

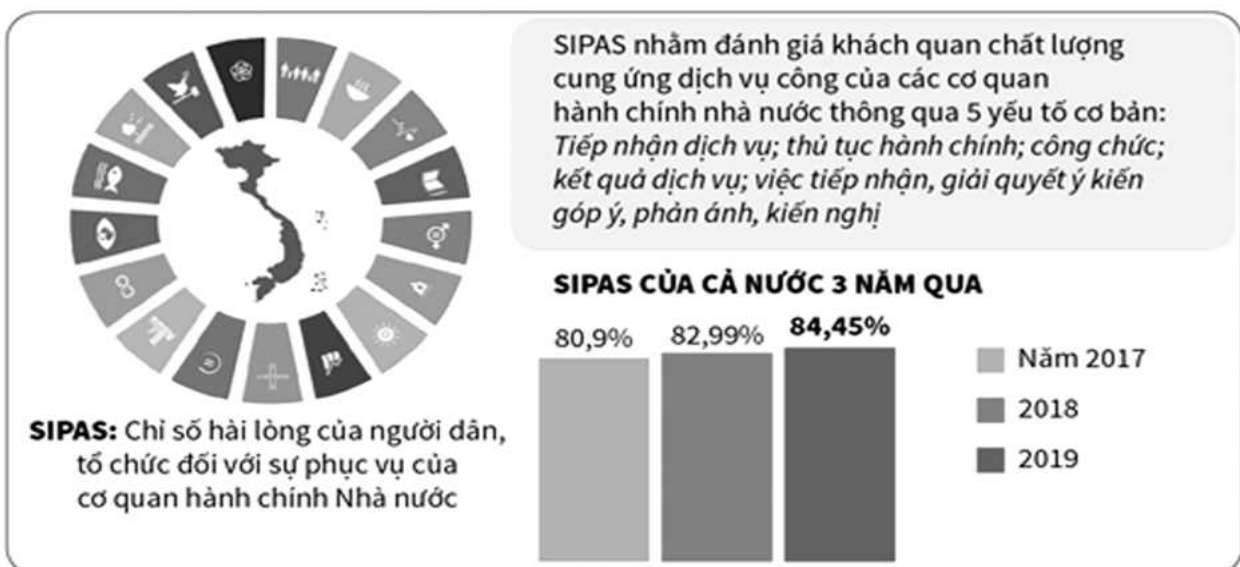
# NGHỆ AN TRONG BẢNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2019

■ NGƯT.TS. Nguyễn Thị Lan, ThS. Nguyễn Thị Thương Uyên  
*Trường Đại học Kinh tế Nghệ An*

Ngày 19/5/2020, Ban chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ đã công bố kết quả chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS - Satisfaction Index of Public Administrative Services, nghĩa là “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”).

Chỉ số SIPAS nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng, lợi ích của người dân, tổ chức.

Chỉ số SIPAS được triển khai từ năm 2017, theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020. Đến nay, Ban chỉ đạo Cải cách hành chính đã thực hiện điều tra xã hội học về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2017, 2018 và 2019.



# NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

## 1. Khái quát về chỉ số SIPAS năm 2019

SIPAS được thực hiện đối với 5 nội dung cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính Nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2019 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao

dịch và nhận kết quả dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, tại UBND huyện, UBND xã trong khoảng thời gian tính từ 01/01/2019 đến 31/7/2019.

Nội dung đo lường là các nhận định, đánh giá mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

**Bảng 1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS năm 2019**

Cơ quan đơn vị	Lĩnh vực dịch vụ
Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất Môi trường
Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe; Vận tải
Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng; Quy hoạch/ xây dựng
Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn hóa cơ sở; Thể dục, thể thao
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật; Chăn nuôi và Thú y Sở
Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp; Trợ giúp pháp lý nhà nước
Đơn vị hành chính cấp huyện	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp Giấy phép kinh doanh
Đơn vị hành chính cấp xã	Tư pháp; Lao động, thương binh và xã hội

SIPAS năm 2019 tiến hành điều tra xã hội học với tổng số phiếu phát ra tại 63 tỉnh trong cả nước là 36.630 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 35.268 phiếu, đạt 96,28%. Trong số 35.268 người tham gia trả lời phiếu điều tra Xã hội học SIPAS năm 2019, 88,16% là người dân và 11,84% là người đại diện tổ chức.

Đối với 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, qua kết quả SIPAS 3 năm 2017-2019, có 25/63 tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tăng bền vững qua các năm, 35/63 tỉnh tăng thiếu bền vững và 03/63 tỉnh giảm dần qua các năm. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của 63 tỉnh nằm trong khoảng 73,81-95,26%, với giá trị trung vị là 85,16%.

Quảng Ninh là tỉnh dẫn đầu bảng xếp hạng với 95,26%, tiếp đến là Hải Phòng, Cà Mau, Hưng Yên, Hải Dương, Sơn La. Đó cũng là 6 tỉnh đạt được chỉ số SIPAS từ 90% trở lên. 27 tỉnh đạt từ 85 - dưới 90%. 20 tỉnh đạt từ 89 - dưới 85%. Vẫn còn 10 tỉnh chưa đạt 80%. Đứng cuối bảng là Bình Thuận với

73,81%, tiếp theo là Đắc Lắc, Cao Bằng, Nam Định, Khánh Hòa...

## 2. Một số điểm nổi bật từ kết quả chỉ số SIPAS năm 2019 trên toàn quốc

Thứ nhất, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với phục vụ hành chính ngày càng được nâng cao. Điều đó được thể hiện ở chỉ số SIPAS tăng dần qua ba năm 2017-2019. Kết quả SIPAS năm 2019 cho thấy, năm 2019 có 84,45% người dân, tổ chức hài lòng về sự phục vụ nói chung của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Số người hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 tăng gần 1,5% so với năm 2018 và tăng gần 2,3% so với năm 2017. Điều này cũng phù hợp với nỗ lực cải cách hành chính của các địa phương trên toàn quốc trong thời gian qua. Sự chuyển biến tích cực này được thể hiện trên một số nội dung:

**Bảng 2. Sự tiến bộ của phục vụ hành chính từ năm 2017- 2019 qua một số nội dung**

TT	Nội dung	Nhất trí (%)		
		2017	2018	2019
1	Số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công từ 1-2 lần tăng lên, từ 3-4 lần giảm xuống	78,09	79,30	83,13
2	Công chức không gây phiền hà sách nhiễu	96,65	97,55	98,59
3	Công chức không gợi ý để nộp thêm tiền ngoài lệ phí	98,15	98,58	99,53
4	Cơ quan hành chính thực hiện đúng hạn	91,73	93,03	93,92
5	Cơ quan hành chính có thông báo về sự trễ hạn	32,77	33,29	42,63

Thứ hai, tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng về 5 yếu tố được đánh giá của quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương trong năm 2019 không đồng đều, nằm trong khoảng 73,66-88,56%.

**Bảng 3. Mức độ hài lòng của người dân đối với từng lĩnh vực được khảo sát**

TT	Nội dung khảo sát	Mức độ hài lòng (%)
1	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công	88,56
2	Thủ tục hành chính	86,54
3	Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước	86,48
4	Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính	85,62
5	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,66

Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng về *Kết quả cung ứng dịch vụ công* đạt mức cao nhất (88,56%), tiếp đến là về *Thủ tục hành chính* (86,54%), về *Tiếp cận dịch vụ* (86,48%), về *Công chức* (85,62%) và cuối cùng là về *Việc tiếp nhận, xử lý ý kiến* (73,66%). Kết quả dịch vụ nhận được sự hài lòng nhiều nhất và việc tiếp

nhận, xử lý ý kiến nhận được sự hài lòng thấp nhất không chỉ diễn ra trong năm 2019 mà cả trong năm 2018 và 2017. Mặc dù người dân, tổ chức hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung tăng đều qua các năm 2017, 2018 và 2019 nhưng số người dân, tổ chức hài lòng về các yếu tố của quá trình này có sự tăng, giảm khác nhau, trong đó *Tiếp cận dịch vụ* có số người dân, tổ chức hài lòng tăng nhiều nhất và *Tiếp nhận, xử*

**SIPAS 2019**



## NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

lý ý kiến giảm nhiều nhất. Điều này cho thấy, ngoài giải pháp chung để phục vụ hành chính tốt hơn cũng cần có giải pháp riêng đối với từng lĩnh vực.

*Thứ ba, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc các cấp và các lĩnh vực dịch vụ ở các mức khác nhau. Sự hài lòng nhiều nhất là đối với các cơ quan cấp huyện và hài lòng ít*

nhiều nhất là đối với các cơ quan hành chính cấp tỉnh. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan thuộc cấp huyện cũng tăng nhiều nhất trong số 3 cấp. Trong số các cơ quan hành chính nhà nước thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ, người dân, tổ chức hài lòng nhiều nhất về các cơ quan thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường.

*Thứ tư, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.*

**Bảng 4. Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước**

TT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Mở rộng các hình thức thông tin	62,50
2	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	44,0
3	Rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục hành chính	43,27
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch	30,09
5	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.	9,89
6	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,63
7	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,06

Như vậy, yếu tố *Thủ tục hành chính và tiếp cận dịch vụ* được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất, cho dù 2 yếu tố này nhận được mức độ hài lòng cao thứ 2 và thứ 3 trong số 5 yếu tố được đánh giá. Yếu tố *Công chức* và yếu tố *Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, kiến nghị, phản ánh* nhận được mức độ hài lòng thấp và thấp nhất nhưng 2 yếu tố này lại được người dân, tổ chức mong đợi cải thiện ít nhất. Điều này chứng tỏ

người dân, tổ chức chưa đặt hai yếu tố này là quan trọng và cần tập trung ưu tiên cải thiện như yếu tố *Thủ tục hành chính* và yếu tố *Tiếp cận dịch vụ*. Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì các cơ quan hành chính nhà nước đồng thời phải xem xét cả hai khía cạnh: *có chỉ số hài lòng thấp và được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.*

### **3. Kết quả chỉ số SIPAS năm 2019 của Nghệ An**

**3.1. Nghệ An sụt giảm 19 bậc trong bảng xếp hạng chỉ số SIPAS năm 2019 so với năm 2018**

**Bảng 5. Chỉ số SIPAS của Nghệ An qua 3 năm 2017-2019**

Năm	SIPAS	Vị thứ	Vị thứ so với năm trước
2017	78,99	39	Năm đầu tiên khảo sát SIPAS
2018	81,87	34	Tăng 5 bậc
2019	80,04	53	Giảm 19 bậc

Năm 2019, chỉ số SIPAS của Nghệ An đạt 80,04%, xếp thứ 53/63, là tỉnh đứng cuối cùng của nhóm tỉnh có SIPAS đạt từ 80% đến dưới 85%. Sau Nghệ An là nhóm 10 tỉnh có SIPAS chưa đạt 80%, tức là chưa đạt một trong những mục tiêu

của cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 là *“bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020”*. Về tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức, so với năm 2018 sụt giảm 1,83%. Với kết quả đó, Nghệ An đứng cuối cùng của nhóm tỉnh

thứ ba trong bảng xếp hạng. Đây là điều mà trước hết người đứng đầu các cơ quan hành chính các cấp cần trăn trở, suy ngẫm. Vì sao suốt một năm thực hiện cải cách hành chính mà sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ

hành chính lại suy giảm như vậy?

Để hiểu rõ hơn về vấn đề này, chúng ta sẽ xem xét kết quả chỉ số SIPAS của Nghệ An qua 5 nội dung được điều tra.

**3.2. Kết quả chỉ số SIPAS của Nghệ An năm 2019 trên 5 nội dung được điều tra**

**Bảng 6. So sánh chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2018, 2019 qua 5 nội dung được điều tra**

TT	Nội dung	Tỷ lệ (%)		Vị thứ		Chỉ số tỉnh dẫn đầu
		2018	2019	38	2019	2019
1	Tiếp cận dịch vụ	76,66	81,42	52	38	95,76
2	Thủ tục hành chính	87,59	82,21	53	52	96,10
3	Công chức	85,65	80,55	51	53	94,94
4	Kết quả cung ứng dịch vụ	89,21	84,07	38	51	97,73
5	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (GY, PA, KN)	68,76	71,02	41	38	91,82
	SIPAS	81,87	80,04	34	53	95,26

Nếu so sánh mục tiêu cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 là “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020” thì Nghệ An có 4/5 nội dung đã vượt mục tiêu đề ra. Nhưng so với kết quả và vị thứ trên 63 tỉnh, thành trên toàn quốc và với kết quả SIPAS năm 2018 thì có thể nói năm 2019 là một năm không thành công trong lĩnh vực cải cách hành chính của Nghệ An. Nếu như năm 2018 còn có 3 nội dung Nghệ An có vị thứ thuộc nhóm 30 tỉnh thành phố có kết quả khả quan thì năm 2019 cả 5 nội dung đều có vị thứ từ 38 đến 53/63 tỉnh, thành phố, trong đó có 3/5 nội dung ở nhóm cuối

bảng. Đó là nội dung *Thủ tục hành chính; Công chức và Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.*

Về mức độ hài lòng, có 3 nội dung sụt giảm khá nhiều. Đó là *Thủ tục hành chính* (giảm 5,38%), *Công chức* (giảm 5,1%), *Kết quả cung ứng dịch vụ* (giảm 5,14%). Chỉ có 2 nội dung có chỉ số tăng. Đó là *Tiếp cận dịch vụ* (tăng 4,76%) và *Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị* (tăng 2,26%). Nhưng mức tăng thì thấp mà mức giảm lại cao nên tổng quát lại chỉ số hài lòng về phục vụ hành chính nói chung của Nghệ An sụt giảm khá sâu. Khoảng cách giữa chỉ số của tỉnh dẫn đầu với Nghệ An vẫn còn xa. Vì sao lại có sự sụt giảm như vậy?

- Trước hết, chúng ta thử tìm hiểu về nội dung 3 năm liên tục không đạt được sự hài lòng như mục tiêu đề án cải cách hành chính đã đề ra. Năm 2019, duy nhất chỉ có nội dung này không đạt được sự hài lòng 80%.

**Bảng 7. Chỉ số hài lòng về góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2018, 2019 của Nghệ An**

TT	Nội dung	Năm 2018	Năm 2019	Tăng, giảm	Tỉnh dẫn đầu 2019
1	Có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,92	76,14	+ 3,22	94,55
2	Thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	65,26	71,59	+ 6,33	94,55
3	Tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	68,42	67,05	- 1,37	96,36
4	Thông báo kết quả góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	68,42	69,32	+ 0,9	81,82
	Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung	68,76	71,02	+ 2,26	91,82

## NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

Trong 4 chỉ số thành phần của nội dung này, năm 2019 so với 2018, chỉ có một nội dung bị giảm 1,37%. Đó là *Tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực*. Còn các nội dung khác sự hài lòng đều tăng và sự hài lòng chung của nội dung này tăng. Điều đó chứng tỏ các cơ quan hành chính các cấp, các sở, ban, ngành đã có chuyển biến tích cực về nội dung này để phục vụ tốt hơn cho cơ quan, tổ chức. Tuy vậy, so với yêu cầu nhiệm vụ và so với mức độ hài lòng đạt được trong cả nước, thì cần phải có giải pháp cụ thể với

thái độ, tinh thần quyết liệt hơn mới mong đạt được như mục tiêu đề án của Chính phủ đã đề ra. Và khoảng cách giữa Nghệ An với tỉnh dẫn đầu vẫn còn quá xa.

- Chúng ta tiếp tục xem xét ba nội dung có sự hài lòng thấp nhất để có thể tìm giải pháp khắc phục, nhằm phục vụ tốt hơn trong thời gian tới. Đó là *Thủ tục hành chính* (vị thứ 52), *Công chức* (vị thứ 53), *Kết quả cung ứng dịch vụ* (vị thứ 51). Ba nội dung này tuy vẫn đạt sự hài lòng trên 80% nhưng có vị thứ thuộc 12 tỉnh đứng cuối bảng.

### + Chỉ số hài lòng về *Thủ tục hành chính*

**Bảng 8. Chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính năm 2019 của Nghệ An**

TT	Nội dung	Năm 2018	Năm 2019	Giảm
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai, dễ thấy	86,99	82,15	- 4,64
2	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	86,32	81,13	- 5,19
3	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87,78	84,62	- 3,16
4	Mức phí, lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	86,46	82,44	- 4,02
5	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,46	80,70	- 3,76
	Thủ tục hành chính nói chung	86,40	82,21	- 4,19

Năm chỉ số thành phần của nội dung này đều bị giảm sâu so với năm 2018. Chỉ số thành phần của nội dung này tuy vẫn đạt chỉ tiêu đề ra nhưng xếp ở nhóm cuối bảng vì các địa phương khác nhận được sự hài lòng của người dân, tổ chức ở nội dung này rất cao nên đẩy Nghệ An

xuống nhóm cuối bảng. Như vậy, vấn đề không chỉ là đạt chỉ tiêu đề án đề ra mà quan trọng là phải có vị thứ cao trong bảng xếp hạng. Nếu không, dù đạt mục tiêu nhưng vẫn bị rơi xuống nhóm tỉnh đứng cuối bảng.

### - Chỉ số hài lòng về *Công chức*

**Bảng 9. So sánh Chỉ số hài lòng về công chức năm 2018, 2019**

TT	Nội dung	Tỷ lệ		Giảm
		2018	2019	
1	Có thái độ giao tiếp lịch sự	85,27	81,57	- 3,7
2	Chú ý lắng nghe ý kiến	84,40	79,83	- 4,57
3	Trả lời, giải thích đầy đủ	84,35	79,54	- 4,81
4	Hướng dẫn khai hồ sơ dễ hiểu	84,91	81,57	- 3,34
5	Tận tình giúp đỡ	86,57	78,52	- 8,05
6	Giải quyết công việc đúng quy định	85,01	83,45	- 1,56
7	Hướng dẫn kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		79,39	
	Công chức nói chung	85,65	80,55	- 5,1

Tương tự như nội dung *Thủ tục hành chính*, tất cả các chỉ số thành phần của nội dung về *Công chức* đều bị sụt giảm khá sâu. Mức độ hài

lòng của người dân, tổ chức đối với nội dung công chức nói chung giảm đến 5,1%. Riêng chỉ số *Công chức tận tình giúp đỡ* bị giảm hơn 8%.

**- Chỉ số hài lòng về *Kết quả cung ứng dịch vụ***

**Bảng 10. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ năm 2018, 2019**

TT	Nội dung	Tỷ lệ		Giảm
		2018	2019	
1	Kết quả phù hợp với quy định	87,45	83,31	- 4,14
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,56	84,91	- 3,65
3	Kết quả có thông tin chính xác	88,38	84,18	- 4,20
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng		83,89	
	Kết quả nói chung	88,13	84,07	- 4,06

Kết quả bảng trên cho thấy, cả 3 chỉ số thành phần của nội dung này đều bị sụt giảm khá sâu. Riêng chỉ số *Kết quả đảm bảo tính công bằng* mới đưa vào xem xét từ năm 2019 nên chưa thể so sánh.

Tóm lại, nguyên nhân cơ bản dẫn đến sự sụt giảm chỉ số SIPAS năm 2019 của Nghệ An là do sự sụt giảm chỉ số của ba nội dung *Thủ tục hành chính; Công chức* và *Kết quả cung ứng dịch vụ*. Vì vậy, để cải thiện chỉ số SIPAS, trong thời gian tới Nghệ An cần tập trung nỗ lực đẩy mạnh cải thiện ba nội dung này. Cần có sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ thì mới có thể cải thiện chỉ số SIPAS, góp phần thực hiện chủ trương *xây dựng chính quyền kiến tạo và phục vụ* mà Chủ tịch UBND

tỉnh Thái Thanh Quý đã nêu rõ trong bài phát biểu Khai mạc tại Hội nghị Gặp mặt các nhà đầu tư Xuân Kỷ Hợi 2019./.

**Chú thích:**

Những số liệu sử dụng trong bài viết được lấy từ *Báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2017, 2018, 2019* (Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp thực hiện).

**Tài liệu tham khảo:**

1. Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam, *Báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2017, 2018, 2019*.
2. Bộ Nội vụ, Quyết định số 2640/QĐ-BNV phê duyệt *Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020*.



Cải cách hành chính được thực hiện tại đơn vị nhà nước tỉnh Nghệ An