

## 0.a. Goal

Mục tiêu 16: Thúc đẩy xã hội hòa bình, công bằng, bình đẳng vì phát triển bền vững, tạo khả năng tiếp cận công lý cho tất cả mọi người; xây dựng các thể chế hiệu quả, có trách nhiệm giải trình và có sự tham gia ở các cấp

## 0.b. Target

Mục tiêu 16.6: Xây dựng các thể chế minh bạch, hiệu quả và có trách nhiệm giải trình ở tất cả các cấp (Mục tiêu 16.6 toàn cầu)

## 0.c. Indicator

Chỉ tiêu 16.6.1. Tỷ lệ dân số hài lòng về dịch vụ công trong lần gần đây nhất

## 0.d. Series

Proportion of population satisfied with their last experience of public services [16.6.2]  
SP\_PSR\_SATIS

## 0.e. Metadata update

tháng 6/2021

## 1.a. Organisation

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

## 2.a. Definition and concepts

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung, thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của tổ chức và công dân do Nhà nước trực tiếp thực hiện hoặc chuyển giao cho các cơ sở ngoài Nhà nước thực hiện nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng. Dịch vụ công là những hoạt động của cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung, thiết yếu của xã hội. Việc tiến hành hoạt động ấy có thể do nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm.

Dịch vụ công gồm 3 loại: Dịch vụ công trong lĩnh vực sự nghiệp; dịch vụ công trong lĩnh vực công ích và dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính nhà nước hay còn gọi là dịch vụ hành chính công.

Dịch vụ sự nghiệp công gồm các hoạt động cung cấp phúc lợi xã hội thiết yếu cho người dân như: Giáo dục, văn hóa, khoa học, chăm sóc sức khỏe, thể dục thể thao, bảo hiểm, an sinh xã hội,...

Dịch vụ công ích là các hoạt động cung cấp hàng hóa, dịch vụ cơ bản, thiết yếu cho người dân và cộng đồng như: Vệ sinh môi trường, xử lý rác thải, cấp nước sạch, vận tải công cộng đô thị,

phòng chống thiên tai,... Một số hoạt động khu vực tư nhân có thể đảm nhiệm như: Vệ sinh môi trường, cung ứng nước sạch.

Dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch,...

Tỷ lệ dân số hài lòng về dịch vụ công trong lần gần đây nhất là tỷ lệ phần trăm dân số hài lòng về dịch vụ công trong lần gần đây nhất trong tổng số người dân được được khảo sát.

## ***2.c. Classifications***

Bảng danh mục các đơn vị hành chính Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 124/2004/QĐ-TTg ngày 08/7/2004 của Thủ tướng Chính phủ và những thay đổi được Tổng cục Thống kê cập nhật đến thời điểm 31/12/2019)

### ***3.a. Data sources***

Điều tra Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh

### ***3.b. Data collection method***

Thông tin chi tiết truy cập tại đường link: <https://papi.org.vn/bao-cao/>

### ***3.d. Data release calendar***

năm

### ***3.e. Data providers***

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

### ***3.f. Data compilers***

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

## ***4.a. Rationale***

Chỉ tiêu phản ánh mức độ hài lòng của người dân trong sử dụng các dịch vụ công. Chỉ tiêu là cơ sở nhà nước xây dựng các chính sách, pháp luật phù hợp.

## ***4.c. Method of computation***

Method of computation

Công thức tính:

$$\text{Tỷ lệ dân số hài lòng về dịch vụ công trong lần gần đây nhất (\%)} = \frac{\text{Dân số hài lòng về dịch vụ công trong lần gần đây nhất}}{\text{Tổng số người dân được khảo sát}} \times 100$$

## 5. Data availability and disaggregation

Số liệu có sẵn hàng năm từ 2016-2020 cho một số loại hình dịch vụ công

Nguồn công bố: Điều tra Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh 2015-2019 (PAPI)-CECODES, UNDP, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

## 6. Comparability/deviation from international standards

Chỉ tiêu này tương ứng với chỉ tiêu SDG toàn cầu 16.6.2: Proportion of population satisfied with their last experience of public services

## 7. References and Documentation

Báo cáo kết quả điều tra Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)) 2017, 2018.

- Thông tư số 03/2019/TT-BKHĐT ngày 22/01/2019 quy định Bộ chỉ tiêu thống kê phát triển bền vững của Việt Nam;

- <https://unstats.un.org/sdgs/metadata/>