

BỘ NỘI VỤ

BÁO CÁO TÓM TẮT

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025**

SIPAS 2025

*(Kèm theo Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14 tháng 4 năm 2026
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

I. GIỚI THIỆU CHUNG

Kể từ năm 2021, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Nội vụ xây dựng phương pháp và triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân¹. Trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và các chuyên gia trong, ngoài nước xây dựng phương pháp đo lường bảo đảm tính khoa học, khách quan, đồng thời tiệm cận xu hướng đổi mới quản trị công trên thế giới theo hướng lấy người dân làm trung tâm trong khi đảm bảo phù hợp với thể chế, điều kiện thực tiễn của Việt Nam.

Hàng năm, Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân thông qua khảo sát ý kiến của hơn 36.000² người dân được chọn ngẫu nhiên đại diện cho người dân ở khắp các vùng, miền trong cả nước. Ý kiến phản hồi của người dân được tổng hợp, phân tích, xây dựng Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS), được Bộ Nội vụ tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ công bố công khai hằng năm. Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo các cơ quan tổ chức phân tích cụ thể vào bối cảnh của địa phương; xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân; tổ chức hội nghị quán triệt, lớp tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức; chương trình thông tin, tuyên truyền cho người dân ở địa phương.

Chỉ số SIPAS đã và đang góp phần định hình nền hành chính theo hướng lấy người dân làm trung tâm, đồng thời là công cụ hỗ trợ ra quyết định và thúc đẩy cải cách hành chính ở các cấp chính quyền. Thông qua việc phản ánh nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân, SIPAS góp phần tạo động lực cải cách liên tục, từng bước thay đổi nhận thức và hành vi trong thực thi công vụ của công chức, đồng thời thúc đẩy sự tham gia và giám sát của người dân, xã hội. Cùng với đó, Chỉ số SIPAS ngày càng được tích hợp vào chu trình quản lý và cải cách hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước. Qua quá trình đó, Chỉ số SIPAS từng bước chuyển từ vai trò là công cụ đo lường sự hài lòng sang trở thành một thành phần của cơ chế phản hồi trong hệ thống quản trị công, giúp định hướng chính sách, tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và khả năng đáp ứng của bộ máy hành chính.

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQHCNN NĂM 2025

Năm 2025, phiếu khảo sát được gửi đến **36.000** người dân tại **1.440** thôn, tổ dân phố của **720** xã, phường, đặc khu của 34 tỉnh, thành phố trong cả nước. Kết quả thu về **35.649** phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 99,03%. Ý kiến phản hồi của người dân 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.

¹ Tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2021 - 2030.

² Năm 2015 là 15.000, có một số năm hơn 36.000 người.

1. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG

1.1. 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 đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (1) Chính sách phát triển kinh tế; (2) Chính sách khám, chữa bệnh; (3) Chính sách giáo dục phổ thông; (4) Chính sách nước sinh hoạt; (5) Chính sách điện sinh hoạt; (6) Chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Chính sách giao thông đường bộ; (8) Chính sách an sinh, xã hội; (9) Chính sách cải cách hành chính.

Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy **mức độ quan tâm** của người dân đối với 09 nhóm chính sách khá cao, dao động trong khoảng **77,27% - 82,16%**, trong đó chính sách trật tự, an toàn xã hội được quan tâm nhiều nhất và chính sách phát triển kinh tế là chính sách được quan tâm ít nhất. Kể từ 2023 đến nay, chính sách trật tự an toàn xã hội và chính sách điện là hai chính sách luôn được quan tâm nhiều nhất. Mức độ quan tâm của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với các chính sách có sự khác biệt tương đối, dao động trong khoảng **74,12% - 85,39%**.

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

Kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất để theo dõi chính sách ở địa phương là *hộp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư*, với **47,81%** người sử dụng; tiếp đến là *đài, tivi, báo*, với **43,13%** người sử dụng. *Mạng internet*, trong khi là kênh thông tin có vẻ tiếp cận dễ dàng, nhanh chóng hơn, chỉ đứng ở vị trí thứ ba, và loa phát thanh xã, phường ở vị trí thứ tư, với tỷ lệ người sử dụng lần lượt là **39,11%** và **38,18%**. Các kênh còn lại có tỷ lệ người sử dụng dưới **20%**. Các kênh thông tin được người dân sử dụng năm 2025 ở mức độ tương tự như năm 2023, 2024.

Mức độ người dân của 34 tỉnh, thành phố sử dụng các kênh thông tin trên để tiếp cận chính sách có sự chênh lệch rất lớn. *Loa phát thanh xã, phường* là kênh có mức độ chênh lệch lớn nhất, lên đến **61%**; tiếp đến là *hộp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư*, với mức chênh lệch **53%**; các kênh còn lại có mức chênh lệch trong khoảng **32% - 40%**.

1.3. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách ở địa phương

Gần một nửa số người dân được khảo sát trong cả nước sẵn sàng tham gia góp ý kiến đối với chính sách ở địa phương và mức độ sẵn sàng của người dân phụ thuộc vào hình thức xin ý kiến. Hình thức *xin ý kiến tại cuộc họp cư dân* nhận được mức độ sẵn sàng tham gia của người dân cao nhất, với tỷ lệ **46,83%** số người được khảo sát lựa chọn, trong khi đó, các hình thức *xin ý kiến qua mạng internet* chỉ nhận được tỷ lệ khoảng **10%**. So sánh năm 2025 với năm 2024, 2023, có thể thấy người dân sẵn sàng hơn trong việc tham gia góp ý kiến đối với chính sách ở địa phương.

Mức độ sẵn sàng của người dân trong việc tham gia góp ý đối với chính sách có sự khác biệt lớn giữa 34 tỉnh, thành phố. Tỷ lệ người dân sẵn sàng góp ý qua hình thức *xin ý kiến tại cuộc họp dân cư* có sự chênh lệch lớn nhất, lên đến **32%**.

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

Năm 2025, **89,09%** người dân tham gia khảo sát cho rằng *không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu*; **11,05%** cho rằng *có một số công chức gây phiền hà sách*

nhiều và 0,96% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu. Trong khi đó, 89,49% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; 8,88% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền và 1,63% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền. Cảm nhận của người dân về sự sách nhiễu, tiêu cực của công chức năm 2025 có sự tăng nhẹ so với năm 2023, 2024.

Cả 34 tỉnh, thành phố đều nhận được ý kiến của người dân tham gia khảo sát cho rằng có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu, dao động trong khoảng **1% - 21,66%** và nhận được ý kiến cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định, dao động trong khoảng **1% - 17,22%**.

1.5. 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

Các hình thức cung cấp thông tin chính sách được người dân tham gia khảo sát đánh giá phù hợp dao động trong khoảng **71,79% - 80,34%**, trong đó phương tiện thông tin đại chúng *đài, ti vi, báo chí* được đánh giá phù hợp nhất và tiếp cận thông tin chính sách qua người thân, bạn bè được đánh giá ít phù hợp nhất.

Các hình thức cung ứng DVHCC được đánh giá phù hợp dao động trong khoảng **74,75% - 78,31%**, trong đó hình thức trực tiếp được đánh giá phù hợp nhất, tiếp đến là trực tuyến toàn trình, với **74,90%** và trực tuyến một phần là hình thức ít phù hợp nhất.

Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách và các hình thức cung ứng DVHCC năm 2025 có sự chênh lệch không đáng kể so với năm 2024, 2023.

Người dân được khảo sát của 34 tỉnh, thành phố đánh giá sự phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính dao động trong khoảng **64,40% - 86,58%**; sự phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC dao động trong khoảng **65,42% - 90,03%**.

2. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC 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 đo lường trên **23 nội dung của 04 yếu tố**: (1) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (2) Cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của người dân; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. Cụ thể như sau:

2.1 Sự hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền

Sự hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền được đo lường trên **02 nội dung**: (1) Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy và (2) Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 trong cả nước cho thấy mức độ hài lòng (MĐHL) của người dân đối với việc *chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy* là **83,20%**; đối với việc *chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu* là **83,43%**. MĐHL của người dân đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền*

nói chung trong cả nước năm 2025 là **83,31%**; thấp hơn **0,01%** so với năm 2024, cao hơn **1,38%** so với năm 2023.

MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 02 nội dung đo lường về trách nhiệm giải trình của chính quyền dao động trong khoảng **77,98% - 90,79%**; đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền* nói chung dao động trong khoảng **78,18% - 90,35%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **12,17%**. Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai là 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *trách nhiệm giải trình của chính quyền* cao nhất; Lạng Sơn, Lai Châu, Cao Bằng là 03 tỉnh thấp nhất.

2.2. Sự hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Sự hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên **02** nội dung: (1) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách và (2) 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.

Năm 2025, người dân tham gia khảo sát trong cả nước hài lòng đối với việc *chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách* ở mức **82,78%**; đối với việc *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* ở mức **82,87%**. MĐHL của người dân đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung trong cả nước năm 2025 là **82,83%**; thấp hơn **0,30%** so với năm 2024, cao hơn **1,00%** so với năm 2023.

MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 02 nội dung đo lường về cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách dao động trong khoảng **77,71% - 90,35%**; đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung dao động trong khoảng **78,01% - 90,39%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **12,38%**. Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai là 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *cơ hội tham gia xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* cao nhất; Lạng Sơn, Cao Bằng, Quảng Trị là 03 tỉnh thấp nhất.

2.3. Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên **09** nội dung: (1) Tổ chức thực hiện chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện chính sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện chính sách cải cách hành chính.

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 09 chính sách* dao động trong khoảng **82,38% - 84,17%**. Chính sách trật tự, an toàn xã hội nhận được MĐHL của người dân cao nhất về chất lượng tổ chức thực hiện, với **84,83%**; tiếp theo là chính sách giáo dục phổ thông, chính sách an sinh xã hội và chính sách khám, chữa bệnh, với **83,59%**,

83,55% và **83,52%**. 05 chính sách còn lại nhận được MĐHL gần như tương tự nhau, dao động trong khoảng **82,38% - 82,81%**. MĐHL của người dân đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách* nói chung năm 2025 là **83,11%**; thấp hơn **0,63%** so với năm 2024, cao hơn **0,62%** so với năm 2023.

MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với *chất lượng tổ chức thực hiện* 09 chính sách dao động trong khoảng **75,29% - 91,29%**; đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách* nói chung dao động trong khoảng **77,56% - 91,08%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **12,52%**. Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai là 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân cao nhất đối với *chất lượng tổ chức thực hiện chính sách của chính quyền địa phương* nói chung; Lạng Sơn, Lai Châu, Bắc Ninh là 03 tỉnh thấp nhất.

2.4. Sự hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

Sự hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường trên **10** nội dung: (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; (5) Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; (6) Đường bộ, giao thông tốt hơn; (7) Điện sinh hoạt tốt hơn; (8) Nước sinh hoạt tốt hơn; (9) An sinh xã hội tốt hơn; (10) Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

Năm 2025, người dân được khảo sát trong cả nước hài lòng đối với kết quả, tác động của chính sách ở địa phương ở 10 nội dung đo lường dao động trong khoảng **82,43% - 83,77%**, trong đó người dân hài lòng cao nhất đối với kết quả, tác động *trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn* và hài lòng thấp nhất đối với kết quả, tác động *kinh tế gia đình tốt hơn*. MĐHL của người dân đối với *kết quả, tác động của chính sách* nói chung năm 2025 trong cả nước là **83,05%**; thấp hơn **0,95%** so với năm 2024, cao hơn **0,31%** so với năm 2023.

Người dân của 34 tỉnh, thành phố hài lòng đối với kết quả, tác động của chính sách ở 10 nội dung đo lường dao động trong khoảng **76,33% - 91,67%**; đối với *kết quả, tác động của chính sách nói chung* dao động trong khoảng **77,41% - 91,21%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **13,80%**. 03 tỉnh, thành phố nhận được MĐHL của người dân đối với *kết quả, tác động của chính sách* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất là Lạng Sơn, Lai Châu, Cao Bằng.

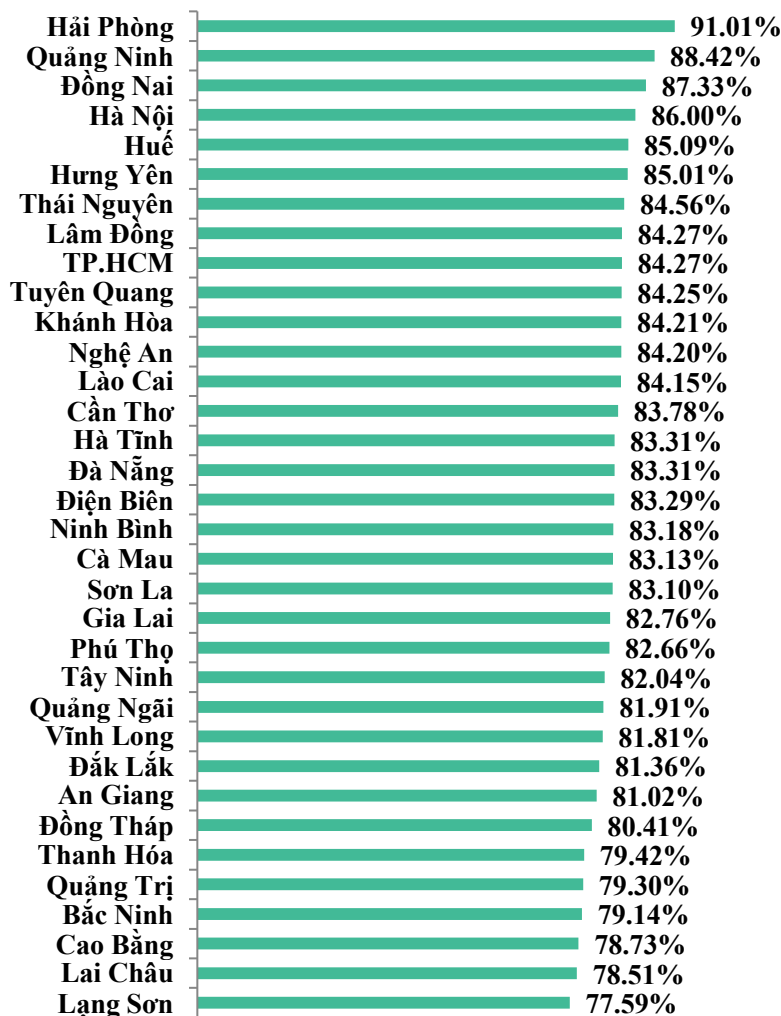
2.5. Sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung

Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung* trong cả nước là **83,08%**, thấp hơn **0,68 %** so với năm 2024; cao hơn **0,51%** so với năm 2023.

34 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung dao động trong khoảng **77,59% - 91,01%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **13,42%**.

03 tỉnh, thành phố có MDHL của người dân đối với việc *xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* nói chung cao nhất là **Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai** và 03 tỉnh thấp nhất là **Lạng Sơn, Lai Châu, Cao Bằng**.

MDHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố



3. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC) được đo lường trên **16 nội dung của 05 yếu tố**: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân; (4) Kết quả cung ứng DVHCC và (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, cụ thể như sau:

3.1. Sự hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận DVHCC được đo lường trên **03 nội dung**: (1) Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy* là **83,49%**; đối với việc *BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân* là **83,92%** và đối với việc *BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn* là **83,54%**. MĐHL của người dân đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung trong cả nước năm 2025 là **83,65%**; thấp hơn **0,56%**, so với năm 2024; cao hơn **0,65%** so với năm 2023.

Người dân của 34 tỉnh, thành phố hài lòng đối 03 nội dung đo lường về tiếp cận dịch vụ dao động trong khoảng **77,20% - 92,08%**; đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung dao động trong khoảng **77,63% - 91,85%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **14,22%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với việc *tiếp cận dịch vụ* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai là và 03 tỉnh thấp nhất là Lai Châu, Thanh Hóa, Bắc Ninh.

3.2. Sự hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính

Sự hài lòng của người dân đối với TTHC được đo lường trên **04** nội dung: (1) Quy định thủ TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; (2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định; (3) Người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc *niêm yết công khai quy định TTHC tại BPMC dễ thấy, dễ hiểu* là **83,57%**; đối với việc *người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định* là **83,32%**; đối với việc *người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định* là **82,99%** và đối với việc *thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định* là **82,79%**. MĐHL của người dân đối với *thủ tục hành chính* nói chung trong cả nước năm 2025 là **83,17%**; thấp hơn **0,99%** so với năm 2024, cao hơn **0,15%** so với năm 2023.

MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 04 nội dung đo lường về thủ tục hành chính dao động trong khoảng **76,28% - 91,72%**; đối với *thủ tục hành chính* nói chung dao động trong khoảng **76,77% - 91,58%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **14,82%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *thủ tục hành chính* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất Lai Châu, Cao Bằng, Quảng Trị.

3.3. Sự hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Trung tâm phục vụ hành chính, Bộ phận Một cửa

Sự hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại TTPVHCC/BPMC được đo lường trên **03** nội dung: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân.

Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng* là **83,53%**; đối với việc *công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thành hồ sơ sau một lần hướng dẫn* là **83,49%**; đối với việc *công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC* là **82,72%**. MĐHL của người dân đối với *công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC* nói

chung trong cả nước năm 2025 là **83,25%**; thấp hơn **0,98%** so với năm 2024, cao hơn **0,13%** so với năm 2023.

Người dân của 34 tỉnh, thành phố hài lòng đối với 03 nội dung đo lường về công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC ở mức dao động trong khoảng **76,63% - 92,21%**; đối với *công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC* nói chung dao động trong khoảng từ **77,00% - 91,86%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **14,86%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với *công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất Lai Châu, Bắc Ninh, Cao Bằng.

3.4. Sự hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng của người dân đối với kết quả DVHCC được đo lường trên **03** nội dung: (1) Kết quả DVHCC được trả đúng hạn; (2) Kết quả DVHCC có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả DVHCC đảm bảo tính công bằng.

Năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc *kết quả dịch vụ được trả đúng hạn* là **82,62%**; đối với việc *kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác* là **83,24%**; đối với việc *kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng* là **83,12%**. MĐHL của người dân đối với *kết quả dịch vụ* nói chung trong cả nước năm 2025 là **84.27%**; thấp hơn **1,06%** so với năm 2024, và thấp hơn **0,04%** so với năm 2023.

So sánh giữa 34 tỉnh, thành phố năm 2025, có thể thấy MĐHL của người dân đối với 03 nội dung đo lường về kết quả dịch vụ dao động trong khoảng **76,66% - 90,66%**; đối với *kết quả dịch vụ* nói chung dao động trong khoảng **77,29% - 90,61%**. Sự chênh lệch về MĐHL của người dân đối với *kết quả dịch vụ* nói chung giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **13,32%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *kết quả DVHCC* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai và 03 tỉnh thấp nhất là Lai Châu, Bắc Ninh, Quảng Trị.

3.5. Sự hài lòng của người dân đối với việc Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Sự hài lòng của người dân đối với việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) được đo lường trên **03** nội dung: (1) BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Năm 2025, MĐHL của người dân đối với việc *BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân PAKN dễ dàng* là **82,32%**; đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN đúng quy định* là **82,59%**; đối với việc *BPMC thông báo kết quả xử lý PAKN kịp thời* là **82,55%**. MĐHL của người dân đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN* nói chung trong cả nước năm 2025 là **82.49%**; thấp hơn xấp xỉ **1%** so với năm 2024; cao hơn **0,22%** so với năm 2023.

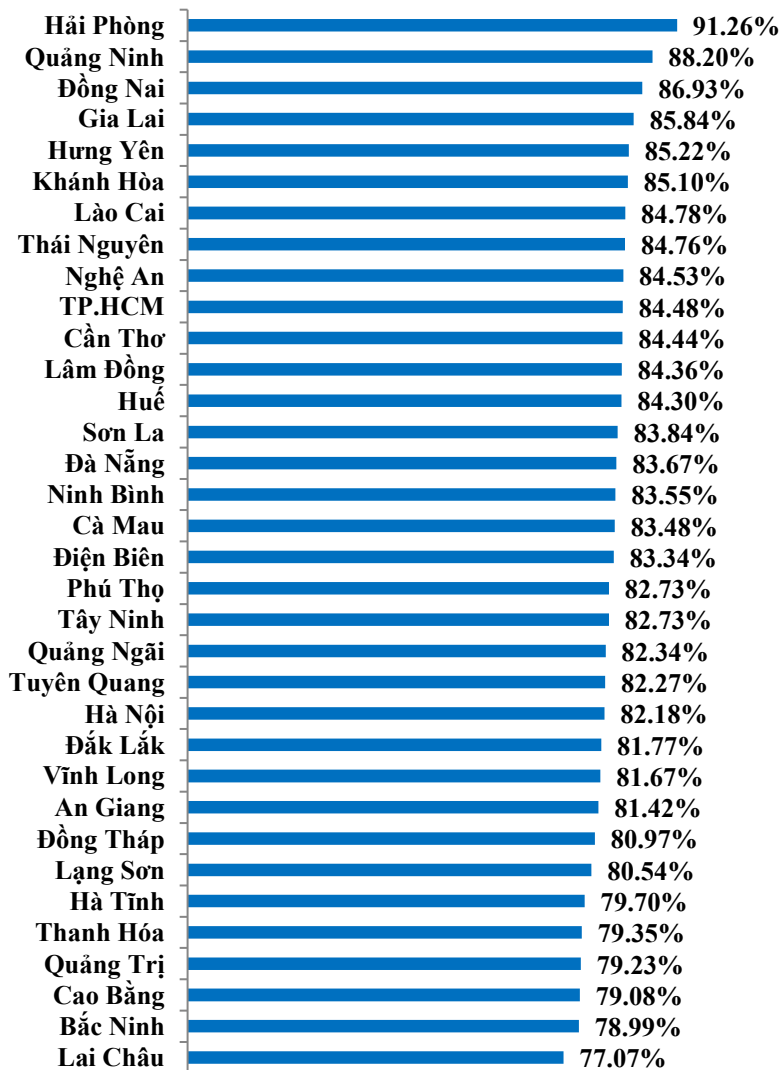
MĐHL của người dân của 34 tỉnh, thành phố đối với 03 nội dung đo lường về việc BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN dao động trong khoảng **76,49% - 90,63%**; đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN* nói chung dao động trong khoảng **76,79% - 90,30%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **13,51%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc *BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN* nói chung cao nhất là Hải Phòng, Quảng Ninh, Gia Lai và 03 tỉnh thấp nhất Lai Châu, Bắc Ninh, Cao Bằng.

2.6. Sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung

Kết quả đo lường năm 2025 cho thấy MĐHL của người dân đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung trong cả nước là **83,11%**; thấp hơn **0,91%** so với năm 2024; cao hơn **0,21%** so với năm 2023.

34 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung năm 2025 dao động trong khoảng **77,07% - 91,26%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **14,19%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với việc *cung ứng DVHCC* nói chung cao nhất là **Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai**; 03 tỉnh, thành phố thấp nhất là **Lai Châu, Bắc Ninh, Cao Bằng**.

MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC năm 2025 của 34 tỉnh, thành phố



4. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS)

Sự hài lòng của người dân đối với *sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước* nói chung được đo lường trên **23 nội dung của 4 yếu tố** về việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và **16 nội dung của 5 yếu tố** về cung ứng DVHCC (chi tiết tại Khoản 2 - 3).

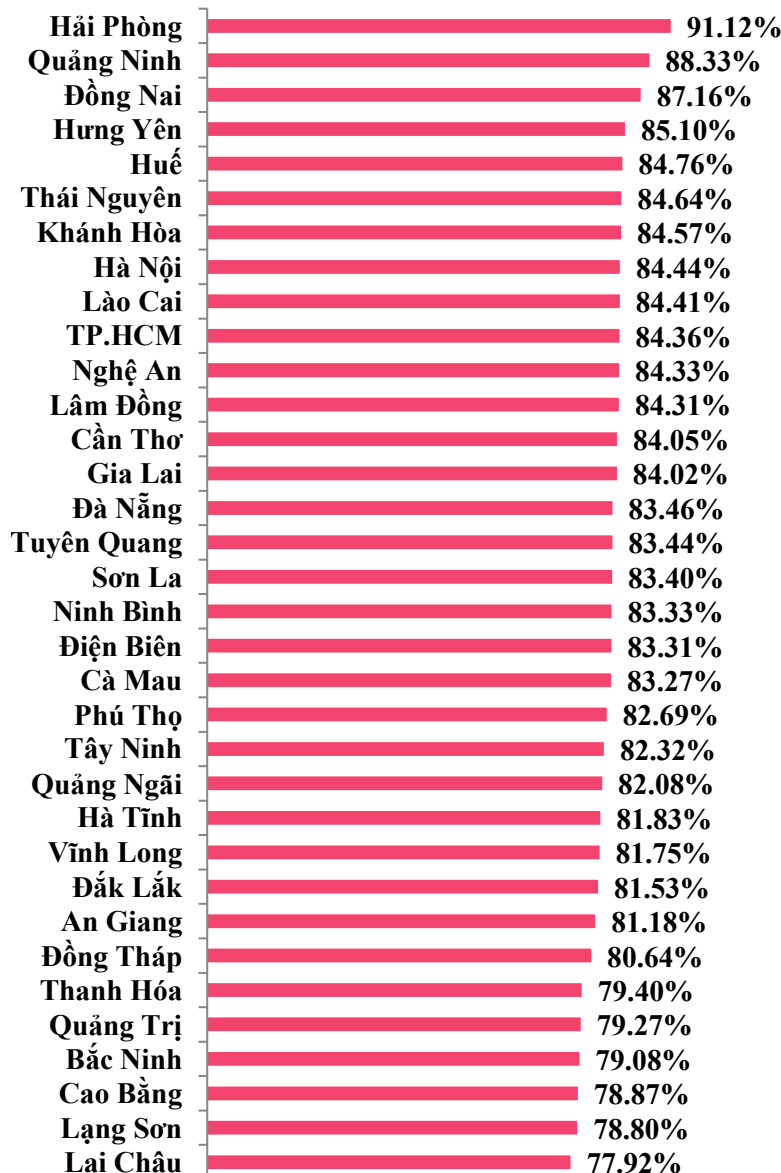
Năm 2025, người dân được khảo sát trong cả nước hài lòng đối với *sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước* (SIPAS 2025) ở mức **83,09%**; thấp hơn **0,78%** so với năm 2024; cao hơn **0,43%** so với năm 2023.

**SIPAS
2025**

83.09%

34 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *sự phục vụ của CQHCNN* nói chung dao động trong khoảng **77,92% - 91,12%**, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất là **13,20%**. 03 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với *sự phục vụ của CQHCNN* (Chỉ số SIPAS) cao nhất là **Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai**; 03 tỉnh, thành phố thấp nhất là **Lai Châu, Lạng Sơn, Cao Bằng**.

**MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2025 nói chung
của 34 tỉnh, thành phố**



5. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

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 và việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC. Kết quả đo lường cho thấy mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung dao động trong khoảng 86,22% - 88,65%, cụ thể như sau:

Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2025 trong cả nước



Các nội dung được người dân mong đợi nhiều nhất năm 2025 cũng tương đồng với năm 2024 và năm 2023.

So sánh kết quả của 34 tỉnh, thành phố năm 2025, có thể thấy sự chênh lệch không quá lớn về nhu cầu, mong đợi của người dân đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, dao động trong khoảng 79,38% - 92,91%.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

- Chỉ số SIPAS 2025 đạt 83,09%, giảm 0,78% so với năm 2024, cao hơn 0,43% so với năm 2023. Sự giảm sút này không lớn về mặt con số, nhưng diễn ra trên diện rộng, ở cả 02 lĩnh vực được đo lường là xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng dịch vụ hành chính công. Điều này cho thấy, cần quan tâm xem xét, đánh giá đầy đủ nguyên nhân của sự suy giảm để có giải pháp khắc phục phù hợp, kịp thời qua đó hạn chế nguy cơ tiếp tục giảm trong những năm tiếp theo.

- MDHL của người dân chưa đồng đều giữa các nội dung, yếu tố đo lường. Đáng chú ý, *cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị* là hai nội dung nhận được MDHL của người dân thấp nhất trong 2 lĩnh vực được đo lường. Đây là những vấn đề đã được nhận diện từ các năm trước nhưng chưa có sự cải thiện rõ rệt.

- Sự chênh lệch giữa các địa phương tiếp tục là một điểm đáng quan tâm. MDHL chung của người dân của 34 tỉnh, thành phố dao động trong khoảng 77,92% - 91,12%, cho thấy sự khác biệt đáng kể về chất lượng phục vụ. Trong khi một số địa phương đạt

mức cao, tiệm cận mục tiêu cải cách hành chính, thì vẫn còn nhiều địa phương ở mức thấp, cách xa mục tiêu đề ra. Đặc biệt, các địa phương xếp cuối có mức độ hài lòng thấp tương đối đồng đều ở hầu hết các nội dung, phản ánh những hạn chế mang tính tổng thể trong tổ chức thực hiện. Đặc biệt, các địa phương xếp cuối có MDHL thấp tương đối đồng đều ở hầu hết các nội dung, phản ánh những hạn chế mang tính tổng thể trong tổ chức thực hiện.

- Sự khác biệt trong nhận định, đánh giá và MDHL của người dân không chỉ tồn tại giữa các địa phương mà giữa các nhóm dân cư. Kết quả cho thấy có sự phân hóa theo đặc điểm nhân khẩu học và mức độ trải nghiệm thực tế đối với chính sách và dịch vụ hành chính công, phản ánh việc chất lượng cải cách chưa được cảm nhận đồng đều trong thực tiễn phục vụ người dân.

- Khoảng cách giữa nhận định và hành vi tham gia của người dân là đáng lưu ý. Mặc dù người dân thể hiện mức độ quan tâm cao đối với các chính sách công thiết yếu, nhưng tỷ lệ theo dõi thông tin chính sách và sẵn sàng tham gia góp ý còn hạn chế, với mức cao nhất là 47,81%. Điều này cho thấy sự khác biệt đáng kể giữa nhận thức và hành vi thực tế.

- Các kênh trực tuyến chưa được khai thác hiệu quả. Dù được đánh giá có tính phù hợp, nhưng việc người dân sử dụng các nền tảng trực tuyến để tiếp cận thông tin chính sách và thực hiện dịch vụ hành chính công còn hạn chế, cho thấy tồn tại khoảng cách giữa nhận định và thực tế sử dụng. Điều này đặt ra yêu cầu nâng cao tính thân thiện, khả năng tiếp cận và mức độ phù hợp của các nền tảng số.

- Nhu cầu và mong đợi, người dân tiếp tục đặt trọng tâm vào yếu tố con người và tính minh bạch. Các nội dung được mong đợi nhiều nhất vẫn là nâng cao năng lực, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và tăng cường công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin. Đây cũng là những nội dung đã được ghi nhận trong các năm trước, cho thấy tính ổn định trong kỳ vọng của người dân và đồng thời cũng là những lĩnh vực cần được ưu tiên cải thiện.

Kết quả SIPAS năm 2025 cho thấy, cải cách hành chính vẫn duy trì nền tảng tích cực, phản ánh việc dư địa cải cách theo hướng hoàn thiện thể chế và đơn giản hóa thủ tục đang dần thu hẹp, trong khi những hạn chế về chất lượng thực thi và trải nghiệm của người dân ngày càng bộc lộ rõ hơn. Trong bối cảnh đó, trọng tâm cải cách cần chuyển mạnh sang nâng cao chất lượng phục vụ thực chất, lấy người dân làm trung tâm, đặc biệt là tăng cường năng lực và trách nhiệm thực thi ở cấp cơ sở; thu hẹp khoảng cách giữa chất lượng thực thi và kết quả cảm nhận của người dân, cũng như khoảng cách giữa các địa phương; thúc đẩy chuyển đổi số theo hướng dễ tiếp cận, dễ sử dụng và bao trùm; đồng thời thiết lập cơ chế phản hồi hai chiều hiệu quả, bảo đảm người dân được tham gia, được lắng nghe và được đáp ứng kịp thời trong toàn bộ quá trình thiết kế, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công./.