
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	7.14
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	50.00
	Biết thông tin qua Internet	35.71
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	14.29
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	82.14
	Thông qua mạng Internet	3.57
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	1 lần	57.14
	2 lần	42.86
	3 lần	0.00
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	57.14
	2 cơ quan đơn vị	42.86
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96.43
	Sớm hơn	3.57
	Trễ hạn	0.00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	0.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	0.00
9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	25.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	42.86
	Dịch vụ công trực tuyến	32.14
	Nhận kết quả	

9	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	10.71
	Dịch vụ bưu chính công ích	39.29
	Dịch vụ công trực tuyến	50.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	100.00
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	50.00
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	25.00
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	53.57
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	67.86
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	35.71
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	3.57
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	0.00
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
9	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	46.43
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	3.57
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	3.57
12	Ý kiến khác	0.00

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
-----	---------------------------------	--------------------

I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ	100
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	100
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	100
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	100
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100
13	Công chức chú ý lắng nghe	100
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100
17	Công chức tận tình giúp đỡ	100
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	100
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	100

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
CÔNG AN TỈNH SÓC TRĂNG**

Hình thức trực tiếp

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	37.14
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	22.86
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	40.00
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	17.14
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	60.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	17.14
	Biết thông tin qua Internet	17.14
	Khác	8.57
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	71.43
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	11.43
	Thông qua mạng Internet	11.43
	Thông qua người thân, bạn bè	2.86
	Khác	2.86
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	42.86
	Từ 2 lần	54.29
	Từ 3 lần	2.86
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	82.86
	2 cơ quan đơn vị	14.29
	Khác	2.86
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94.29
	Sớm hơn	5.71
	Trễ hạn	0.00
	<i>Cơ quan thông báo về trễ hạn</i>	0.00
	<i>Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn</i>	0.00

9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	<i>Nộp hồ sơ</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	91.43
	Dịch vụ bưu chính công ích	8.57
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
	<i>Nhận kết quả</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	85.71
	Dịch vụ bưu chính công ích	8.57
	Dịch vụ công trực tuyến	5.71
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	100
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	31.43
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	65.71
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	28.57
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	14.29
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	62.86
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	37.14
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11.43
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.00
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.71
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	20.00
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	0.00
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	2.86
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8.57
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	100
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	100
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	97.14
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	100
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	97.14
11	Công chức chú ý lắng nghe	97.14
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	97.14
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97.14
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	97.14
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	97.14
16	Công chức tận tình giúp đỡ	97.14
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	97.14
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	97.14
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	94.29
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	94.29
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	98.00

Ghi chú: Công an tỉnh không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
CHI CỤC HẢI QUAN SÓC TRĂNG

Hình thức trực tiếp

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	0.00
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	0.00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	100.00
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	33.33
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	66.67
	Biết thông tin qua Internet	0.00
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	66.67
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	33.33
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	66.67
	Từ 2 lần	0.00
	Từ 3 lần	33.33
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	100.00
	2 cơ quan đơn vị	0.00
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	100.00
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	0.00
	<i>Cơ quan thông báo về trễ hạn</i>	0.00
	<i>Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn</i>	0.00

9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	100.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	100.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	33.33
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	-
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	-
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	-
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	100
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	100
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	-
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	-
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	-
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	-
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	66.67
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	-
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	-
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	-
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	100
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	100
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	100
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	100
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100
11	Công chức chú ý lắng nghe	100
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100
16	Công chức tận tình giúp đỡ	100
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	100

Kết quả hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả	
	Công Dịch vụ công Quốc gia	61.54
	Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	30.77
	Khác	7.69
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	0.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	23.08
	Biết thông tin qua Internet	69.23
	Khác	15.38
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	15.38
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	15.38
	Thông qua mạng Internet	53.85
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	15.38
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	1 lần	69.23
	2 lần	23.08
	3 lần	0.00
	Khác	7.69
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	100.00
	2 cơ quan đơn vị	0.00
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92.31
	Sớm hơn	7.69
	Trễ hạn	0.00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	0.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	0.00
9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	7.69
	Dịch vụ bưu chính công ích	7.69
	Dịch vụ công trực tuyến	84.62
	Nhận kết quả	

9	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	7.69
	Dịch vụ bưu chính công ích	15.38
	Dịch vụ công trực tuyến	76.92
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	30.77
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	46.15
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	53.85
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	76.92
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	38.46
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15.38
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	0.00
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
9	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	7.69
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	15.38
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7.69
12	Ý kiến khác	-

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
-----	---------------------------------	--------------------

I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ	100
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	100
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	100.00
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	84.62
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	92.31
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	92.31
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	92.31
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	84.62
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	92.31
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	92.31
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.31
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92.31
13	Công chức chú ý lắng nghe	92.31
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.31
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	92.31
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.31
17	Công chức tận tình giúp đỡ	92.31
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	92.31
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	92.31
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	92.31
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	92.31
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	92.31
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	92.66
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	94.03

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
CỤC THUẾ TỈNH SÓC TRĂNG

Hình thức trực tiếp

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	36.00
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	20.00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	44.00
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	4.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	12.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	64.00
	Biết thông tin qua Internet	28.00
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	88.00
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	12.00
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	40.00
	Từ 2 lần	60.00
	Từ 3 lần	0.00
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	60.00
	2 cơ quan đơn vị	40.00
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92.00
	Sớm hơn	8.00
	Trễ hạn	0.00
	<i>Cơ quan thông báo về trễ hạn</i>	0.00

	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	0.00
9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	68.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	20.00
	Dịch vụ công trực tuyến	12.00
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	52.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	36.00
	Dịch vụ công trực tuyến	12.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	100
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	32.00
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32.00
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.00
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	16.00
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	40.00
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	48.00
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	8.00
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.00
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	48.00
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	12.00
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	36.00
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12.00
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	96.00
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	96.00
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	96.00
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	96.00
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	96.00
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	92.00
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	92.00
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	92.00
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	92.00
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.00
11	Công chức chú ý lắng nghe	92.00
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92.00
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.00
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	92.00
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.00
16	Công chức tận tình giúp đỡ	92.00
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	96.00
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	96.00
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	96.00
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	96.00
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	93.80

Kết quả hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả	
	Công Dịch vụ công Quốc gia	10.00
	Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	90.00
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	10.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	70.00
	Biết thông tin qua Internet	20.00
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	20.00
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80.00
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	1 lần	80.00
	2 lần	20.00
	3 lần	0.00
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	30.00
	2 cơ quan đơn vị	60.00
	Khác	10.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90.00
	Sớm hơn	10.00
	Trễ hạn	0.00
	<i>Cơ quan thông báo về trễ hạn</i>	0.00
	<i>Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn</i>	0.00
9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	30.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	70.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
	Nhận kết quả	

9	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	0.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	30.00
	Dịch vụ công trực tuyến	70.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	70.00
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.00
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	30.00
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	40.00
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	70.00
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	0.00
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	0.00
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
9	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	50.00
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	10.00
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	0.00
12	Ý kiến khác	0.00

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
-----	---------------------------------	--------------------

I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ	100
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	100
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	100
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	100
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100
13	Công chức chú ý lắng nghe	100
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100
17	Công chức tận tình giúp đỡ	100
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	100
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	95.57

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
KHO BẠC NHÀ NƯỚC TỈNH SÓC TRĂNG

Hình thức trực tiếp

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	40.00
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	16.67
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	43.33
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	3.33
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	20.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	50.00
	Biết thông tin qua Internet	26.67
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	76.67
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	13.33
	Thông qua mạng Internet	10.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	46.67
	Từ 2 lần	46.67
	Từ 3 lần	3.33
	Khác	3.33
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	63.33
	2 cơ quan đơn vị	30.00
	Khác	6.67
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93.33
	Sớm hơn	6.67
	Trễ hạn	0.00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	0.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	0.00

9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	90.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	10.00
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	66.67
	Dịch vụ bưu chính công ích	23.33
	Dịch vụ công trực tuyến	10.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	100
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	26.67
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	26.67
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	33.33
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	43.33
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	36.67
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	23.33
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6.67
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.33
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.00
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.67
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	43.33
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	6.67
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	23.33
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13.33
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	100.00
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	100.00
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	100.00
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100.00
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	96.67
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100.00
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100.00
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100.00
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	96.67
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00
11	Công chức chú ý lắng nghe	100.00
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100.00
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100.00
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100.00
16	Công chức tận tình giúp đỡ	100.00
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100.00
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100.00
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100.00
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100.00
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	99.67

Kết quả hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả	
	Công Dịch vụ công Quốc gia	20.00
	Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	80.00
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	20.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	60.00
	Biết thông tin qua Internet	20.00
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	20.00
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	80.00
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	1 lần	80.00
	2 lần	20.00
	3 lần	0.00
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	60.00
	2 cơ quan đơn vị	40.00
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	80.00
	Sớm hơn	20.00
	Trễ hạn	0.00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	0.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	0.00
9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	20.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	40.00
	Dịch vụ công trực tuyến	40.00
	Nhận kết quả	

9	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	0.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	20.00
	Dịch vụ công trực tuyến	80.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	40.00
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	0.00
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	60.00
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	60.00
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	80.00
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	0.00
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	0.00
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
9	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	40.00
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	0.00
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	0.00
12	Ý kiến khác	0.00

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
-----	---------------------------------	--------------------

I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ	100
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	100
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	100
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	100
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100
13	Công chức chú ý lắng nghe	100
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100
17	Công chức tận tình giúp đỡ	100
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	100
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	100

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH SÓC TRĂNG

Hình thức trực tiếp

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	33.33
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	16.67
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	50.00
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	50.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	16.67
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	16.67
	Biết thông tin qua Internet	16.67
	Khác	0.00
3	Biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí	
	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16.67
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	66.67
	Thông qua mạng Internet	16.67
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	33.33
	Từ 2 lần	66.67
	Từ 3 lần	0.00
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	83.33
	2 cơ quan đơn vị	16.67
	Khác	0.00
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.00
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	100.00
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	0.00
	<i>Cơ quan thông báo về trễ hạn</i>	0.00
	<i>Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn</i>	0.00

9	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	100.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	83.33
	Dịch vụ bưu chính công ích	16.67
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	50.00
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	66.67
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	16.67
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	0.00
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	83.33
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50.00
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16.67
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.00
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0.00
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	16.67
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	0.00
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	0.00
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	0.00
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	100
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	100
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	100
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	100
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	100
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	100
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	100
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	100
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100
11	Công chức chú ý lắng nghe	100
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	100
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	100
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	100
16	Công chức tận tình giúp đỡ	100
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	100
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	100

Ghi chú: Ngân hàng NN chi nhánh tỉnh Sóc Trăng không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến