

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 (SIPAS 2021) và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

#### **I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS**

Đây là năm thứ năm, Bộ Nội vụ triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước. Việc đánh giá mang tính toàn diện trên cả ba cấp hành chính ở địa phương (các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã) với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế - xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương.

Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để tiến hành điều tra xã hội học độc lập. Điều tra viên của SIPAS là nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện, xã được chọn ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

#### **1. Nội dung đo lường sự hài lòng**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) được thực hiện đối với 5 yếu tố 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 công việc; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

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. Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

**a) Tiêu chí đo lường nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính;
- Số lần người dân, tổ chức đi lại thực hiện dịch vụ công;
- Công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Người dân, tổ chức phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí;
- Cơ quan đúng hẹn trả kết quả;
- Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả;
- Cơ quan xin lỗi về việc trễ hẹn trả kết quả;
- Mức độ phù hợp của các hình thức niêm yết, công khai, hướng dẫn quy định TTHC;
- Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.

### **b) Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức**

Gồm có 24 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

#### *- Về tiếp cận dịch vụ (04 tiêu chí):*

+ Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;

+ Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc gọn gàng, sạch sẽ;

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ;

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.

#### *- Về thủ tục hành chính (05 tiêu chí):*

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy;

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu;

+ Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;

+ Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;

+ Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

#### *- Về công chức trực tiếp giải quyết công việc (07 tiêu chí):*

+ Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;

+ Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;

+ Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức;

- + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;
- + Công chức hướng dẫn một lần là người dân, tổ chức có thể hoàn thiện hồ sơ;
- + Công chức giải quyết công việc đúng quy định;
- + Công chức tận tình giúp đỡ người dân, tổ chức.

- Về kết quả dịch vụ (04 tiêu chí):

- + Kết quả phù hợp với quy định;
- + Kết quả có thông tin đầy đủ;
- + Kết quả có thông tin chính xác;
- + Kết quả đảm bảo tính công bằng.

- Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (chỉ áp dụng trong trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ) - 04 tiêu chí:

- + Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;
- + Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- + Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;
- + Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

**c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức**

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua lựa chọn từ các nội dung sau:

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất.
- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng.
- Niêm yết công khai quy định TTHC kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn.
- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính.
- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.
- Giảm phí/lệ phí dịch vụ công.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

Ngoài ra, còn phương án “Khác” để người dân, tổ chức có thể đưa ra ý kiến riêng của mình.

## **2. Tình hình triển khai SIPAS 2021**

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai SIPAS 2021 theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 862/QĐ-BNV ngày 17/8/2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc điều chỉnh Kế hoạch xây dựng, triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030” năm 2021.

### **a) Đối tượng điều tra xã hội học**

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2021 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện trong khoảng thời gian từ 01/01/2021 đến 25/11/2021.

### **b) Chọn mẫu điều tra xã hội học**

Chọn mẫu điều tra XHH năm 2021 được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn, cụ thể là gồm giai đoạn chọn các huyện làm địa bàn điều tra XHH của mỗi tỉnh và giai đoạn chọn đối tượng điều tra XHH của mỗi tỉnh. Đối tượng điều tra XHH của mỗi tỉnh được chọn từ 02 nguồn dữ liệu, gồm: Nguồn dữ liệu của Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh (hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đối với các tỉnh chưa thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công) và nguồn dữ liệu của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các huyện thuộc địa bàn điều tra XHH (các huyện: Đức Cơ; Ia Pa; Mang Yang và thị xã Ayun Pa).

### **c) Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học**

Bối cảnh dịch COVID-19 diễn biến phức tạp tại hầu hết các tỉnh dẫn đến số lượng giao dịch thực hiện dịch vụ công ở nhiều tỉnh giảm so với các năm trước đó, hơn nữa, thời gian thực hiện điều tra XHH không thể kéo dài nên năm 2021, số lượng mẫu điều tra XHH được thực hiện là 30.000 mẫu (tỉnh Gia Lai được phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2021 là 450 phiếu).

## **II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH NĂM 2021**

Theo Quyết định số 352/QĐ-BNV ngày 29/4/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 và Hội nghị công bố Chỉ số

cải cách hành chính năm 2021 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 vào ngày 25/5/2022 do Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tổ chức; theo kết quả công bố, Chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh Gia Lai đạt 86%, thấp hơn năm 2020 là 0,41%, xếp vị trí thứ 45/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, thấp hơn 17 bậc so với năm 2020 (năm 2020 là 86,41%, xếp vị trí thứ 28/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

### 1. Một số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %				
		Năm 2021	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>I</b>	<b>Cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (TNHS&amp;TKQ) giải quyết TTHC</b>					
1	Bộ phận TNHS&TKQ cấp xã	33,26	38,91	42,18	44,64	Năm 2017 không có tiêu chí này
2	Bộ phận TNHS&TKQ cấp huyện	47,28	35,80	34,81	35,51	
3	Bộ phận TNHS&TKQ cấp tỉnh	6,90	0,59	8,41	20,14	
4	Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh	14,85	25,30	17,26	4,35	
5	Khác	1,05	0,30	0,00	1,01	
<b>II</b>	<b>Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS&amp;TKQ giải quyết TTHC</b>					
1	Qua người thân, bạn bè	27,41	26,18	20,35	14,49	24,90
2	Qua cán bộ, công chức cấp xã	41,21	61,24	48,67	67,25	72,00
3	Qua loa phát thanh cấp xã	6,69	1,33	Không có hình thức này		
4	Qua phương tiện thông tin đại chúng	21,97	6,07	26,11	14,93	20,30
5	Qua mạng Internet	3,97	26,48	4,87	7,25	8,70
6	Khác	2,51	0,15	2,65	1,45	2,80
<b>III</b>	<b>Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính</b>					
1	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	51,46	69,23	69,47	73,91	Năm 2017

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %				
		Năm 2021	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
2	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29,92	6,51	21,83	27,54	không có tiêu chí này
3	Qua Internet	-	0	5,01	3,04	
4	Qua người thân, bạn bè	16,11	21,01	5,01	2,90	
5	Qua website Cổng Dịch vụ công quốc gia	1,88	2,96	Không có kênh này		
6	Qua website tỉnh/cơ quan	4,39	15,83	Không có kênh này		
7	Khác	0,21	0,59	0,15	0,58	
IV	Số lần đi lại để giải quyết TTHC					
1	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	54,18	27,07	33,78	73,40	71,70
2	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	39,33	71,89	55,31	19,91	22,80
3	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	4,18	0,30	7,67	4,51	3,30
4	4 lần (bổ sung hồ sơ nhiều lần)	0,63	0,44	3,10	2,18	3,20
5	Khác	1,67	0,30	0,15	Không có mức độ này	
V	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu					
	Có	0,84	0,00	0,29	4,21	5,10
VI	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí, lệ phí (phải đưa tiền ngoài phí, lệ phí)					
	Có	0,00	0,15	0,15	2,75	3,30
VII	Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC					
	Có giấy hẹn	94,35	75,74	Không có tiêu chí này		
	Không có giấy hẹn do lấy kết quả ngay	4,81	23,82			
	Không có giấy hẹn nhưng công chức hẹn miệng	0,84	0,44			
	Không có giấy hẹn mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0,00	0,00			

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %				
		Năm 2021	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>VIII</b>	<b>Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC</b>					
1	<i>Đúng hẹn</i>	92,68	97,04	96,61	84,49	87,50
2	<i>Sớm hẹn</i>	1,46	2,96	0,59	3,62	2,00
3	<i>Trễ hẹn</i>	5,65	0,00	2,80	11,88	10,40
4	<i>Có thông báo về việc trễ hẹn</i>	14,81	66,67	88,89	39,02	27,00
5	<i>Có xin lỗi vì trễ hẹn</i>	44,44	66,67	94,44	23,17	13,90
<b>IX</b>	<b>Sự phù hợp của hình thức niêm yết, công khai, hướng dẫn quy định TTHC</b>					
1	<i>Công chức trực tiếp hướng dẫn</i>	90,59	97,19	Không có tiêu chí này		
2	<i>Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh</i>	88,49	96,3			
3	<i>Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh</i>	85,98	95,12			
4	<i>Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia</i>	85,77	96,01			
<b>X</b>	<b>Sự phù hợp của các hình thức TNHS&amp;TKQ giải quyết TTHC</b>					
1	<i>TNHS&amp;TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh</i>	87,24	93,64	92,48	Không có tiêu chí này	
2	<i>TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính</i>	92,68	98,52	91,45		
3	<i>TNHS&amp;TKQ qua dịch vụ bưu chính</i>	90,38	98,67	92,48		
4	<i>TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh</i>	86,19	82,54	Không có hình thức này		
5	<i>TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính</i>	84,94	89,05	81,27		

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy thực trạng của tỉnh như sau:

- Theo quy định, việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức phải thực hiện tại Bộ phận Một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho

người dân, tổ chức đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn còn xảy ra tình trạng nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công ngoài Bộ phận Một cửa, thông qua số liệu phản ánh ngoài nộp hồ sơ, nhận kết quả tại Bộ phận TNHS&TKQ huyện, xã, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thì vẫn còn 1,05% nộp hồ sơ, nhận kết quả ở những nơi khác (năm 2020 là 0,3%); đồng thời ở cấp tỉnh Bộ phận TNHS&TKQ của các sở, ban, ngành đã chuyển qua Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh nhưng vẫn còn 6,90% người trả lời cho biết nộp hồ sơ, nhận kết quả tại Bộ phận TNHS&TKQ cấp tỉnh.

- Kênh thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công mà người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất vẫn là thông qua cán bộ, công chức cấp xã, với tỷ lệ 41,21% (năm 2020 là 61,24%), tiếp đến là thông qua người thân, bạn bè với tỷ lệ 27,41% (năm 2020 là 26,18%) và thông qua phương tiện thông tin đại chúng là 21,97% (năm 2020 là 6,07%). Người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua mạng internet chiếm một tỷ lệ rất thấp. Dù như việc ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ thuật số trong hoạt động nói chung và trong việc cung ứng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự phù hợp, thiết thực và lôi cuốn sự tham gia sử dụng của người dân, tổ chức.

- Tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công là hình thức được người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất trong số 6 hình thức được lựa chọn để điều tra XHH, với tỷ lệ là 51,46% (năm 2020 là 69,23%); tiếp đến là hình thức thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC, với tỷ lệ là 29,92% (năm 2020 là 6,51%); thông qua người thân, bạn bè, với tỷ lệ 16,11% (năm 2020 là 21,01%); thông qua mạng internet, với tỷ lệ 6,27% (năm 2020 là 18,79%) và cuối cùng là thông qua hình thức khác, với tỷ lệ 0,21% (năm 2020 là 0,59%). Tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức và thông qua mạng internet cũng tương đồng với tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công. Việc người dân, tổ chức phụ thuộc vào công chức để tiếp cận thông tin về dịch vụ cho thấy người dân, tổ chức chưa có thói quen chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin và việc phụ thuộc quá nhiều vào công chức sẽ gây quá tải công việc cho công chức, tạo cơ hội cho sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức trong quá trình cung ứng dịch vụ. Việc người dân, tổ chức ít sử dụng hình thức tiếp cận thông tin qua mạng internet cho thấy người dân, tổ chức chưa có thói quen sử dụng máy tính/thiết bị điện tử, không có khả năng tiếp cận máy tính, mạng internet, không biết sử dụng máy tính... Và như vậy, việc giao dịch dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4 càng trở nên khó khăn, khó khả thi đối với họ...

- So với năm 2020, tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại từ 1 đến 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, chờ nhận kết quả ngay và 01 lần nhận kết quả) để giải quyết TTHC giảm 5,45%, điều đó đồng nghĩa với việc vẫn còn để xảy ra tình trạng người dân, tổ chức phải đi lại nhiều và rất nhiều lần (đi lại 03 lần trở lên là 6,41%), tăng 5,37 so với năm 2020. Số liệu về việc người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần trong quá trình thực hiện dịch vụ công sẽ gây tổn kém về kinh tế, thời gian, công sức cho người



dân, tổ chức, vừa gây ra sự phiền hà, nhiễu nhương của công chức trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

- Kể từ năm 2017 đến 2020, số người dân, tổ chức bị gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần qua các năm, từ 5,1% xuống 0%. Tuy nhiên, SIPAS 2021 cho thấy tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu vẫn còn (0,84%). Việc vẫn còn người dân, tổ chức bị gây phiền hà, sách nhiễu cho thấy kỷ luật, kỷ cương hành chính và tinh thần phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức chưa được thực hiện nghiêm.

- Không còn tình trạng người dân, tổ chức phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí, hay còn gọi là tiền “bôi trơn”, khi thực hiện dịch vụ công. Sau 04 năm giảm liên tục thì đến năm 2021, tỷ lệ người dân, tổ chức phải “bôi trơn” khi thực hiện dịch vụ công đã không còn. Việc người dân, tổ chức không phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí, hay tiền “bôi trơn”, phản ánh tình trạng công chức tham nhũng trong quá trình cung ứng dịch vụ công đã không còn.

- Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC cho thấy 0,84% không nhận được giấy hẹn mà được công chức hẹn miệng. Việc cơ quan in giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho người dân, tổ chức đã được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ như quy định, tuy nhiên vẫn còn đề xảy ra tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy hẹn trả kết quả theo quy định. Đây là một nguy cơ, nguyên nhân quan trọng dẫn đến tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, tham nhũng đối với người dân, tổ chức và người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần trong quá trình cung ứng dịch vụ công.

- Tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn tăng so với năm 2020 là 5,65% nhưng tỷ lệ thực hiện thông báo cho người dân, tổ chức về việc trễ hẹn giảm đáng kể (51,86%) và thực hiện việc xin lỗi khi trễ hẹn cũng giảm 22,23%. Điều này thể hiện công tác chỉ đạo của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa nghiêm trong việc thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Người dân, tổ chức đánh giá hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC là phù hợp nhất, với 90,59% người dân, tổ chức lựa chọn, tiếp đến là niêm yết TTHC trên giấy tại Bộ phận Một cửa, với tỷ lệ 88,49%, niêm yết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, với tỷ lệ 85,98% và cuối cùng là niêm yết trên Cổng dịch vụ công quốc gia - với tỷ lệ 85,77%. Mức độ phù hợp của 4 hình thức này đều được đánh giá cao, có sự chênh lệch không đáng kể; tuy nhiên, số liệu về cảm nhận của người dân, tổ chức về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC cũng giúp tinh xác định được các hình thức phù hợp với người dân, tổ chức để từ đó cải thiện, tăng cường các hình thức đó giúp người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, nắm bắt quy định TTHC.

- Hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính được người dân, tổ chức đánh giá phù hợp nhất, với tỷ lệ 92,68%, tiếp đến là hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, với tỷ lệ 90,38%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, với tỷ lệ là 87,24%, hình thức nhận hồ

sơ qua internet, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, với tỷ lệ 86,19% và cuối cùng hình thức nhận hồ sơ qua internet và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính được đánh giá ít phù hợp nhất - với tỷ lệ 84,94%.

## 2. Kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức (tỷ lệ %)

TT	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2021	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>I</b>	<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1	Trụ sở cơ quan TNHS&TKQ có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91,45	84,40	85,43	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Trụ sở cơ quan TNHS&TKQ gọn gàng, sạch sẽ	88,94	85,15	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87,68	85,15	83,07	75,80	75,36
4	Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	85,38	84,40	83,66	71,16	68,84
	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	<b>88,36</b>	<b>84,78</b>	<b>84,65</b>	<b>73,44</b>	<b>72,32</b>
<b>II</b>	<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91,24	90,56	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89,57	90,56	84,10	79,57	79,71
3	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88,94	92,0	87,05	80,12	80,43
4	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	87,89	90,75	85,72	81,30	79,42
5	Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định	86,85	90,75	84,84	75,65	77,97
	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	<b>88,90</b>	<b>90,92</b>	<b>84,90</b>	<b>79,32</b>	<b>79,19</b>
<b>III</b>	<b>CÔNG CHỨC</b>					
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88,10	84,50	85,87	75,80	74,06
2	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88,52	84,50	83,07	73,88	72,32
3	Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	87,89	85,15	82,48	74,20	72,61
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89,57	85,15	82,63	74,78	72,75

TT	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2021	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87,68	85,15	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90,61	85,15	85,13	74,20	77.25
7	Công chức tận tình giúp đỡ	90,61	84,50	83,95	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
	<b>Công chức nói chung</b>	<b>89,00</b>	<b>84,87</b>	<b>83,70</b>	<b>74,72</b>	<b>73.89</b>
<b>IV</b>	<b>KẾT QUẢ</b>					
1	Kết quả phù hợp với quy định	91,24	90,40	92,02	78,08	79.42
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	92,08	90,40	90,17	80,72	80.00
3	Kết quả có thông tin chính xác	91,24	90,40	90,90	81,45	80.43
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	91,24	90,40	92,63	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
	<b>Kết quả nói chung</b>	<b>91,45</b>	<b>90,40</b>	<b>91,43</b>	<b>80,09</b>	<b>79.95</b>
<b>V</b>	<b>TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ</b>					
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	70,98	81,12	78,38	65,06	68.59
2	Đễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,42	81,12	81,08	63,25	67.15
3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,42	81,12	78,38	62,05	64.51
4	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,24	81,12	74,32	63,25	65.71
	<b>Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị nói chung</b>	<b>72,27</b>	<b>81,12</b>	<b>78,04</b>	<b>63,40</b>	<b>66.49</b>
	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH</b>	<b>86,00</b>	<b>86,41</b>	<b>84,45</b>	<b>74,21</b>	<b>74,29</b>

#### a) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt tỷ lệ 88,36%, cao hơn năm 2020 là 3,58% (năm 2020 là 84,78%). Trong đó, tất cả 04 tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2020. Kết quả khảo sát cho thấy các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Bưu điện các cấp đang quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc. Tuy nhiên, vẫn còn

một số bộ phận người dân, tổ chức cho rằng nơi TNHS&TKQ có biển hiệu, hướng dẫn chưa rõ ràng, khó thấy (8,55%), chưa gọn gàng, sạch sẽ (11,06%); trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức chưa đầy đủ (12,32%) và thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động chưa tốt, khó sử dụng (14,62%).

### **b) Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính**

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt tỷ lệ 88,90%, thấp hơn năm 2020 là 02,02% (năm 2020 là 90,92%). Trong đó, 01 tiêu chí tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2020 (Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy), 04 tiêu chí giảm tỷ lệ hài lòng so với năm 2020 (Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định; Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định; Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định).

Kết quả khảo sát cho thấy việc niêm yết, công khai TTHC đã từng bước tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai đầy đủ, hạn chế dần tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định, yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC đã được rút ngắn thời gian nên hạn chế được tình trạng trễ hẹn. Tuy nhiên, qua 04 tiêu chí giảm tỷ lệ hài lòng so với năm 2020 chứng tỏ, ở một số nơi việc niêm yết, công khai TTHC còn mang tính hình thức, chưa tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai chưa đầy đủ; còn tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định; yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC còn trễ hẹn, thời hạn giải quyết công việc còn dài, chưa rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC.

### **c) Chỉ số hài lòng về công chức**

Chỉ số hài lòng về công chức đạt tỷ lệ 89%, cao hơn năm 2020 là 4,13% (năm 2020 là 84,87%). Trong đó, tất cả 07 tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2020 nhưng không cao hơn nhiều so với bình quân cả nước (88,25%). Kết quả khảo sát cho thấy người dân, tổ chức tương đối hài lòng với các công chức, nhân viên bưu điện trực tiếp giải quyết công việc cho họ. Tuy nhiên, một số bộ phận người dân, tổ chức cho rằng vẫn chưa hài lòng về thái độ giao tiếp của công chức, nhân viên bưu điện (11,90%), còn một bộ phận công chức, nhân viên bưu điện chưa chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức (11,48%); chưa trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ (12,11%); chưa tận tình giúp đỡ (9,39%); còn một bộ phận công chức, nhân viên bưu điện hướng dẫn kê khai hồ sơ chưa thực sự dễ hiểu (10,43%) dẫn đến họ phải hoàn thiện hồ sơ nhiều lần (12,32%); giải quyết công việc chưa đúng quy định (9,39%).

### **d) Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ**

Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ đạt tỷ lệ 91,45%, cao hơn năm 2020 là 1,05% (năm 2020 là 90,40%). Trong đó, tất cả 04 tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2020. Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ có tỷ lệ hài lòng cao so với những chỉ số khác; mặc dù những yếu tố về tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; tuy nhiên, kết

quả cuối cùng được người dân đánh giá tương đối cao về tính phù hợp, đầy đủ, chính xác và công bằng.

#### **đ) Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**

Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt tỷ lệ 72,27%, thấp hơn năm 2020 là 8,85% (năm 2020 là 81,12%). Trong đó, tất cả các tiêu chí đều giảm tỷ lệ hài lòng so với năm 2020.

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị không cao và xếp vị trí thấp nhất trong 05 chỉ số và thực trạng của tỉnh như sau: Vấn đề nổi cộm nhất là việc cơ quan không bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; người dân, tổ chức khó thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan có thẩm quyền không tích cực tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị hoặc có tiếp nhận nhưng không thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

**3. Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức** (Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất)

<b>TT</b>	<b>Mong đợi của người dân, tổ chức</b>	<b>Năm 2021 (%)</b>	<b>Năm 2020 (%)</b>	<b>Năm 2019 (%)</b>	<b>Năm 2018 (%)</b>	<b>Năm 2017 (%)</b>
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	22,59	29,88	54,57	53,04	53,20
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	20,50	9,76	26,70	26,09	23,30
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,36	18,64	25,81	17,68	23,80
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	47,70	36,83	32,74	45,65	Không có tiêu chí này
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	28,66	39,64	12,98	7,54	
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	54,60	50,44	40,12	51,45	77,70
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	49,16	47,04	48,38	51,01	49,00
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	26,57	23,37	18,88	11,01	10,90
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,30	3,99	5,31	8,70	7,50
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,35	4,14	4,72	6,09	6,10
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,69	11,98	9,29	6,52	11,40
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	7,74	13,46	7,96	7,39	-

TT	Mong đợi của người dân, tổ chức	Năm 2021 (%)	Năm 2020 (%)	Năm 2019 (%)	Năm 2018 (%)	Năm 2017 (%)
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,97	10,50	12,09	8,70	18,00
14	Ý kiến khác	0,00	0,15	0,00	0,14	0,30

Kết quả khảo sát cho thấy 03 mong muốn nhiều nhất của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh là tiếp tục đơn giản hóa các TTHC với tỷ lệ 54,60% (Năm 2020 là 50,44%; năm 2019 là 40,12%; năm 2018 là 51,45%); rút ngắn thời gian giải quyết TTHC với tỷ lệ 49,16% (Năm 2020 là 47,04%; năm 2019 là 48,38%; năm 2018 là 51,01%); tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện với tỷ lệ 47,70% (Năm 2020 là 36,83%; năm 2019 là 32,74%; năm 2018 là 45,65%). Người dân, tổ chức cũng mong muốn cơ quan hành chính nhà nước cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ hành chính công; tuy nhiên mức độ mong muốn thấp hơn, chẳng hạn như 28,66% mong muốn đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; 26,57% mong muốn giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính; 22,59% mong muốn mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng; 20,50% mong muốn cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức... Như vậy, yếu tố TTHC được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; mặc dù yếu tố công chức không nhận được mức độ hài lòng cao nhất nhưng các chỉ số mong đợi về việc cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ, năng lực giải quyết công việc của công chức lại ở mức thấp nhất. Điều này chứng tỏ người dân, tổ chức chưa đặt yếu tố công chức là quan trọng mà cần tập trung ưu tiên cải thiện như những yếu tố khác. Do vậy, để thiết kế, cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt theo hướng lấy người dân làm trung tâm thì tỉnh cần phải quan tâm đến các chỉ số mong đợi của người dân, tổ chức thay vì chỉ quan tâm đến các chỉ số hài lòng. Dịch vụ công có chất lượng tốt phải đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức và mang lại sự hài lòng cho người dân, tổ chức...

### 3. Đánh giá chung

Chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh Gia Lai đạt 86,00%, thấp hơn năm 2020 là 0,41%, xếp vị trí thứ 45/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, thấp hơn 17 bậc so với năm 2020. Trong đó, các Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; công chức; kết quả đều tăng so với năm 2020. Điều này thể hiện quyết tâm của các cấp, các ngành đẩy mạnh CCHC trong năm 2021 đã có kết quả tích cực; chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung đã có cải thiện.

Tuy nhiên, Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị vẫn tiếp tục là chỉ số thấp nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; qua đó có thể thấy các cấp chính quyền nói chung chưa làm tốt công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trong năm qua.

Ngoài ra, tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn tăng so với năm 2020 là 5,65% rất đáng quan tâm; số liệu này đã phản ánh đúng thực tế công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua. Tuy thông qua hệ thống một cửa điện tử, thông qua báo cáo của các cơ quan, địa phương, tỷ lệ hồ sơ quá hạn rất thấp nhưng trên thực tế thì còn rất nhiều hồ sơ của người dân, tổ chức bị quá hạn giải quyết.

### **III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH GIA LAI TRONG THỜI GIAN ĐẾN**

Từ kết quả SIPAS 2021 của tỉnh Gia Lai, Sở Nội vụ đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu và thực hiện các giải pháp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; trong đó tập trung thực hiện một số nhiệm vụ sau:

#### **1. Về tiếp cận dịch vụ**

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về nơi tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, trên Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Truyền thanh – Truyền hình, qua mạng xã hội.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet... phục vụ cho người dân, người đại diện tổ chức khi đến giao dịch, giải quyết công việc. Kiểm tra Bộ phận Một cửa nhằm đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, đủ chỗ ngồi cho người dân, người đại diện tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, nhân viên bưu điện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **2. Về thủ tục hành chính**

- Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham

khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...).

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

### **3. Về công chức**

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn người dân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ phải có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hện lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 1 lần.

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện, hoà nhã, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính. Phải ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng đang chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng.

- Kịp thời tăng cường công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ vào thời điểm số lượng khách hàng đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tăng cao.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

- Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán bộ, viên chức hằng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có).

### **4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công**

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.



- Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.

- Các cơ quan, đơn vị có tham gia giải quyết hồ sơ liên thông phải xử lý hồ sơ và chuyển kết quả cho cơ quan chủ trì đúng theo thời hạn quy định trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.

### **5. Về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị**

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

- Thông báo rộng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của, tại trụ sở các cơ quan, đơn vị và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn (cấp huyện gửi);
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Trung tâm Tin học – Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT, TCBC&CCHC<sup>(D)</sup>.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Đình Tiến**