

**Phụ lục II**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI**  
**VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH**  
**KHÁNH HÒA DO BỘ NỘI VỤ CÔNG BỐ**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày /5/2024 của Sở Nội vụ)

**I. Kết quả chi tiết Chỉ số SIPAS năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa**

<b>Nội dung</b>	<b>Khánh Hòa</b>	<b>Cao nhất</b>	<b>Thấp nhất</b>
<b>Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung (Chỉ số SIPAS):</b>	<b>81,09%</b>	<b>90,61%</b>	<b>75,03%</b>
<b>1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước</b>	<b>81,15%</b>	<b>90,47%</b>	<b>75,14%</b>
<i>1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước</i>	<i>81,49%</i>	<i>90,08%</i>	<i>84,77%</i>
(1) Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	81,51%	90,02%	73,91%
(2) Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	81,47%	90,14%	75,44%
<i>1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách</i>	<i>79,82%</i>	<i>90,13%</i>	<i>74,65%</i>
1) Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng;	79,68%	90,10%	74,52%
(2) Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng	79,96%	90,16%	74,77%
<i>1.3. Chất lượng chính sách</i>	<i>81,24%</i>	<i>90,61%</i>	<i>75,41%</i>
(1) Chính sách về phát triển kinh tế	80,25%	90,54%	73,41%
(2) Chính sách về phát khám, chữa bệnh	83,04%	90,96%	75,63%
(3) Chính sách về phát giáo dục phổ thông	82,36%	91,05%	76,09%
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	82,09%	91,08%	76,16%
(5) Chính sách về giao thông đường bộ	79,21%	90,13%	74,77%
(6) Chính sách về điện sinh hoạt	82,29%	90,45%	75,27%
(7) Chính sách về nước sinh hoạt	79,75%	89,94%	74,52%
(8) Chính sách về an sinh xã hội	82,18%	91,37%	75,73%
(9) Chính sách về cải cách hành chính	79,71%	90,65%	74,04%
<i>1.4. Kết quả, tác động của chính sách</i>	<i>81,26%</i>	<i>90,49%</i>	<i>74,96%</i>
(1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn	80,00%	90,13%	73,76%

<b>Nội dung</b>	<b>Khánh Hòa</b>	<b>Cao nhất</b>	<b>Thấp nhất</b>
(2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế xã hội của địa phương ngày càng tốt hơn	80,32%	90,16%	74,41%
(3) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho bệnh viện công lập khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn	80,72%	90,03%	73,41%
(4) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho trường phổ thông công lập ngày càng tốt hơn	81,86%	90,89%	75,37%
(5) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho trật tự, an toàn xã hội ngày càng tốt hơn	81,94%	90,94%	75,56%
(6) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho đường bộ, giao thông ngày càng tốt hơn	81,18%	90,45%	75,95%
(7) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho điện sinh hoạt ngày càng tốt hơn	83,48%	90,64%	76,70%
(8) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho nước sinh hoạt ngày càng tốt hơn	81,43%	90,32%	74,94%
(9) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho an sinh xã hội ngày càng tốt hơn	81,22%	91,62%	75,23%
(10) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho cơ quan hành chính nhà nước, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ ngày càng tốt hơn	80,47%	91,26%	73,91%
<b>2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công</b>	<b>81,02%</b>	<b>93,16%</b>	<b>74,87%</b>
<b>2.1. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81,04%</b>	<b>91,82%</b>	<b>75,59%</b>
(1) Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy	80,90%	91,76%	73,98%
(2) Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi và bàn viết	81,76%	91,83%	76,31%
(3) Bộ phận Một cửa có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt	80,47%	92,40%	74,97%
<b>2.2. Thủ tục hành chính</b>	<b>81,51%</b>	<b>92,86%</b>	<b>74,90%</b>
(1) Quy định TTHC được niêm yết tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ đọc	81,68%	92,72%	75,91%
(2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định	82,04%	92,76%	75,27%
(3) Người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định	81,44%	92,76%	74,42%
(4) Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định	80,86%	93,19%	73,66%
<b>2.3. Công chức</b>	<b>81,22%</b>	<b>94,06%</b>	<b>75,30%</b>
(1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân	80,72%	94,01%	75,99%
(2) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ	81,08%	93,94%	75,05%

<b>Nội dung</b>	<b>Khánh Hòa</b>	<b>Cao nhất</b>	<b>Thấp nhất</b>
(3) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC	81,86%	94,23%	74,87%
<b>2.4. Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>81,78%</b>	<b>93,93%</b>	<b>74,48%</b>
(1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	81,83%	93,94%	73,57%
(2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	83,41%	94,19%	75,70%
(3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng	80,11%	93,66%	74,17%
<b>2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị</b>	<b>79,38%</b>	<b>93,25%</b>	<b>73,86%</b>
(1) Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79,18%	93,33%	73,62%
(2) Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2023	79,25%	93,33%	74,09%
(3) Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời	79,71%	93,08%	73,87%

## II. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức năm 2023

<b>Nhận định của người dân</b>		<b>Chỉ số</b>
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Chính sách về phát triển kinh tế	77,10%
	2. Chính sách về khám, chữa bệnh	81,31%
	3. Chính sách về giáo dục phổ thông	79,38%
	4. Chính sách về nước sinh hoạt	78,22%
	5. Chính sách về điện sinh hoạt	80,99%
	6. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	81,93%
	7. Chính sách về giao thông đường bộ	80,01%
	8. Chính sách về an sinh, xã hội	80,86%
	9. Chính sách cải cách hành chính	79,53%
Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Qua loa phát thanh xã	86,74%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	83,87%
	3. Qua cơ quan nhà nước, công chức	69,18%
	4. Người thân, bạn bè	64,34%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí	80,11%
	6. Qua mạng Internet	69,89%
	7. Khác	0,00%
Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	36,20%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	13,80%

<b>Nhận định của người dân</b>		<b>Chỉ số</b>
nước	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	47,85%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	3,58%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	91,41%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	8,05%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0,54%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	93,56%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	5,19%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,25%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Hình thức trực tiếp	79,52%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình	70,71%
	3. Hình thức trực tuyến một phần	73,61%
Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (Đã từng trải nghiệm)	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây	59,86%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	86,05%
	3. Đã giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	29,87%
	4. Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của huyện, quận	59,57%
	5. Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của xã, phường	79,61%
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC	61,54%
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC	46,87%
	Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC	38,82%

### **III. Mong đợi của người dân, tổ chức năm 2023**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Kết quả</b>
1. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	48,83%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	48,02%
3. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	46,14%

4. 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	45,42%
5. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	44,34%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	44,17%
7. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	43,81%
8. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	43,63%
9. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	42,01%
10. 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	41,11%

