

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN CHÂU THÀNH**

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	1.82
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	97.27
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	0.91
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	22.73
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	59.09
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	1.82
	Biết thông tin qua Internet	0.91
	Khác	32.73
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	23.64
	Từ 2 lần	47.27
	Từ 3 lần	15.45
	Khác	13.64
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	76.36
	2 cơ quan đơn vị	17.27
	Khác	6.36
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.91
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96.36
	Sớm hơn	0.91
	Trễ hạn	2.73
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	33.33
	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	100.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	100.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.00
10	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	66.67
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	66.67
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67

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	50.91
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31.82
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	31.82
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	36.36
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	37.27
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	1.82
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.91
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.91
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	1.82
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	61.82
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	21.82
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	3.64
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	88.18
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88.18
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.27
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	86.36
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.36
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	87.27
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	86.36
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.27
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	86.36
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.82
11	Công chức chú ý lắng nghe	90.91
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	91.82
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.91
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	90.91
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	91.82
16	Công chức tận tình giúp đỡ	91.82
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	88.18
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	89.09
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	89.09
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	89.09
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	88.95

Ghi chú: UBND huyện Châu Thành không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN CÙ LAO DUNG**

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	90.91
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	9.09
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	4.55
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	86.36
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	7.27
	Biết thông tin qua Internet	1.82
	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	69.09
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	30.00
	Thông qua mạng Internet	0.91
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	40.00
	Từ 2 lần	49.09
	Từ 3 lần	5.45
	Khác	5.45
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	73.64
	2 cơ quan đơn vị	22.73
	Khác	3.64
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.91
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93.64
	Sớm hơn	1.82
	Trễ hạn	4.55
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	40.00
	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	64.55
	Dịch vụ bưu chính công ích	34.55
	Dịch vụ công trực tuyến	0.91
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	63.64
	Dịch vụ bưu chính công ích	35.45
	Dịch vụ công trực tuyến	0.91
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	38.18
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	44.55
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8.18
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	7.27
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	52.73
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	69.09
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6.36
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.45
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.64
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.27
11	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	43.64
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	3.64
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	5.45
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	4.55
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	89.09
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88.18
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.27
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	87.27
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	91.82
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.82
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	91.82
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	92.73
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.82
11	Công chức chú ý lắng nghe	93.64
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.91
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 hồ	90.00
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.00
16	Công chức tận tình giúp đỡ	90.91
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	91.82
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	92.73
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	92.73
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	91.82
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	90.82

Ghi chú: UBND huyện Cù Lao Dung không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN KẾ SÁCH

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	91.82
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	8.18
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	43.64
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	94.55
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	19.09
	Biết thông tin qua Internet	0.91
	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	74.55
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	25.45
	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	53.64
	Từ 2 lần	45.45
	Từ 3 lần	0.00
	Khác	0.91
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	76.36
	2 cơ quan đơn vị	23.64
	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	99.09
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	0.91
	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	72.73
	Dịch vụ bưu chính công ích	23.64
	Dịch vụ công trực tuyến	3.64
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	40.91
	Dịch vụ bưu chính công ích	30.91
	Dịch vụ công trực tuyến	28.18
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	100
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	100
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	63.64
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	19.09
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	3.64
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	75.45
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	53.64
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11.82
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.91
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10.00
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	23.64
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	1.82
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	5.45
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	17.27
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	96.36
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	72.73
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	72.73
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	99.09
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	90.91
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	98.18
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	91.82
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	94.55
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	98.18
11	Công chức chú ý lắng nghe	96.36
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	93.64
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97.27
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	97.27
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	96.36
16	Công chức tận tình giúp đỡ	96.36
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	98.18
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	96.36
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	97.27
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	96.36
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	94.00

Ghi chú: UBND huyện Kế Sách không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN LONG PHÚ

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	2.04
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	94.90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	3.06
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	22.45
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	76.53
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	1.02
	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	71.43
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	27.55
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	1.02
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	31.63
	Từ 2 lần	53.06
	Từ 3 lần	13.27
	Khác	2.04
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	51.02
	2 cơ quan đơn vị	43.88
	Khác	5.10
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	98.98
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	1.02
	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	92.86
	Dịch vụ bưu chính công ích	7.14
	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	66.33
	Dịch vụ bưu chính công ích	33.67
	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	3.06
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	6.12
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5.10
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	22.45
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	89.80
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	82.65
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	22.45
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1.02
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	2.04
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	27.55
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	3.06
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	21.43
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8.16
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	90.82
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88.78
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	84.69
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	87.76
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87.76
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	88.78
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.80
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	86.73
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.78
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.80
11	Công chức chú ý lắng nghe	88.78
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	91.84
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.78
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	90.82
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.82
16	Công chức tận tình giúp đỡ	88.78
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	90.82
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	92.86
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	92.86
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	92.86
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	89.64

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	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	58.33
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8.33
	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	50.00
	Thông qua mạng Internet	8.33
	Thông qua người thân, bạn bè	41.67
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	1 lần	58.33
	2 lần	41.67
	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
	<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	58.33
	Dịch vụ bưu chính công ích	41.67
	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	25.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	75.00
	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	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	16.67
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	100.00
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	91.67
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	83.33
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	8.33
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	91.67
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	83.33
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 hồ	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	91.67
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100.00
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	98.48
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	90.61

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN MỸ TÚ

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	0.91
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	80.00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	19.09
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5.45
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	90.91
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	4.55
	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	94.55
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	5.45
	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	34.55
	Từ 2 lần	55.45
	Từ 3 lần	7.27
	Khác	2.73
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	57.27
	2 cơ quan đơn vị	41.82
	Khác	0.91
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	4.55
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94.55
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	5.45
	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	97.27
	Dịch vụ bưu chính công ích	2.73
	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	80.00
	Dịch vụ bưu chính công ích	20.00
	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	66.67
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	66.67
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành	14.55
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	60.00
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	2.73
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	0.91
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	86.36
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	86.36
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6.36
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.55
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	4.55
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	8.18
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	2.73
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	0.91
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	1.82
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	92.73
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	93.64
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	91.82
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	92.73
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	94.55
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	93.64
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	96.36
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	95.45
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.00
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.09
11	Công chức chú ý lắng nghe	90.00
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.91
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.82
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	90.00
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.91
16	Công chức tận tình giúp đỡ	92.73
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	94.55
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	95.45
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	94.55
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	93.64
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	92.73

Ghi chú: UBND huyện Mỹ Tú không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN MỸ XUYỀN

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	1.82
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	10.91
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	87.27
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	44.55
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	47.27
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8.18
	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	92.73
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	7.27
	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	11.82
	Từ 2 lần	86.36
	Từ 3 lần	1.82
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	99.09
	2 cơ quan đơn vị	0.91
	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	0.00
	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	98.18
	Dịch vụ bưu chính công ích	1.82
	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	98.18
	Dịch vụ bưu chính công ích	1.82
	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	40.91
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	82.73
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	19.09
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	5.45
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	88.18
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	20.00
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	0.91
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	15.45
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	97.27
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	97.27
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	97.27
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	97.27
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	95.45
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	93.64
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	93.64
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95.45
11	Công chức chú ý lắng nghe	95.45
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	96.36
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	96.36
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	96.36
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	96.36
16	Công chức tận tình giúp đỡ	96.36
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	96.36
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	96.36
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	94.55
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	94.55
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	95.32

Ghi chú: UBND huyện Mỹ Xuyên không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN THẠNH TRỊ

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	2.73
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	64.55
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	32.73
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16.36
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	87.27
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	5.45
	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	64.55
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	34.55
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.91
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	46.36
	Từ 2 lần	46.36
	Từ 3 lần	7.27
	Khác	0.00
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	70.91
	2 cơ quan đơn vị	27.27
	Khác	1.82
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	99.09
	Sớm hơn	0.91
	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	83.64
	Dịch vụ bưu chính công ích	13.64
	Dịch vụ công trực tuyến	2.73
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	76.36
	Dịch vụ bưu chính công ích	22.73
	Dịch vụ công trực tuyến	0.91
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	39.09
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	26.36
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	2.73
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	1.82
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	82.73
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	76.36
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	24.55
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1.82
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.91
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	2.73
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	1.82
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	0.91
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	77.27
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	76.36
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76.36
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	76.36
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	75.45
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	75.45
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	75.45
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	75.45
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	75.45
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	72.73
11	Công chức chú ý lắng nghe	72.73
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	72.73
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	72.73
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	72.73
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	72.73
16	Công chức tận tình giúp đỡ	72.73
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	72.73
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	72.73
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	72.73
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	72.73
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	74.18

Ghi chú: UBND huyện Thanh Trì không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
HUYỆN TRẦN ĐỀ

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	1.82
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	91.82
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	6.36
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	20.91
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	79.09
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0.00
	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	64.55
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	35.45
	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	3.64
	Từ 2 lần	90.91
	Từ 3 lần	4.55
	Khác	0.91
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	8.18
	2 cơ quan đơn vị	88.18
	Khác	3.64
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	99.09
	Sớm hơn	0.00
	Trễ hạn	0.91
	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	99.09
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.91
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	99.09
	Dịch vụ bưu chính công ích	0.00
	Dịch vụ công trực tuyến	0.91
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	65.45
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	39.09
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	20.91
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	16.36
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	40.00
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	43.64
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13.64
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.36
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.45
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12.73
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	10.91
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	3.64
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	6.36
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11.82
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	98.18
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	99.09
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	99.09
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	99.09
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	97.27
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	98.18
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	98.18
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	99.09
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	99.09
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 hồ	99.09
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	99.09
16	Công chức tận tình giúp đỡ	99.09
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	99.09
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	99.18

Ghi chú: UBND huyện Trần Đề không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
THÀNH PHỐ 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	20.00
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	38.18
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	41.82
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	20.00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	21.82
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	50.00
	Biết thông tin qua Internet	10.91
	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	90.91
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	5.45
	Thông qua mạng Internet	3.64
	Thông qua người thân, bạn bè	0.00
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	32.73
	Từ 2 lần	57.27
	Từ 3 lần	4.55
	Khác	5.45
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	61.82
	2 cơ quan đơn vị	29.09
	Khác	9.09
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	98.18
	Sớm hơn	1.82
	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	80.91
	Dịch vụ bưu chính công ích	19.09
	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	67.27
	Dịch vụ bưu chính công ích	31.82
	Dịch vụ công trực tuyến	0.91
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	11.82
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.91
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	16.36
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	70.91
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	66.36
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21.82
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.55
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1.82
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	3.64
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	8.18
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	90.91
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90.91
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	90.00
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.18
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.18
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.18
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.00
11	Công chức chú ý lắng nghe	89.09
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	89.09
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 hồ	89.09
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.09
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	89.09
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	89.59

Ghi chú: UBND thành phố Sóc Trăng không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
THỊ XÃ NGÃ NĂM

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	96.36
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	3.64
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	64.55
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	91.82
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	40.00
	Biết thông tin qua Internet	35.45
	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	98.18
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	0.91
	Thông qua mạng Internet	0.00
	Thông qua người thân, bạn bè	0.91
	Khác	0.00
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	7.27
	Từ 2 lần	89.09
	Từ 3 lần	2.73
	Khác	0.91
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	7.27
	2 cơ quan đơn vị	90.00
	Khác	2.73
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	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	97.27
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	92.73
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	59.09
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	4.55
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	28.18
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	12.73
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	1.82
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	0.91
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 hồ	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: UBND thị xã Ngã Năm không có phiếu Dịch vụ công trực tuyến

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
THỊ XÃ VĨNH CHÂU**

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	1.83
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	96.33
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	1.83
	Khác	0.00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	46.79
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	91.74
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0.00
	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	88.07
	Từ 2 lần	4.59
	Từ 3 lần	3.67
	Khác	3.67
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	90.83
	2 cơ quan đơn vị	8.26
	Khác	0.92
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	94.50
	Sớm hơn	1.83
	Trễ hạn	3.67
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	25.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	25.00

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	68.81
	Dịch vụ bưu chính công ích	3.67
	Dịch vụ công trực tuyến	27.52
	<i>Nhận kết quả</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	58.72
	Dịch vụ bưu chính công ích	35.78
	Dịch vụ công trực tuyến	5.50
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	33.94
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	59.63
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	13.76
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	3.67
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	38.53
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39.45
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13.76
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0.00
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0.92
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	3.67
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	16.51
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	4.59
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	0.92
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	93.58
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	99.08
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	96.33
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	89.91
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	98.17
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	97.25
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	99.08
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	95.41
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	95.41
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	99.08
11	Công chức chú ý lắng nghe	98.17
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	98.17
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	98.17
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ	99.08
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	94.50
16	Công chức tận tình giúp đỡ	97.25
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	95.41
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	96.33
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	97.25
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	97.25
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	96.74

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	100.00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0.00
	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	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	0.00
	3 lần	100.00
	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
	<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	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	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	100.00
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	0.00
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	0.00
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 hồ	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	95.45
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	96.73