



Nội dung	Chung cả tỉnh	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Trung vị
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.78%	100%	76.47%	91.38%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	91.07%	100%	82.35%	91.18%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.41%	100%	78.33%	91.67%
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	93.11%	100%	71.43%	93.33%
KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	94.17%	100%	71.43%	94.44%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	92.83%	100%	70.59%	93.88%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	94.51%	100%	71.43%	94.74%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	95.17%	100%	70.59%	95%
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH,	84.95%	100%	38.46%	85.16%
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	85.95%	100%	50%	85.19%
Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	86.5%	100%	33.33%	86.67%
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	83.57%	100%	33.33%	85.19%
Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	83.57%	100%	33.33%	84%

10






BÁO CÁO TỔNG HỢP SIPAS CỦA 18 SỞ, BAN, NGÀNH NĂM 2019

Nội dung	Chung khối sở	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Trung vị
TIẾP CẬN DỊCH VỤ	91.56%	97.09%	73.53%	92.11%
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	93.29%	100%	64.71%	94.74%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.27%	100%	76.47%	92.11%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	89.6%	96%	75%	90%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	91.08%	100%	75%	92%
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	93.22%	99.2%	76.47%	93.78%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93.46%	100%	70.59%	94.12%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93.31%	100%	76.47%	95.56%
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	94.65%	100%	76.47%	95.56%
Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	91.68%	100%	76.47%	91.84%
Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	93.02%	100%	71.43%	91.84%
CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	91.48%	98.06%	78.43%	92.98%
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.83%	100%	76.47%	92.11%
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.64%	97.67%	76.47%	91.67%

12



Nội dung	Chung khối số	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Trung vị
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	91.38%	100%	76.47%	92%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	91.38%	97.67%	82.35%	91.67%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.23%	100%	82.22%	91.84%
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92.41%	100%	71.43%	93.88%
KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	94.4%	100%	71.43%	94.74%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	93.61%	100%	70.59%	94.12%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	94.5%	100%	71.43%	95.83%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	95.1%	100%	70.59%	95.92%
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH,	86.12%	100%	38.46%	87.5%
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	86.96%	100%	50%	92.31%
Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.21%	100%	33.33%	93.33%
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	85.09%	100%	33.33%	85.71%
Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	84.21%	100%	33.33%	85.19%

10






BÁO CÁO TỔNG HỢP SIPAS CỦA UBND CÁC HUYỆN, THÀNH PHỐ NĂM 2019

Nội dung	Chung khối huyện	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Trung vị
TIẾP CẬN DỊCH VỤ	89.83%	99.17%	73.91%	90.52%
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	93.8%	100%	78.33%	96.3%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	91.05%	98.33%	78.26%	93.1%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	86.44%	100%	67.39%	87.72%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	88.02%	98.33%	52.17%	90%
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	92.21%	98.33%	82.17%	92%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93.07%	98.33%	87.72%	93.33%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.64%	98.33%	85%	93.33%
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.06%	100%	69.57%	93.33%
Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.21%	100%	81.48%	93.33%
Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	91.05%	98.33%	71.74%	91.67%
CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	90.76%	98.33%	84.17%	90.56%
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.48%	98.33%	82.46%	89.66%
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	89.75%	98.33%	76.67%	90%

10



Nội dung	Chung khối huyện	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Trung vị
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.19%	98.33%	80.43%	90%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	90.76%	100%	84.21%	89.66%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.61%	98.33%	78.33%	91.38%
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	93.8%	98.33%	89.66%	93.33%
KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	93.94%	100%	87.68%	94.44%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	92.06%	100%	76.09%	93.33%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	94.52%	100%	88.89%	93.48%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	95.24%	100%	88.89%	95%
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH,	83.91%	100%	67%	83.33%
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	85.06%	100%	50%	85.11%
Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	85%	100%	68%	84%
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	82.24%	100%	66.67%	84.38%
Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	83.33%	100%	66.67%	83.33%

10



BÁO CÁO TỔNG HỢP SIPAS CỦA VĂN PHÒNG UBND TỈNH VÀ SỞ NGOẠI VỤ NĂM 2019

Nội dung	Chung hai đơn vị (%)	Văn phòng UBND tỉnh (%)	Sở Ngoại vụ (%)
CÔNG CHỨC	87.82	85	90.63
Công chức có năng lực chuyên môn (kiến thức, kỹ năng) trong phối hợp, xử lý công việc	87.82	85	90.63
Công chức có tinh thần trách nhiệm trong phối hợp, xử lý công việc	89.07	84.38	93.75
Công chức có thái độ, tác phong giao tiếp lịch sự, đúng mực	89.07	87.5	90.63
Công chức hướng dẫn, giải thích vấn đề tận tình, chu đáo	87.51	84.38	90.63
Công chức hướng dẫn, giải thích vấn đề rõ ràng, dễ hiểu	85.94	84.38	87.5
PHỐI HỢP, XỬ LÝ CÔNG VIỆC	81.26	78.13	84.38
Chủ động giải quyết công việc theo thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm	82.82	81.25	84.38
Phối hợp, xử lý công việc đảm bảo thời gian quy định, không phát sinh hồ sơ trễ hẹn	79.69	78.13	81.25
Phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời	81.25	75	87.5
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	92.46	90.48	94.44
Có tổ chức các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Cổng/Trang thông tin điện tử)	90.91	81.82	100
Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị qua các hình thức trên	95.46	90.91	100
Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	94.45	100	88.89
Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	89.45	90	88.89

(Handwritten signature)





MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

STT	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2018 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 của khối sở (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 của khối huyện (%)
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	62.83	60.25	56.76	63.64
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	9.86	9.08	6.84	11.26
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	20.24	23.28	29.87	16.88
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	2.63	2.42	1.63	3.17
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	0.83	1.68	1.34	2.02
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	2.48	2.27	2.53	2.02
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0.08	0.29	0.3	0.29
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0.98	0.44	0.15	0.72
9	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0	0.07	0.15	0

STT	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2018 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 của khối số (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 của khối huyện (%)
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0	0.22	0.45	0
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	0.08	0	0	0
12	Khác	0	0	0	0

STT	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2018 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 của khối số (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 của khối huyện (%)
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0	0.22	0.45	0
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	0.08	0	0	0
12	Khác	0	0	0	0

