

**KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021
CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRÊN ĐỊA BÀN 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	17.84
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	59.94
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	21.52
	Khác	0.70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	26.55
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	60.35
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	21.29
	Biết thông tin qua Internet	9.06
	Khác	3.10
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	81.11
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	16.32
	Thông qua mạng Internet	1.81
	Thông qua người thân, bạn bè	0.64
	Khác	0.12
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1 lần	36.43
	Từ 2 lần	56.20
	Từ 3 lần	4.68
	Khác	2.69
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	64.56
	2 cơ quan đơn vị	32.87
	Khác	2.57
6	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	0.47
7	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	0.00
8	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96.49
	Sớm hơn	2.11
	Trễ hạn	1.40
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	25.00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	16.67

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	85.96
	Dịch vụ bưu chính công ích	10.00
	Dịch vụ công trực tuyến	4.04
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	74.68
	Dịch vụ bưu chính công ích	20.35
	Dịch vụ công trực tuyến	4.97
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	90.00
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	90.00
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	90.00
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	90.00

STT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	36.14
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	42.92
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	18.77
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	12.57
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	62.81
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50.94
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11.17
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1.40
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1.64
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	3.92
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	23.63
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	2.46
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	6.26
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	6.67
15	Ý kiến khác	

STT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	94.21
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	94.09
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	91.23
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	90.99
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	94.04
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	93.45
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	94.15
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	93.16
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	93.04
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94.04
11	Công chức chú ý lắng nghe	93.74
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	93.74
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.92
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	93.74
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	93.51
16	Công chức tận tình giúp đỡ	93.92
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	94.09
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	94.39
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	94.21
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	94.04
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC	93.58

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	18.59
	Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	80.40
	Khác	1.01
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	7.54
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	16.58
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	51.76
	Biết thông tin qua Internet	28.14
	Khác	1.51
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	13.57
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	71.86
	Thông qua mạng Internet	9.55
	Thông qua người thân, bạn bè	3.52
	Khác	1.51
4	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	1 lần	61.81
	2 lần	35.68
	3 lần	0.50
	Khác	2.01
5	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ	
	1 cơ quan đơn vị	71.86
	2 cơ quan đơn vị	26.13
	Khác	2.01
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	95.48
	Sớm hơn	4.02
	Trễ hạn	0.50
	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	30.65
	Dịch vụ bưu chính công ích	32.66
	Dịch vụ công trực tuyến	36.68
	Nhận kết quả	

9	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	19.10
	Dịch vụ bưu chính công ích	29.15
	Dịch vụ công trực tuyến	51.76
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	35.68
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	31.66
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	47.24
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	67.34
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45.23
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12.56
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	1.51
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	1.51
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	31.66
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	2.51
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	9.05
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	98.49
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	99.50
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	98.49
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	97.49
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	98.49
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	97.99
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	97.99
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	98.49
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	98.49
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	98.49
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	97.49
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	96.98
13	Công chức chú ý lắng nghe	98.49
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	98.49
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện	97.49
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	97.99
17	Công chức tận tình giúp đỡ	97.99
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	97.99
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	97.99
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	97.99
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	97.99
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	97.99
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYÊN	98.13
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	94.06