

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
BAN DÂN TỘC 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 | 8.33 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 58.33 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 33.33 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 8.33 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 33.33 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 50.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 25.00 |
| | 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 | 41.67 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 25.00 |
| | Thông qua mạng Internet | 33.33 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 58.33 |
| | Từ 2 lần | 41.67 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 75.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 25.00 |
| | 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 | 91.67 |
| | Sớm hơn | 8.33 |
| | 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 | 66.67 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 16.67 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 16.67 |
| | Nhận kết quả | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 58.33 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 25.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 16.67 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 41.67 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 33.33 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 50.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 16.67 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 58.33 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 25.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 8.33 |
| 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 | 16.67 |
| 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 | 41.67 |
| 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 | 8.33 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 6 | Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định | 91.67 |
| 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 | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 91.67 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe | 91.67 |
| 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 | 91.67 |
| 15 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 91.67 |
| 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 | 97.92 |

Ghi chú: Ban Dân tộc không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
BAN QUẢN LÝ CÁC KHU CÔNG NGHIỆP 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 | 30.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 30.00 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 30.00 |
| | Khác | 10.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 10.00 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 10.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 40.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 20.00 |
| | Khác | 30.00 |
| 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 | 50.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 30.00 |
| | Thông qua mạng Internet | 10.00 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 10.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 50.00 |
| | Từ 2 lần | 30.00 |
| | Từ 3 lần | 20.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 80.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 20.00 |
| | 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 |
| | 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 | 80.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 10.00 |
| | 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 | 80.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 10.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 10.00 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 20.00 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 0.00 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 40.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 10.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 70.00 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 100.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 10.00 |
| 8 | Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức | 0.00 |
| 9 | Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức | 10.00 |
| 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 | 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 | 10.00 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 90.00 |
| 3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ | 90.00 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng | 90.00 |
| II | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy | 90.00 |
| 6 | Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định | 80.00 |
| 7 | Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định | 80.00 |
| 8 | Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định | 80.00 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 70.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 90.00 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe | 90.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 90.00 |
| 13 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 90.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 80.00 |
| 15 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 90.00 |
| 16 | Công chức tận tình giúp đỡ | 90.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 17 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 90.00 |
| 18 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 90.00 |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 90.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 90.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC | 87.50 |

Ghi chú: Ban Quản lý các khu công nghiệp không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ CÔNG THƯƠNG 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 | 68.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 16.00 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 16.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 32.00 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 32.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 48.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 16.00 |
| | Khác | 4.00 |
| 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 | 84.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 16.00 |
| | 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 | 32.00 |
| | Từ 2 lần | 68.00 |
| | 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 | 84.00 |
| | Sớm hơn | 16.00 |
| | 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 | 88.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 8.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 4.00 |
| | Nhận kết quả | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 60.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 28.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 12.00 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 16.00 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 48.00 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 28.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 16.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 60.00 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 24.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 4.00 |
| 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 | 8.00 |
| 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 | 36.00 |
| 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 | 12.00 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 96.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 96.00 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 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 | 99.60 |

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 | 11.11 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 88.89 |
| | 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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 55.56 |
| | Biết thông tin qua Internet | 44.44 |
| | 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 | 11.11 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 66.67 |
| | Thông qua mạng Internet | 22.22 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | 1 lần | 88.89 |
| | 2 lần | 11.11 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 77.78 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 11.11 |
| | Khác | 11.11 |
| 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 | 77.78 |
| | Sớm hơn | 22.22 |
| | 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 | 22.22 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 22.22 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 55.56 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|--------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 22.22 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 11.11 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 66.67 |
| 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 | 33.33 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 44.44 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 11.11 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 55.56 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 55.56 |
| 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 | 55.56 |
| 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 | 11.11 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 99.71 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO 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 | 73.08 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 11.54 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 15.38 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 19.23 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 34.62 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 26.92 |
| | Biết thông tin qua Internet | 38.46 |
| | 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 | 84.62 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 11.54 |
| | Thông qua mạng Internet | 3.85 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 57.69 |
| | Từ 2 lần | 38.46 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 3.85 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 88.46 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 11.54 |
| | 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 | 80.77 |
| | Sớm hơn | 19.23 |
| | 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 | 84.62 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 11.54 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 3.85 |
| | Nhận kết quả | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 69.23 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 23.08 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 7.69 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 38.46 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 30.77 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 19.23 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 7.69 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 61.54 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 57.69 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 7.69 |
| 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 | 7.69 |
| 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 | 42.31 |
| 12 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức | 3.85 |
| 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 | 3.85 |
| 14 | 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 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 0.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 33.33 |
| | Biết thông tin qua Internet | 66.67 |
| | 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 | 0.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 100.00 |
| | 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 | 66.67 |
| | 2 lần | 33.33 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 66.67 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 33.33 |
| | 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 | 66.67 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | 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 | 66.67 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | 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 | 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 | 33.33 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 66.67 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 0.00 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 33.33 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 100.00 |
| 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 | 33.33 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI 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 | 51.43 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 8.57 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 34.29 |
| | Khác | 5.71 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 37.14 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 25.71 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 31.43 |
| | Biết thông tin qua Internet | 8.57 |
| | Khác | 5.71 |
| 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 | 88.57 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 8.57 |
| | Thông qua mạng Internet | 0.00 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 2.86 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 31.43 |
| | Từ 2 lần | 65.71 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 2.86 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 74.29 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 25.71 |
| | 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 | 97.14 |
| | Sớm hơn | 2.86 |
| | 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 | 97.14 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 2.86 |
| | 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 | 82.86 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 17.14 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 0.00 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính | 22.86 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 37.14 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 31.43 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 25.71 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 60.00 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 60.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 20.00 |
| 8 | Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức | 0.00 |
| 9 | Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức | 2.86 |
| 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 | 11.43 |
| 12 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức | 2.86 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 94.29 |
| 2 | Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức | 88.57 |
| 3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ | 91.43 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng | 91.43 |
| II | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy | 91.43 |
| 6 | Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định | 88.57 |
| 7 | Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định | 91.43 |
| 8 | Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định | 91.43 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 91.43 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 91.43 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe | 91.43 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 88.57 |
| 13 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 91.43 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 91.43 |
| 15 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 88.57 |
| 16 | Công chức tận tình giúp đỡ | 91.43 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 17 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 91.43 |
| 18 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 91.43 |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 91.43 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 91.43 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC | 91.00 |

Ghi chú: Sở Giao thông vận tải không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ 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 | 64.52 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 16.13 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 19.35 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 35.48 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 16.13 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 35.48 |
| | Biết thông tin qua Internet | 16.13 |
| | 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 | 90.32 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 6.45 |
| | Thông qua mạng Internet | 0.00 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 3.23 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 45.16 |
| | Từ 2 lần | 54.84 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 87.10 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 12.90 |
| | 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 | 96.77 |
| | Sớm hơn | 3.23 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 93.55 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 6.45 |
| | 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 | 87.10 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 12.90 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 0.00 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 45.16 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 45.16 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 22.58 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 12.90 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 61.29 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 48.39 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 9.68 |
| 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 | 22.58 |
| 12 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức | 3.23 |
| 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 | 3.23 |
| 14 | Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực | 6.45 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 25.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 75.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 25.00 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 25.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 50.00 |
| | 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 | 25.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 75.00 |
| | 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 | 75.00 |
| | 2 lần | 25.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | 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 |
| | 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 | 50.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 25.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 25.00 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 75.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 25.00 |
| | 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 | 50.00 |
| 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 | 0.00 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 75.00 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 100.00 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 25.00 |
| 7 | Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức | 25.00 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 25.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ 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 | 70.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 10.00 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 20.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 10.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Khác | 10.00 |
| 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 | 80.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 20.00 |
| | 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 | 70.00 |
| | Từ 2 lần | 20.00 |
| | Từ 3 lần | 10.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 80.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 20.00 |
| | 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 |
| | <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 | 0.00 |
| | 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 | 20.00 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 10.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 10.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 90.00 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 30.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 10.00 |
| 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 | 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 | 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 | 20.00 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 40.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 60.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 40.00 |
| | 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 | 80.00 |
| | 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 | 40.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 60.00 |
| | 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 | 100.00 |
| | 2 lần | 0.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | 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 |
| | 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 | 0.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 80.00 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 20.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 0.00 |
| | 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 | 60.00 |
| 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 | 40.00 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 20.00 |
| 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 | 20.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ 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 | 86.96 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 8.70 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 4.35 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 21.74 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 13.04 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 43.48 |
| | Biết thông tin qua Internet | 43.48 |
| | Khác | 4.35 |
| 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 | 69.57 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 17.39 |
| | Thông qua mạng Internet | 13.04 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 60.87 |
| | Từ 2 lần | 39.13 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 82.61 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 17.39 |
| | 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 | 91.30 |
| | Sớm hơn | 8.70 |
| | 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 | 78.26 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 13.04 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 8.70 |
| | Nhận kết quả | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 69.57 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 21.74 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 8.70 |
| 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 | 26.09 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 39.13 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 21.74 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 21.74 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 52.17 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 47.83 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 13.04 |
| 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 | 4.35 |
| 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 | 34.78 |
| 12 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức | 4.35 |
| 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 | 4.35 |
| 14 | Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực | 8.70 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

Ghi chú: Sở Lao động - Thương binh và Xã hội không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ NỘI VỤ 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 | 100.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 0.00 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 0.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 78.57 |
| | Biết thông tin qua Internet | 21.43 |
| | 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 | 71.43 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 21.43 |
| | Thông qua mạng Internet | 0.00 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 7.14 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 35.71 |
| | Từ 2 lần | 57.14 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 7.14 |
| 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 |
| | <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 | 78.57 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 14.29 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 7.14 |
| | 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 | 42.86 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 28.57 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 42.86 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 28.57 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 21.43 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 0.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 85.71 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 42.86 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 7.14 |
| 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 | 14.29 |
| 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 | 28.57 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 9.52 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 90.48 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 4.76 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 23.81 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 61.90 |
| | Biết thông tin qua Internet | 14.29 |
| | 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 | 4.76 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 95.24 |
| | 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 | 52.38 |
| | 2 lần | 47.62 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 61.90 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 38.10 |
| | 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 | 33.33 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 33.33 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|--------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 4.76 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 38.10 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 57.14 |
| 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 | 14.29 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 28.57 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 71.43 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 76.19 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 19.05 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 9.52 |
| 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 | 4.76 |
| 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 | 42.86 |
| 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 | 19.05 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN 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 | 43.75 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 21.88 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 34.38 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 28.13 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 62.50 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 28.13 |
| | Biết thông tin qua Internet | 9.38 |
| | Khác | 6.25 |
| 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 | 93.75 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 6.25 |
| | 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 | 31.25 |
| | Từ 2 lần | 65.63 |
| | Từ 3 lần | 3.13 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 53.13 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 46.88 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 96.88 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 3.13 |
| | 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 | 87.50 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 12.50 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 0.00 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 40.63 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 46.88 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 9.38 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 12.50 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 71.88 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 53.13 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 6.25 |
| 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 | 3.13 |
| 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 | 37.50 |
| 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 | 6.25 |
| 14 | Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực | 6.25 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 93.75 |
| 2 | Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức | 96.88 |
| 3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ | 96.88 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng | 93.75 |
| II | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy | 96.88 |
| 6 | Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định | 96.88 |
| 7 | Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định | 96.88 |
| 8 | Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định | 96.88 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 96.88 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 96.88 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe | 96.88 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 96.88 |
| 13 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 96.88 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 96.88 |
| 15 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 96.88 |
| 16 | Công chức tận tình giúp đỡ | 96.88 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 17 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 96.88 |
| 18 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 96.88 |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 96.88 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 96.88 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC | 96.56 |

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 | 0.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 100.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 33.33 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 0.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 100.00 |
| | 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 | 66.67 |
| | 2 lần | 33.33 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | 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 |
| | 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 | 66.67 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 0.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 33.33 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 66.67 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 0.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 33.33 |
| 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 | 66.67 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 33.33 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 66.67 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 100.00 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 33.33 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 96.86 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ TÀI CHÍNH 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 | 0.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 66.67 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 33.33 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 33.33 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 33.33 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 33.33 |
| | Biết thông tin qua Internet | 33.33 |
| | 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 | 33.33 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | 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 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 33.33 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 33.33 |
| | <i>Nhận kết quả</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 33.33 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 66.67 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 0.00 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 33.33 |
| 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 | 100.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 33.33 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 33.33 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 0.00 |
| 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 | 33.33 |
| 12 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức | 33.33 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 28.57 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 71.43 |
| | 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 | 28.57 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 57.14 |
| | Biết thông tin qua Internet | 28.57 |
| | 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 | 0.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 42.86 |
| | Thông qua mạng Internet | 42.86 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 14.29 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | 1 lần | 42.86 |
| | 2 lần | 42.86 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 14.29 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 85.71 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 0.00 |
| | Khác | 14.29 |
| 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 | 85.71 |
| | Sớm hơn | 14.29 |
| | 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 | 57.14 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 14.29 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 28.57 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|--------|
| 9 | 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 |
| 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 | 28.57 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 28.57 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 42.86 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 71.43 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 42.86 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 14.29 |
| 7 | Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức | 28.57 |
| 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 | 14.29 |
| 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 | 28.57 |
| 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 | 85.71 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 3 | Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện | 85.71 |
| 4 | Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng | 85.71 |
| 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 | 85.71 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 85.71 |
| 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 85.71 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 71.43 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 71.43 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 85.71 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 85.71 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 85.71 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 85.71 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 85.71 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 85.71 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN | 89.61 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 92.73 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG 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 | 91.67 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 4.17 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 4.17 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 8.33 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 8.33 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 58.33 |
| | Biết thông tin qua Internet | 20.83 |
| | Khác | 4.17 |
| 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 | 70.83 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 20.83 |
| | Thông qua mạng Internet | 8.33 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 41.67 |
| | Từ 2 lần | 54.17 |
| | Từ 3 lần | 4.17 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 58.33 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 37.50 |
| | Khác | 4.17 |
| 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 | 87.50 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 4.17 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 8.33 |
| | Nhận kết quả | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 54.17 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 12.50 |
| 10 | Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0.00 |
| | 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 | 37.50 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 20.83 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 25.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 25.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 70.83 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 54.17 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 20.83 |
| 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 | 37.50 |
| 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 | 4.17 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 100.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 0.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 0.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 0.00 |
| | Khác | 100.00 |
| 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 | 0.00 |
| | 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 | 100.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | 1 lần | 0.00 |
| | 2 lần | 0.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 100.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 0.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 0.00 |
| | Khác | 100.00 |
| 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 | 0.00 |
| | Sớm hơn | 0.00 |
| | Trễ hạn | 100.00 |
| | Cơ quan thông báo về trễ hạn | 100.00 |
| Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn | 100.00 | |
| 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 | |

| | | |
|----|---|--------|
| 9 | 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 | 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 | 0.00 |
| 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 | 0.00 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 100.00 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 0.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 0.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 0.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 0.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 0.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 0.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 0.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 0.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 0.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 0.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 0.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 0.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 0.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 0.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 36.36 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 97.45 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ TƯ PHÁP 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 | 45.16 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 32.26 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 22.58 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 29.03 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 54.84 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 16.13 |
| | Biết thông tin qua Internet | 3.23 |
| | Khác | 3.23 |
| 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 | 77.42 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 19.35 |
| | Thông qua mạng Internet | 0.00 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 3.23 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 51.61 |
| | Từ 2 lần | 45.16 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 3.23 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 67.74 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 29.03 |
| | Khác | 3.23 |
| 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 | 74.19 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 25.81 |
| | 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 | 67.74 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 29.03 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 3.23 |
| 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 | 22.58 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 45.16 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 12.90 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 3.23 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 64.52 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 70.97 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 19.35 |
| 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 | 9.68 |
| 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 | 19.35 |
| 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 | 6.45 |
| 14 | Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực | 6.45 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 90.32 |
| 2 | Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức | 90.32 |
| 3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ | 87.10 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng | 90.32 |
| II | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy | 93.55 |
| 6 | Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định | 93.55 |
| 7 | Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định | 93.55 |
| 8 | Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định | 93.55 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 93.55 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 93.55 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe | 90.32 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 93.55 |
| 13 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 93.55 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 93.55 |
| 15 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 93.55 |
| 16 | Công chức tận tình giúp đỡ | 93.55 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 17 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 93.55 |
| 18 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 93.55 |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 93.55 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 93.55 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC | 92.58 |

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 | 25.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 75.00 |
| | 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 | 25.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 50.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 25.00 |
| | 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 | 25.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 75.00 |
| | 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 | 75.00 |
| | 2 lần | 25.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 75.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 25.00 |
| | 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 |
| | 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 | 25.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 50.00 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 25.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 25.00 |
| | 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 | |
| | 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 | 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 | 50.00 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 50.00 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 50.00 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 50.00 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 75.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 75.00 |
| 3 | Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện | 75.00 |
| 4 | Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng | 75.00 |
| 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 | 75.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 75.00 |
| 7 | Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định | 75.00 |
| 8 | Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định | 75.00 |
| 9 | Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 75.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 75.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 75.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 75.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 75.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 75.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 75.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 75.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 75.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 75.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 75.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 75.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 75.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 75.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 75.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 90.57 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG 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 | 60.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 0.00 |
| | 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 | 40.00 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 60.00 |
| | 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 | 80.00 |
| | 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 | 20.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 100.00 |
| | Từ 2 lần | 0.00 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | 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 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | 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 |
| | <i>Nhận kết quả</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 20.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 60.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 20.00 |
| 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 | 20.00 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 40.00 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 0.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 20.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 80.00 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 60.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 20.00 |
| 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 | 40.00 |
| 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 | 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 | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 60.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 40.00 |
| | 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 | 10.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 80.00 |
| | 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 | |
| | 1 lần | 60.00 |
| | 2 lần | 40.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 70.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 30.00 |
| | 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 |
| | 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 | 50.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 30.00 |
| | 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 | 40.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 60.00 |
| 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 | 30.00 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 50.00 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 70.00 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 30.00 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 10.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH 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 | 90.91 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 4.55 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 4.55 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 36.36 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 4.55 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 40.91 |
| | Biết thông tin qua Internet | 36.36 |
| | 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 | 86.36 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 0.00 |
| | Thông qua mạng Internet | 9.09 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 4.55 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 36.36 |
| | Từ 2 lần | 63.64 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 95.45 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 4.55 |
| | 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 | 81.82 |
| | Sớm hơn | 18.18 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 90.91 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 4.55 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 4.55 |
| | <i>Nhận kết quả</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 77.27 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 18.18 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 4.55 |
| 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 | 13.64 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 22.73 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 13.64 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 4.55 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 86.36 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 90.91 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 0.00 |
| 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 | 13.64 |
| 12 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức | 4.55 |
| 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 | 4.55 |
| 14 | Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực | 9.09 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 0.00 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 0.00 |
| | Biết thông tin qua Internet | 100.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 100.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | 2 lần | 100.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | 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 |
| | 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 | 0.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 100.00 |
| | 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 | 100.00 |
| | 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 | 0.00 |
| 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 | 100.00 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 100.00 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 100.00 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ XÂY DỰNG 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 | 81.82 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 18.18 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 9.09 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 18.18 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 72.73 |
| | Biết thông tin qua Internet | 9.09 |
| | 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 | 36.36 |
| | Từ 2 lần | 63.64 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 81.82 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 18.18 |
| | 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 | 90.91 |
| | Sớm hơn | 9.09 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 63.64 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 27.27 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 9.09 |
| | <i>Nhận kết quả</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 54.55 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 27.27 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 18.18 |
| 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 | 9.09 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 18.18 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 9.09 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 27.27 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 72.73 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 72.73 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 27.27 |
| 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 | 27.27 |
| 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 | 9.09 |
| 15 | Ý kiến khác | 0.00 |

| 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 | 90.91 |
| II | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy | 100.00 |
| 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 | 90.91 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 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 | 90.91 |
| 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 | 98.64 |

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 | 28.57 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 71.43 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 14.29 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 7.14 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 42.86 |
| | 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 | 64.29 |
| | Thông qua mạng Internet | 21.43 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | 1 lần | 50.00 |
| | 2 lần | 50.00 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 85.71 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 14.29 |
| | 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 | 28.57 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 14.29 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 57.14 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 35.71 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 14.29 |
| | 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 | |
| | 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 | 28.57 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 71.43 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 42.86 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 64.29 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 50.00 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 14.29 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 99.40 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
SỞ Y TẾ 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 | 66.67 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 16.67 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 16.67 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 44.44 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 22.22 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 44.44 |
| | Biết thông tin qua Internet | 16.67 |
| | Khác | 5.56 |
| 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 | 88.89 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 11.11 |
| | 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 | 27.78 |
| | Từ 2 lần | 61.11 |
| | Từ 3 lần | 5.56 |
| | Khác | 5.56 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 55.56 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 38.89 |
| | Khác | 5.56 |
| 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 | 94.44 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 5.56 |
| | 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 | 27.78 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 33.33 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 11.11 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 22.22 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 77.78 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 55.56 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 11.11 |
| 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 | 44.44 |
| 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 | 5.56 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 94.44 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng | 88.89 |
| II | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 94.44 |
| 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 | 98.89 |

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 | 17.65 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 82.35 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 11.76 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 5.88 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 64.71 |
| | Biết thông tin qua Internet | 35.29 |
| | 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 | 23.53 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 70.59 |
| | Thông qua mạng Internet | 5.88 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | 1 lần | 64.71 |
| | 2 lần | 29.41 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 5.88 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 88.24 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 11.76 |
| | 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 | 94.12 |
| | Sớm hơn | 5.88 |
| | 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 | 29.41 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 17.65 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 52.94 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 29.41 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 23.53 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 47.06 |
| 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 | 35.29 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 41.18 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 47.06 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 58.82 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 58.82 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 5.88 |
| 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 | 5.88 |
| 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 | 17.65 |
| 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 | 11.76 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 94.12 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 94.12 |
| 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 94.12 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 94.12 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 98.93 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 98.91 |

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
THANH TRA 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 | 44.44 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 33.33 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 22.22 |
| | Khác | 0.00 |
| 2 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Biết thông tin qua người thân, bạn bè | 11.11 |
| | Biết thông tin qua chính quyền địa phương | 33.33 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 44.44 |
| | Biết thông tin qua Internet | 22.22 |
| | Khác | 11.11 |
| 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 | 55.56 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 22.22 |
| | Thông qua mạng Internet | 11.11 |
| | Thông qua người thân, bạn bè | 11.11 |
| | Khác | 0.00 |
| 4 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | Từ 1 lần | 11.11 |
| | Từ 2 lần | 88.89 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 77.78 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 22.22 |
| | 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 | 88.89 |
| | Sớm hơn | 0.00 |
| | Trễ hạn | 11.11 |
| | Cơ quan thông báo về trễ hạn | 0.00 |
| | Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn | 100.00 |

| | | |
|----|---|--------|
| 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 | 55.56 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 0.00 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 44.44 |
| | <i>Nhận kết quả</i> | |
| | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 55.56 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 11.11 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 33.33 |
| 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 | 11.11 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 55.56 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 55.56 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 33.33 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 55.56 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 33.33 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 0.00 |
| 8 | Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức | 0.00 |
| 9 | Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức | 11.11 |
| 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 | 22.22 |
| 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 | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 88.89 |
| 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 | 88.89 |
| 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 | 88.89 |
| 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 | 98.33 |

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 | 16.67 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 83.33 |
| | 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 | 50.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 33.33 |
| | 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 | 33.33 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 66.67 |
| | 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 | 33.33 |
| | 2 lần | 66.67 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 66.67 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 33.33 |
| | 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 | 50.00 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 16.67 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 33.33 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 33.33 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 33.33 |
| 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 | 16.67 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 33.33 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 83.33 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 66.67 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 16.67 |
| 6 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 16.67 |
| 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 | 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 | 16.67 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 99.00 |

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN 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 | 100.00 |
| | Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | 0.00 |
| | Tại cơ quan hành chính nhà nước | 0.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 100.00 |
| | 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 | 0.00 |
| | Từ 2 lần | 100.00 |
| | Từ 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 0.00 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 100.00 |
| | 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 |
| | 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 | |
| | <i>Nộp hồ sơ</i> | |
| | 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 |
| | <i>Nhận kết quả</i> | |
| | 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 | 0.00 |
| 2 | Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện | 0.00 |
| 3 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 100.00 |
| 4 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 100.00 |
| 5 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 100.00 |
| 6 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 0.00 |
| 7 | Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính | 0.00 |
| 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 | 0.00 |
| 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 | 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 | 0.00 |

| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |

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 | 18.18 |
| | Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng | 81.82 |
| | 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 | 36.36 |
| | Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng | 63.64 |
| | 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 | 18.18 |
| | Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả | 81.82 |
| | 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 | 63.64 |
| | 2 lần | 36.36 |
| | 3 lần | 0.00 |
| | Khác | 0.00 |
| 5 | Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ | |
| | 1 cơ quan đơn vị | 63.64 |
| | 2 cơ quan đơn vị | 36.36 |
| | 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 | 27.27 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 45.45 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 27.27 |
| | Nhận kết quả | |

| | | |
|----|---|--------|
| 9 | Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | 9.09 |
| | Dịch vụ bưu chính công ích | 27.27 |
| | Dịch vụ công trực tuyến | 63.64 |
| 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 | 36.36 |
| 2 | Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 | 45.45 |
| 3 | Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt | 63.64 |
| 4 | Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính | 81.82 |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính | 9.09 |
| 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 | 36.36 |
| 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 | 9.09 |
| 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 | 100.00 |
| 2 | Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 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 | 100.00 |
| 6 | Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo | 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 gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi | 100.00 |
| 10 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| III | CÔNG CHỨC | |
| 11 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 100.00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ | 100.00 |
| 13 | Công chức chú ý lắng nghe | 100.00 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 100.00 |
| 15 | Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện | 100.00 |
| 16 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định | 100.00 |
| 17 | Công chức tận tình giúp đỡ | 100.00 |
| 18 | Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến | 100.00 |
| IV | KẾT QUẢ DỊCH VỤ | |
| 19 | Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định | 100.00 |
| 20 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ | 100.00 |
| 21 | Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác | 100.00 |
| 22 | Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN | 100.00 |
| | CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG | 100.00 |