

BÁO CÁO

**Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025; nhiệm vụ, giải pháp
nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026**

Kính gửi: Thường trực Tỉnh ủy

Căn cứ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của Bộ Nội vụ phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là SIPAS) năm 2025.

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 434/TTr-SNV ngày 20/5/2026 và trên cơ sở báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025, UBND tỉnh báo cáo kết quả Chỉ số SIPAS tỉnh Sơn La năm 2025, cụ thể như sau:

Phần I

TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

I. CƠ SỞ

Việc triển khai đo lường, xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là CQHCCNN) nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của CQHCCNN, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ.

II. TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (đo lường sự hài lòng của người dân) năm 2025 theo Phương pháp ban hành tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là Cơ quan thực hiện phát, thu phiếu khảo sát trong cả nước theo Chương trình phối hợp khảo sát ký giữa Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Phương pháp khảo sát chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng được áp dụng để thu thập thông tin, với sự tham gia của 36.000 người dân được chọn đại diện từ mọi vùng miền trong cả nước. UBND 34 tỉnh, thành phố phối hợp, hỗ trợ việc chọn mẫu khảo sát trong phạm vi địa phương theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn và được nhân viên bưu điện đưa trực tiếp đến nhà từng người dân nhằm đảm bảo sự thuận tiện, không gian riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân cho người dân khi tham gia trả lời phiếu khảo sát.



III. THÀNH PHẦN NHÂN KHẨU HỌC CỦA MẪU KHẢO SÁT NĂM 2025

Năm 2025, 36.000 phiếu khảo sát được gửi đến người dân, kết quả thu về **35.649** phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 99,03%. Thành phần nhân khẩu học của người dân tham gia khảo sát được phân bổ về giới tính, độ tuổi, dân tộc, trình độ học vấn, nghề nghiệp, nơi sống.

IV. CHỈ SỐ SIPAS

Kết quả khảo sát được tổng hợp, phân tích, xây dựng thành một bộ chỉ số gồm 37 chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá, 51 chỉ số phản ánh mức độ hài lòng và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân. Bộ chỉ số này được xây dựng cho phạm vi cả nước nói chung và cho từng tỉnh, thành phố nói riêng.



Phần II

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025 CỦA TỈNH SƠN LA

I. KẾT QUẢ CHUNG (có Phụ lục I kèm theo)

Kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh Sơn La được tổng hợp từ ý kiến của 800 người dân tham gia khảo sát tại 16/75 xã, phường¹ thuộc đối tượng được lựa chọn khảo sát theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ (căn cứ theo danh sách gửi báo cáo Bộ Nội vụ vào tháng 11/2025)².

Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh Sơn La đạt 83,40%, đứng thứ 17/34 tỉnh, thành phố, cao hơn mức trung bình của cả nước là 0,31% (mức trung bình của cả nước là 83,09%)

II. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN (có Phụ lục II kèm theo)

1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách ở địa phương

Năm 2025, 09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá: (1) Chính sách trật tự, an toàn xã hội; (2) Chính sách điện sinh hoạt; (3) Chính sách an sinh xã hội; (4) Chính sách giao thông đường bộ; (5) Chính sách khám, chữa bệnh; (6) Chính sách giáo dục phổ thông; (7) Chính sách cải cách hành chính; (8) Chính sách nước sinh hoạt; (9) Chính sách phát triển kinh tế.

Mức độ hài lòng (sau đây viết tắt là MDHL) đối với chất lượng tổ chức thực hiện các chính sách đạt từ 75,1% đến 78,9%. Trong đó, chính sách giao thông đường bộ được người dân quan tâm và đánh giá cao nhất (78,9%), trong khi chính

¹ Phường Chiềng Sinh, các xã: Bó Sinh, Chiềng Sại, Chiềng Sung, Lóng Sập, Mường Bang, Mường É, Mường Giôn, Mường Khiêng, Mường Lạn, Mường Lèo, Ngọc Chiến, Phiêng Pàn, Sông Mã, Suối Tọ, Tô Múa.

² Công văn số 3009/SNV-CCHC ngày 30/11/2025 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả chọn mẫu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 của tỉnh Sơn La.

sách phát triển kinh tế có tỷ lệ thấp nhất (75,1%).

2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách ở địa phương

Kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy, kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất để theo dõi chính sách là thông qua họp, sinh hoạt và thông báo tại khu dân cư (60,59%). Tiếp theo là kênh internet (26,13%), trong khi thông tin qua người thân, bạn bè được sử dụng ít hơn (5,37%).

Về mức độ phù hợp, hình thức cung cấp thông tin qua họp, sinh hoạt tại khu dân cư được đánh giá cao nhất (78,61%), tiếp đến là qua đài, truyền hình và báo chí (77,69%). Các hình thức tiếp cận thông tin nhìn chung có mức độ đánh giá khá đồng đều.

3. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước

Gần một nửa số người dân được khảo sát sẵn sàng tham gia góp ý đối với các chính sách ở địa phương. Trong đó, hình thức lấy ý kiến tại các cuộc họp khu dân cư nhận được sự tham gia cao nhất (45,76%), còn hình thức trực tuyến qua Zalo, Facebook có tỷ lệ tham gia thấp (5,08%).

4. Tình trạng tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân

Năm 2025, đa số người dân đánh giá không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc (89,84%). Tuy nhiên, vẫn còn 8,74% cho rằng có một số trường hợp gây phiền hà và 1,41% cho rằng tình trạng này diễn ra ở mức nhiều.

Đối với việc đưa chi phí ngoài quy định, 92,46% người dân cho biết không phát sinh tình trạng này; trong khi 6,12% cho rằng vẫn còn một số trường hợp phải chi thêm ngoài quy định.

5. Sự phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách, các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công đối với người dân

Người dân đánh giá hình thức cung cấp thông tin chính sách qua họp, sinh hoạt tại khu dân cư là phù hợp nhất (78,61%), tiếp đến là qua đài, truyền hình, báo chí (77,69%) và internet (76,42%).

Đối với giải quyết thủ tục hành chính, hình thức trực tiếp tiếp tục được đánh giá phù hợp cao nhất (77,72%), tiếp theo là dịch vụ công trực tuyến toàn trình (72,66%) và trực tuyến một phần (72,52%).

III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN (có Phụ lục III kèm theo)

1. Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công

Sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 25 nội dung của 04 yếu tố của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách.

Năm 2025, MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung là 83,10%. Cụ thể 04 yếu tố như sau:

a) MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách được đo lường, tổng hợp trên 02 nội dung, đạt 83,25%, trong đó:

- MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy đạt 83,16%.

- MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu đạt 83,33%.

b) MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường, tổng hợp trên 02 nội dung, đạt 83,03%, trong đó:

- MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng góp ý xây dựng chính sách đạt 83,0%.

- MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách đạt 83,02%.

c) MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên nội dung chính quyền tổ chức, thực hiện tốt 09 chính sách sau:

Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên nội dung chính quyền tổ chức, thực hiện tốt 09 chính sách sau:

09 CHÍNH SÁCH CƠ BẢN THIẾT YẾU ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN



Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc chính quyền tổ chức thực hiện tốt (CQ tổ chức thực hiện tốt CS) 09 chính sách đạt 83,21%, trong đó:

I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS	83.21%
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.99%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.78%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.37%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.80%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.90%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.18%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.95%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.05%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.91%

d) MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường, tổng hợp trên 10 nội dung sau:



Năm 2025, người dân được khảo sát hài lòng đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương ở 10 nội dung, đạt 82,97%.

2. Cung ứng dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (sau đây viết tắt là DVHCC) nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 16 nội dung của 05 yếu tố (tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân; kết quả dịch vụ và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân).

MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung năm 2025 là 84,84%. Cụ thể 05 yếu tố như sau:

Số TT	Tiêu chí	Kết quả (%)
1	MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ	83,88%
2	MĐHL của người dân đối với thủ tục hành chính	84,10%
3	MĐHL của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân	83,52%
4	MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ	83,93%

5	MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	83,68%
---	--	--------

IV. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN (có Phụ lục IV kèm theo)

Năm 2025, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN được đo lường trên 10 nội dung liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC.

03 nội dung được người dân mong đợi nhiều nhất là: (1) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân với 89,12%; (2) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân với 88,68%; (3) Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho người dân với 88,44%.

Phần III KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh Sơn La năm 2025 đạt 83,40%, đứng thứ 17/34 tỉnh, thành phố, cao hơn mức trung bình của cả nước là 0,31% (mức trung bình của cả nước là 83,09%), đây là kết quả tích cực cho thấy sự nỗ lực cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính, hướng đến sự hài lòng của người dân và tổ chức trong thời kỳ vận hành bộ máy mới tại các xã, phường.

Kết quả SIPAS năm 2025 cho thấy người dân nhìn chung đánh giá khá tích cực đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công của địa phương. Mức độ hài lòng ở nhiều nội dung đạt trên 75%, tương đối đồng đều giữa các lĩnh vực, phản ánh sự quan tâm và nỗ lực của chính quyền các cấp trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Công tác thông tin, tuyên truyền chính sách tiếp tục được duy trì hiệu quả, trong đó hệ thống cơ sở (khu dân cư, họp dân) vẫn là kênh chủ đạo, bảo đảm tính gần gũi, dễ tiếp cận. Việc cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết thủ tục hành chính có chuyển biến tích cực; người dân ghi nhận sự cải thiện về thái độ phục vụ của công chức, kết quả giải quyết công việc và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Đồng thời, tình trạng phiền hà, sách nhiễu và chi phí ngoài quy định có xu hướng giảm, góp phần củng cố niềm tin của người dân. Người dân cũng thể hiện sự quan tâm và mức độ sẵn sàng tham gia góp ý chính sách ngày càng rõ hơn, cho thấy sự gắn kết giữa chính quyền và người dân trong quá trình hoạch định và thực thi chính sách.

2. Tồn tại, hạn chế

a) Chỉ số nhận định, đánh giá

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng giữa các nhóm chính

sách còn chưa đồng đều, trong đó chính sách phát triển kinh tế có mức đánh giá thấp hơn, phản ánh hiệu quả lan tỏa và tác động thực tế của chính sách chưa thực sự rõ nét.

Bên cạnh đó, mức độ hài lòng đối với dịch vụ công trực tuyến còn thấp hơn so với hình thức trực tiếp, phản ánh hạn chế về hạ tầng số, kỹ năng sử dụng công nghệ của người dân và thói quen tiếp cận dịch vụ truyền thống, dẫn đến tiến độ chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính còn chậm.

b) Chỉ số hài lòng

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với công tác xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công chưa thực sự tạo được dấu ấn rõ nét trong cảm nhận của người dân.

Đối với lĩnh vực chính sách, một số nội dung liên quan đến kết quả và tác động của chính sách chưa được người dân đánh giá cao, cho thấy mức độ chuyển hóa chính sách thành hiệu quả, lợi ích cụ thể đối với đời sống người dân còn hạn chế. Trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ hành chính công, các nội dung về khả năng tiếp cận dịch vụ và chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức trực tiếp giải quyết công việc còn chưa đồng đều; vẫn còn sự chênh lệch giữa các cơ quan, đơn vị, đặc biệt ở kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

c) Chỉ số nhu cầu, mong đợi

Kết quả khảo sát các nội dung về nhu cầu, mong đợi của người dân về việc nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc; nâng cao năng lực, trình độ và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị vẫn chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu thực tiễn và kỳ vọng ngày càng cao của người dân, đòi hỏi các cấp, các ngành tiếp tục quan tâm, ưu tiên nguồn lực và giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, qua đó cải thiện mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

Một số chính sách, đặc biệt là chính sách phát triển kinh tế, có tính chất tổng hợp, dài hạn, tác động gián tiếp nên người dân khó cảm nhận rõ hiệu quả trong ngắn hạn, dẫn đến mức độ đánh giá chưa cao.

Hạ tầng công nghệ thông tin, nhất là ở cấp cơ sở, chưa đồng bộ; đường truyền, thiết bị và nền tảng số phục vụ dịch vụ công trực tuyến ở một số nơi còn hạn chế, ảnh hưởng đến khả năng khai thác và sử dụng của người dân.

Trình độ tiếp cận công nghệ, thói quen sử dụng dịch vụ trực tuyến của một bộ phận người dân còn hạn chế, đặc biệt ở khu vực nông thôn, vùng xa, dẫn đến xu hướng ưu tiên hình thức giao dịch trực tiếp.

Bên cạnh đó, đặc thù một số thủ tục hành chính còn phức tạp, liên quan

hiều cấp, nhiều ngành, làm ảnh hưởng đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dân.

b) Nguyên nhân chủ quan

Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện ở một số cơ quan, đơn vị chưa thật sự quyết liệt, thiếu tính đồng bộ, dẫn đến chất lượng phục vụ người dân chưa đồng đều giữa các lĩnh vực và địa bàn.

Một bộ phận cán bộ, công chức chưa phát huy đầy đủ tinh thần trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn và hỗ trợ người dân còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu trong bối cảnh cải cách hành chính và chuyển đổi số.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính và lấy ý kiến người dân ở một số nơi còn hình thức, chưa thực sự lấy người dân làm trung tâm, dẫn đến hiệu quả chưa cao.

Công tác kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa thường xuyên.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026

1. Đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

- Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 làm căn cứ quan trọng để xác định mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trong kế hoạch cải cách hành chính năm 2026; đồng thời phân tích rõ nguyên nhân chủ quan, khách quan của những tồn tại, hạn chế để đề ra giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cải thiện mức độ hài lòng và báo cáo UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ tổng hợp*).

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, tinh thần trách nhiệm và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Thực hiện nghiêm công tác khen thưởng, kỷ luật bảo đảm kịp thời, công bằng, minh bạch; qua đó nâng cao chất lượng thực thi công vụ, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công cho người dân.

- Rà soát, chuẩn hóa và công khai đầy đủ, kịp thời các quy trình, thủ tục hành chính, biểu phí, lệ phí và thời gian giải quyết tại bộ phận một cửa và trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường số hóa hồ sơ, giảm tiếp xúc trực tiếp nhằm hạn chế phát sinh tiêu cực và nâng cao tính minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, kết quả thực hiện nhiệm vụ và chất lượng phục vụ người dân bằng nhiều hình thức đa dạng, phù hợp. Qua đó nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời phát huy vai trò giám sát, phản hồi của người dân trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bru điện tỉnh Sơn La

a) Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc triển khai khảo sát SIPAS năm 2026; tham gia giám sát quá trình điều tra xã hội học, đảm bảo tính khách quan, minh bạch; đồng thời thực hiện phúc tra kết quả khảo sát theo quy định.

b) Bưu điện tỉnh Sơn La

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân năm 2026; bố trí đội ngũ điều tra viên có năng lực, kỹ năng giao tiếp và đạo đức nghề nghiệp tốt để thực hiện thu thập phiếu điều tra xã hội học đảm bảo khách quan, chính xác, đúng quy trình.

- Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và đội ngũ điều tra viên thực hiện nghiêm túc việc khảo sát theo đúng phương pháp, hướng dẫn của Bộ Nội vụ và chỉ đạo của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, đảm bảo chất lượng, tiến độ và độ tin cậy của dữ liệu.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm công tác khảo sát SIPAS năm 2025, kịp thời khắc phục những hạn chế, nâng cao chất lượng triển khai trong năm 2026.

3. Đề nghị Báo và Phát thanh - Truyền hình Sơn La; Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử tỉnh; các cơ quan thông tấn báo chí Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về Chỉ số SIPAS và kết quả cải cách hành chính nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người dân và xã hội trong giám sát, phản hồi đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân.

- Đảm bảo nội dung thông tin tuyên truyền chính xác, kịp thời, đa dạng về hình thức, phù hợp với từng nhóm đối tượng, tạo điều kiện để người dân dễ dàng tiếp cận và tham gia giám sát hoạt động cải cách hành chính.

- Tăng cường phản ánh, nêu gương các điển hình tốt, đồng thời kịp thời phản ánh các tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính, xây dựng và thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ hành chính công để tạo sức lan tỏa và rút kinh nghiệm trong thực tiễn.

4. Sở Nội vụ

- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân năm 2026 bảo đảm chất lượng, khách quan, hiệu quả theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ; đồng thời theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện trên địa bàn tỉnh.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành và địa phương triển khai đồng bộ các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ người dân, nâng cao mức độ hài lòng trong năm 2026.

- Tham mưu UBND tỉnh tổ chức kiểm tra, đánh giá định kỳ công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất giải pháp kịp thời.

Trên đây là Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026. Ủy ban nhân dân tỉnh trân trọng báo cáo./.

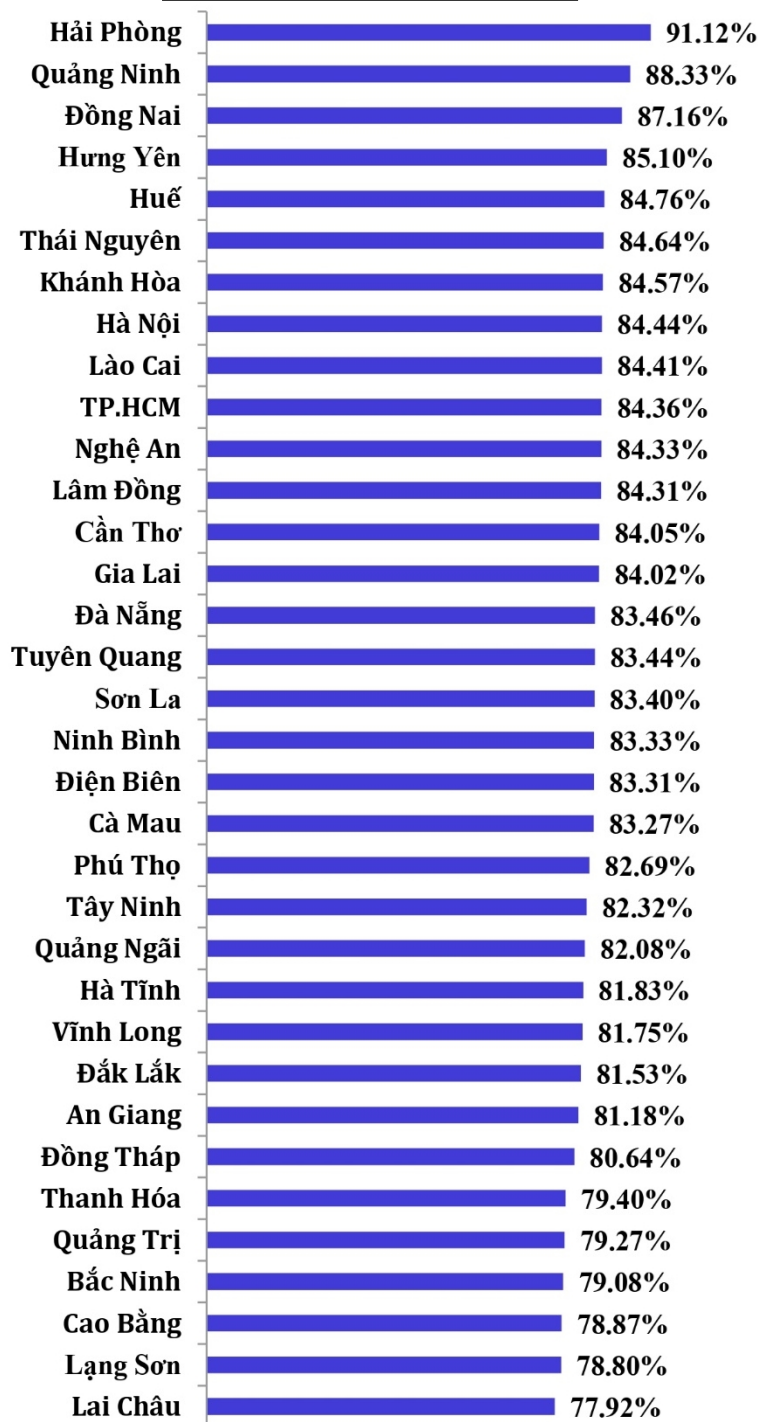
Nơi nhận:

- Như trên;
- Đảng ủy UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Bưu điện tỉnh Sơn La;
- Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐ, TTPVHCC, TCHCQT, TTTT;
- Lưu: VT, NC, Tùng.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Công

Phụ lục I
KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA 34 TỈNH, THÀNH PHỐ NĂM 2025
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh Sơn La)



Phụ lục II
CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh Sơn La)

Mức độ quan tâm của ND đối với CS của cơ quan nhà nước CQNN	
1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	75.10%
2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.46%
3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.80%
4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.32%
5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	79.68%
6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	79.60%
7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	78.90%
8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.86%
9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	78.07%
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS.	
1. Qua loa phát thanh xã.	13.28%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60.59%
3. Qua chính quyền, công chức.	13.56%
4. Qua người thân, bạn bè.	5.37%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	19.21%
6. Qua mạng internet.	26.13%
7. Qua hình thức khác.	0.42%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS	
1. Qua loa phát thanh xã.	71.87%
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	78.61%
3. Qua chính quyền, công chức.	75.60%
4. Qua người thân, bạn bè.	70.03%
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	77.69%
6. Qua mạng internet.	76.42%
7. Qua hình thức khác.	70.82%
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS	
1. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	27.40%
2. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	24.15%
3. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.	45.76%
4. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	6.07%
5. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook.	5.08%
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	
1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	89.84%
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	8.74%
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.41%
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	

1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	92.46%
2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	6.12%
3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	1.42%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	
1. Hình thức trực tiếp.	77.72%
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	72.66%
3. Hình thức trực tuyến một phần.	72.52%
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	
1. Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) của tỉnh, thành phố.	10.55%
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (BPMC) huyện, quận.	12.24%
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại BPMC của xã, phường, đặc khu.	62.03%
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.	3.23%
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC.	12.80%
6. Có người thân đang đi học phổ thông.	8.16%
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	20.25%
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	4.50%
9. Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	0.98%
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	1.83%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh Sơn La)

I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH	83.10%
I. A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (CS)	83.25%
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	83.16%
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu..	83.33%
I. B. Cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	83.03%
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	83.03%
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	83.02%
I. C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS	83.21%
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	82.99%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	83.78%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	83.37%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	83.80%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	82.90%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	83.18%
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	82.95%
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	83.05%
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	82.91%
I. D. Kết quả, tác động của CS	82.97%
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	82.44%
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	82.52%
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	81.98%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	82.52%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83.06%
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	82.80%
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.64%
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	83.40%
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	83.61%
10. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	83.77%
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83.84%
II.A. Tiếp cận dịch vụ	83.88%
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	83.87%
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	83.90%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83.89%
II.B. Thủ tục hành chính (TTHC)	84.10%
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	84.09%

2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.13%
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	84.19%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	84.01%
II.C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC	83.52%
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	83.32%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83.75%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	83.51%
II.D. Kết quả dịch vụ	83.93%
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	84.09%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	83.96%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	83.74%
II.E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND	83.68%
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp ND dễ dàng phản ánh, kiến nghị .	83.79%
2. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của ND đúng quy định.	83.62%
3. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	83.62%

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG**

83.40%, xếp 17/34

Phụ lục IV
CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh Sơn La)

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND.	86.72%
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với ND.	87.06%
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	87.82%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87.74%
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND.	89.12%
6. Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND.	88.44%
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	88.32%
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND.	87.72%
9. Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND.	88.28%
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND.	88.68%

Phụ lục V
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI
SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh Sơn La)

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)?

(“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	1	2	3	4
7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	1	2	3	4
8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	1	2	3	4
9. Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	1	2	3	4

Câu 2. Trong thời gian qua, Ông/Bà đã sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở Câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*).
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	1	2	3	4
4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (<i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i>).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

Câu 4. Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

Câu 5. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Câu 6. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

Câu 7. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet).	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet).	1	2	3	4

Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Có	Không
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	1	2
2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa ở tuyến tỉnh, thành phố, tuyến huyện, quận, tuyến xã, phường.	1	2
3. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố.	1	2
4. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, quận.	1	2
5. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường.	1	2
6. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
7. Ông/Bà nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	1	2
8. Ông/Bà nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2

Câu 9. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1, 2 ... 5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:

- Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;
- Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;
- Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;
- Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;
- Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)					
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách					
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. <i>(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền...)</i>	1	2	3	4	5
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. <i>(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến ...)</i>	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	1	2	3	4	5
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương <i>(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)</i>	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương <i>(Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)</i>	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)</i>	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)</i>	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. (Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ ...)	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt,, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...)	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số...)	1	2	3	4	5
D. Kết quả, tác động của chính sách					
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	1	2	3	4	5
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5
B. Thủ tục hành chính					
27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
29. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)					
34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

