

Số: /BC-SNV

Gia Lai, ngày tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 (SIPAS 2022) của tỉnh Gia Lai và các giải pháp để cải thiện trong năm 2023

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS

1. Nội dung đo lường sự hài lòng

Năm 2022, việc đo lường sự hài lòng của người dân tập trung lắng nghe nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng (MĐHL), mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC) nói chung dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân. 08 nhóm chính sách được lựa chọn bao gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách điện sinh hoạt; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội. Các nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022 gồm:

a) Đo lường nhận định, đánh giá của người dân: Đo lường nhận định, đánh giá của người dân được thực hiện với 08 nhóm tiêu chí:

- Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước (CQNN).
- Kênh thông tin để theo dõi các chính sách của CQNN.
- Khả năng tham gia góp ý kiến cho CQNN về chính sách.
- Suy nghĩ về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu.
- Suy nghĩ về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết.
- Hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp.
- Hình thức tiếp cận thông tin về chính sách phù hợp.
- Kinh nghiệm trải nghiệm chính sách, DVHCC.

b) Đo lường MĐHL của người dân

Đo lường MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) được thực hiện với 09 nhóm tiêu chí, trong đó 04 nhóm tiêu chí về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân và 05 nhóm tiêu chí về việc cung ứng DVHCC.

- 04 nhóm tiêu chí về việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân gồm:

+ Trách nhiệm giải trình của cơ quan¹.

+ Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách².

+ Chất lượng chính sách³.

+ Kết quả, tác động của chính sách⁴.

- 05 nhóm tiêu chí về việc cung ứng DVHCC gồm:

+ Tiếp cận dịch vụ⁵.

+ Thủ tục hành chính (TTHC)⁶.

+ Công chức trực tiếp giải quyết công việc⁷.

¹ Bao gồm:

- CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy;
- CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân).

² Bao gồm:

- CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng;
- CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng.

³ Bao gồm:

- Chính sách phát triển kinh tế;
- Chính sách khám, chữa bệnh;
- Chính sách giáo dục phổ thông;
- Chính sách trật tự, an toàn xã hội;
- Chính sách giao thông đường bộ;
- Chính sách điện sinh hoạt;
- Chính sách nước sinh hoạt;
- Chính sách an sinh, xã hội.

⁴ Bao gồm:

- Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn;
- Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn.

⁵ Bao gồm:

- Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu;
- Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định;
- Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định;
- Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định.

⁶ Bao gồm:

- Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu;
- Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định;
- Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định;
- Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định.

⁷ Bao gồm:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân;
- Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân;

+ Kết quả dịch vụ⁸.

+ CQNN tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân⁹.

c) Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân: Bao gồm 10 nội dung được đưa ra để tìm hiểu xem người dân mong đợi CQNN cải thiện nhiều đến mức độ nào.

- Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân.
- Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của CQNN đối với nhu cầu, mong đợi của người dân.
- Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.
- Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy CQNN.
- Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân.
- Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).

2. Hình thức thu thập thông tin

a) Đối tượng khảo sát: Là người dân ở độ tuổi từ đủ 18 tuổi trở lên.

b) Chọn mẫu khảo sát

- Chọn đơn vị hành chính cấp huyện: Tại mỗi tỉnh, chọn 03 huyện, thị xã, thành phố và cách thức chọn theo quy định của Bộ Nội vụ. Theo đó, năm 2022, tỉnh Gia Lai chọn 03 đơn vị hành chính cấp huyện gồm: Thành phố Pleiku; Thị xã An Khê và huyện Đak Pơ.

- Chọn đơn vị hành chính cấp xã, thôn, làng, tổ dân phố: Tại mỗi huyện đã chọn, chọn 03 xã, phường, thị trấn; tại xã, phường, thị trấn đã chọn, chọn 02

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn;

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân;

- Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc.

⁸ Bao gồm:

- Kết quả dịch vụ được trả đúng hẹn;
- Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác;
- Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

⁹ Bao gồm:

- Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng;
- Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định;
- Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

thôn, làng, tổ dân phố và cách thức chọn theo quy định của Bộ Nội vụ. Theo đó, năm 2022 tỉnh Gia Lai chọn 09 đơn vị hành chính cấp xã và 18 đơn vị hành chính cấp thôn, làng, tổ dân phố gồm: Thành phố Pleiku (*Xã Biển Hồ*: Thôn 1, Làng Phung; *Phường Tây Sơn*: Tổ dân phố 1, Tổ dân phố 6; *Xã Diên Phú*: Thôn 1, Thôn 3); Thị xã An Khê (*Phường An Bình*: Tổ dân phố 1, Tổ dân phố 7; *Phường Tây Sơn*: Tổ dân phố 1, Tổ dân phố 7; *Xã Xuân An*: Thôn An Thạch, Thôn An Xuân 3); Huyện Đak Pơ (*Xã Tân An*: Thôn Tân Bình, Thôn Tư Lương; *Thị trấn Đak Pơ*: Tổ dân phố 1, Làng Leng Tô; *Xã An Thành*: Thôn 4, Thôn Kuk Kôn).

- Chọn đối tượng khảo sát: Tại mỗi thôn, làng, tổ dân phố đã chọn, tiến hành lập danh sách hộ dân và chọn ngẫu nhiên các hộ dân để phát phiếu khảo sát. Đối tượng khảo sát là thành viên đại diện cho hộ gia đình được chọn, đảm bảo đủ 18 tuổi trở lên. Theo đó, tổng số phiếu khảo sát của tỉnh Gia Lai là 630 phiếu.

c) Triển khai khảo sát

Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để tiến hành khảo sát độc lập. Khảo sát viên của SIPAS là nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện, xã được chọn. Khảo sát 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 khảo sát. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu khảo sát.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH NĂM 2022

Theo Quyết định số 288/QĐ-BNV ngày 14/4/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2022; Chỉ số SIPAS năm 2022 của tỉnh Gia Lai đạt 82,52%, thấp hơn năm 2021 là 3,48%, xếp vị trí thứ 16/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 29 bậc so với năm 2021 (năm 2021 là 86%, xếp vị trí thứ 45/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

1. Một số nhận định, đánh giá của người dân

Nhận định, đánh giá của người dân		Chỉ số
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của CQNN	1. Chính sách về phát triển kinh tế	98.09%
	2. Chính sách về khám, chữa bệnh	99.20%
	3. Chính sách về giáo dục phổ thông	99.04%
	4. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	99.20%
	5. Chính sách về giao thông đường bộ	99.04%
	6. Chính sách về điện sinh hoạt	98.56%
	7. Chính sách về nước sinh hoạt	98.24%

Nhận định, đánh giá của người dân		Chỉ số
	8. Chính sách về an sinh, xã hội	98.73%
Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của CQNN	1. Qua loa phát thanh xã	27.14%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	61.11%
	3. Qua CQNN, công chức	29.21%
	4. Qua người thân, bạn bè	23.17%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí	64.13%
	6. Qua mạng Internet	33.97%
	7. Khác	0.79%
Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với CQNN	1. Không thể tham gia, vì không biết thông tin	6.37%
	2. Không thể tham gia, vì bản thân không muốn	6.53%
	3. Có thể tham gia, nếu được biết thông tin	39.17%
	4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện	25.16%
	5. Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn	40.61%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	98.56%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0.96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0.48%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	98.55%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền	0.96%

Nhận định, đánh giá của người dân		Chỉ số
được giải quyết	ngoài quy định cho công chức	
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0.48%
Hình thức cung ứng DVHCC phù hợp với người dân	1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	84.16%
	2. Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	1.28%
	3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	14.56%
Hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với người dân	1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	73.56%
	2. Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	2.88%
	3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	23.56%
Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (Đã từng trải nghiệm)	1. Có người thân đang đi học phổ thông	88.24%
	2. Bản thân hoặc có người thân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh ở địa phương	88.64%
	3. Đã giải quyết công việc với CQNN	72.04%
	4. Đã giải quyết TTHC	70.29%
	5. Đã phản ánh, kiến nghị với CQNN	37.22%
	6. Đã góp ý kiến đối với CQNN về chính sách	37.66%
	7. Đã phản hồi ý kiến đối với CQNN	33.92%

Như vậy, từ những nhận định, đánh giá của người dân năm 2022 cho thấy:

- Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022 đã tiến hành đo lường mức độ quan tâm của người dân đối với 08 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Kết quả nhận được cho thấy chính sách khám, chữa bệnh và chính sách về trật tự, an toàn xã hội được người dân quan tâm nhất, với tỷ lệ người dân quan tâm là 99,2%, tiếp đến là chính sách về giáo dục phổ thông và chính sách về giao thông đường bộ, với tỷ lệ 99,04%, chính sách về an sinh xã hội 98,73%, chính sách về điện sinh hoạt 98,56%, chính sách về nước sinh hoạt 98,24% và cuối cùng là chính sách về phát triển kinh tế

với 98,09%. Điều này cho thấy để mang lại chất lượng cuộc sống tốt hơn, sự hài lòng cao hơn cho người dân thì chính quyền các cấp cần quan tâm đến nhiều chính sách khác ngoài phát triển kinh tế và cần tập trung ưu tiên nâng cao chất lượng của các chính sách quan trọng, nhận được sự quan tâm lớn của người dân.

- Người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau, trong đó qua phương tiện thông tin đại chúng (đài, tivi, báo chí) là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất, với 64,13% số người sử dụng. Kênh thông tin ở cơ sở như họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là kênh được người dân sử dụng nhiều sau phương tiện thông tin đại chúng, với số người sử dụng là 61,11% và qua mạng internet là 33,97%. Điều này cho thấy người dân chưa có thói quen chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin, 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... Tuy nhiên, với các nỗ lực xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ công mà tỉnh và các CQHCNN các cấp triển khai trong thời gian qua thì có thể thấy vấn đề đặt ra của tỉnh, CQHCNN các cấp cần xác định rõ nguyên nhân và có giải pháp cụ thể, khả thi, hiệu quả để nâng cao nhận thức, điều kiện, khả năng tiếp cận, sử dụng internet cho người dân ở tất cả các vùng trong tỉnh, từ đó thúc đẩy người dân tích cực tham gia, sử dụng internet để tiếp cận thông tin, trao đổi, làm việc và phản hồi ý kiến với chính quyền địa phương, CQHCNN theo hình thức trực tuyến.

- Việc lấy ý kiến nhân dân vào dự thảo chính sách là một yêu cầu bắt buộc theo quy định của luật pháp. Kết quả cho thấy chỉ có 12,90% người dân được hỏi cho rằng họ không thể tham gia góp ý chính sách, còn lại là sẵn sàng tham gia nếu được tạo điều kiện thuận lợi và thậm chí vô điều kiện. Như vậy, các cơ quan cần xem xét, tăng cường các cơ hội, điều kiện thuận lợi để người dân có thể tham gia góp ý chính sách.

- Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu vẫn còn. 0,96% người dân được khảo sát cho rằng có một số ít công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0,48% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc cho người dân; đi đôi với đó là người dân còn cho rằng vẫn có người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết. Điều này cho thấy kỷ luật, kỷ cương hành chính và tinh thần phục vụ của CQHCNN đối với người dân chưa được thực hiện nghiêm, các cơ quan cần thực hiện kiểm tra thường xuyên, phát hiện, kỷ luật, chuyển công việc hoặc thậm chí đưa ra khỏi bộ máy những công chức có hành vi tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân. Tuy nhiên, các cơ quan cũng cần phải tạo điều kiện, môi trường làm việc cho công chức để hạn chế tối đa và dần dần loại trừ các hành vi tiêu cực đó, chẳng hạn như đánh giá công chức từ bên trong (lãnh đạo, đồng nghiệp) và bên ngoài (người dân), khen thưởng đi đôi với kỷ luật công bằng, kịp thời; bố trí trang thiết bị, điều kiện làm việc thuận lợi cho công chức... Ngoài ra, các cơ quan cũng cần tăng cường thông tin, tuyên truyền theo nhiều hình thức để người dân nhận thức đầy đủ, đúng đắn về quyền lợi và trách nhiệm của họ trong việc chống tiêu cực, tố cáo tiêu cực.

- Ngoài ra, kết quả đo lường sự hài lòng năm 2022 cũng cho thấy nhận định của người dân về mức độ phù hợp của hình thức cung ứng DVHCC trực tuyến và cung ứng DVHCC trực tiếp đối với bản thân. 84,16% người dân được khảo sát trả lời rằng hình thức cung ứng DVHCC trực tiếp phù hợp với bản thân, trong khi đó chỉ có 1,28% trả lời rằng hình thức cung ứng DVHCC trực tuyến phù hợp với bản thân. Trong những năm qua, Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp luôn nỗ lực sửa đổi, hoàn thiện khung pháp lý và triển khai cung ứng DVHCC trực tuyến nhằm mang lại sự thuận tiện và tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân. Kết quả đo lường này cho thấy Chính phủ, chính quyền địa phương, CQHCCNN các cấp cần có lộ trình, giải pháp thông tin, vận động, khuyến khích, hỗ trợ... cụ thể, phù hợp để nâng cao nhận thức, nâng cao kỹ năng, thay đổi thói quen, thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc sử dụng DVHCC trực tuyến.

2. Kết quả đo lường MĐHL của người dân (tỷ lệ %)

TT	TIÊU CHÍ/NỘI DUNG	Năm 2022	Năm 2021
I	MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (Tiêu chí mới)	82,60	
1	MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của CQNN	82,31	
1.1	MĐHL đối với việc CQNN cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	81,12	
1.2	MĐHL đối với việc CQNN cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	83,50	
2	MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	83,39	
2.1	MĐHL đối với việc CQNN tổ chức nhiều hình thức xin ý kiến góp ý của người dân đối với chính sách, giúp mọi người dân tham gia góp ý dễ dàng	83,79	
2.2	MĐHL đối với việc CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	82,99	
3	MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách ở địa phương	82,15	
3.1	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách phát triển kinh tế	82,04	

TT	TIÊU CHÍ/NỘI DUNG	Năm 2022	Năm 2021
3.2	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách khám, chữa bệnh	82,86	
3.3	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách giáo dục phổ thông	82,83	
3.4	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách trật tự, an toàn xã hội	83,97	
3.5	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách giao thông đường bộ	79,53	
3.6	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách điện sinh hoạt	81,24	
3.7	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách nước sinh hoạt	80,45	
3.8	MĐHL đối với sự phù hợp của chính sách an sinh xã hội	84,29	
4	MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách	82,55	
4.1	MĐHL đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	82,39	
4.2	MĐHL đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	82,70	
II	MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC	82,44	86,00
1	MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ	83,99	88,36
1.1	MĐHL đối với việc cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	83,97	
1.2	MĐHL đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83,63	91,45
1.3	MĐHL đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC sạch sẽ, văn minh	84,40	88,94
1.4	MĐHL đối với việc trang thiết bị phục vụ người dân đầy	83,95	

TT	TIÊU CHÍ/NỘI DUNG	Năm 2022	Năm 2021
	đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn		
	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	Gộp lại	87,68
	Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	thành tiêu chí 1.4	85,38
2	MĐHL của người dân đối với TTHC	84,04	88,90
2.1	MĐHL đối với việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu	85,26	
2.2	MĐHL đối với việc thành phần hồ sơ người dân phải nộp đúng quy định	83,76	88,94
2.3	MĐHL đối với việc mức phí/lệ phí người dân phải nộp đúng quy định	83,63	87,89
2.4	MĐHL đối với việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng quy định	83,50	86,85
	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	Gộp lại	91,24
	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	thành tiêu chí 2.1	89,57
3	MĐHL của người dân đối với công chức (tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả)	85,39	89
3.1	MĐHL đối với việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	85,72	88,10
3.2	MĐHL đối với việc công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85,54	87,89
3.3	MĐHL đối với việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần	85,38	

TT	TIÊU CHÍ/NỘI DUNG	Năm 2022	Năm 2021
	hướng dẫn		
3.4	MĐHL đối với việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	85,72	90,61
3.5	MĐHL đối với việc công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	84,61	90,61
	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	Gộp lại thành tiêu chí 3.3	89,57
	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		87,68
	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	Bỏ tiêu chí này	88,52
4	MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ	80,90	91,45
4.1	MĐHL đối với việc kết quả dịch vụ được trả đúng hẹn	81,12	
4.2	MĐHL đối với việc kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	82,07	
4.3	MĐHL đối với việc kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng	79,50	91,24
	Kết quả có thông tin đầy đủ	Gộp lại thành tiêu chí 4.2	92,08
	Kết quả có thông tin chính xác		91,24
	Kết quả phù hợp với quy định	Bỏ tiêu chí này	91,24
5	MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận,	77,89	72,27

TT	TIÊU CHÍ/NỘI DUNG	Năm 2022	Năm 2021
	xử lý phản ánh, kiến nghị		
5.1	MĐHL đối với việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79,53	70,98
5.2	MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	77,78	68,42
5.3	MĐHL đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời	76,35	81,24
	Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	Bỏ tiêu chí này	68,42
MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước		82,52	86,00

2.1. MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: Năm 2022 là năm đầu tiên triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN thông qua việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống hàng ngày của người dân. 08 nhóm chính sách được lựa chọn để đánh giá. Kết quả mang đến những phát hiện rất đáng quan tâm:

a) MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của CQNN

- MĐHL của người dân về trách nhiệm giải trình của CQNN (CQNN) được đo lường thông qua 02 nội dung: (1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân. Kết quả đo lường cho thấy, người dân chưa hài lòng đối với các hình thức cung cấp thông tin, giải thích chính sách của CQNN, vẫn còn 18,88% người dân cho rằng khó tìm, khó thấy; 16,5% người dân cho rằng chưa đầy đủ, khó hiểu.

- Như vậy, các cơ quan cần xem xét, tăng cường các cơ hội, điều kiện thuận lợi để người dân có thể tiếp cận chính sách. Đối với các nhóm dân số khác nhau, các cơ quan cần có cách tiếp cận, giải pháp khác nhau, phù hợp với nhu cầu thông tin, điều kiện tiếp cận của từng nhóm, để đảm bảo mọi người dân ở địa phương đều có cơ hội tiếp cận.

b) MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

- MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường thông qua 02 nội dung: (1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng; (2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng. Kết quả đo lường cho thấy, 16,21% người dân chưa hài lòng đối với các hình thức xin ý kiến góp ý của CQNN, mọi người dân còn khó khăn trong việc tham gia ý kiến góp ý; 17,01% người dân chưa hài lòng đối với các hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, người dân còn khó khăn trong việc phản hồi ý kiến.

- Như vậy, việc tổ chức xin ý kiến góp ý, phản hồi ý kiến về chính sách của các cơ quan trong thời gian tới cần phải được thực hiện theo nhiều hình thức phù hợp với các nhóm dân số khác nhau; đối với các nhóm dân số gặp khó khăn hơn, các cơ quan cần cung cấp thêm các điều kiện, giải pháp hỗ trợ để họ có thể tiếp cận, sử dụng các hình thức góp ý chính sách, phản hồi ý kiến như các nhóm dân số khác; đối với các nhóm dân số không muốn, không sẵn lòng tham gia góp ý chính sách, các cơ quan cần tăng cường tuyên truyền, vận động và có các giải pháp pháp khuyến khích phù hợp để giúp họ thấy được việc tham gia góp ý chính sách vừa là quyền lợi, vừa là trách nhiệm công dân, từ đó giúp họ sẵn sàng, tích cực tham gia. Chỉ khi người dân tham gia góp ý chính sách thì chính sách mới đảm bảo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân và nền hành chính mới thể hiện được tính phục vụ, dân chủ, trách nhiệm giải trình.

c) MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách ở địa phương

- MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách được đo lường thông qua tiêu chí tính phù hợp của chính sách, tập trung ở 08 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân là: (1) Chính sách phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp; (2) Chính sách khám chữa bệnh phù hợp; (3) Chính sách giáo dục phổ thông phù hợp; (4) Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp; (5) Chính sách giao thông đường bộ phù hợp; (6) Chính sách điện sinh hoạt phù hợp; (7) Chính sách nước sinh hoạt phù hợp; (8) Chính sách an sinh xã hội phù hợp.

- Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với chất lượng 08 nhóm chính sách được khảo sát nằm trong khoảng 84,29% - 79,53%. Chính sách an sinh xã hội nhận được MĐHL cao nhất - 84,29%; thứ hai là chính sách trật tự, an toàn xã hội - 83,97%; thứ ba là chính sách khám chữa bệnh - 82,86%; thứ tư là chính sách giáo dục phổ thông - 82,83%; thứ năm là chính sách phát triển kinh tế địa phương - 82,04%; thứ sáu là chính sách điện sinh hoạt - 81,24%; thứ bảy là chính sách nước sinh hoạt - 80,45% và đứng cuối cùng là chính sách giao thông đường bộ - 79,53%. MĐHL của người dân được khảo sát nói chung đối với chất lượng chính sách là 82,15%.

d) MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

- MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường thông qua 02 nội dung: (1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn; (2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn.

- Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân được khảo sát đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn là 82,39%; đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn là 82,70%. MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách của địa phương nói chung là 82,55%.

2.2. MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC

a) MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

- MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ đạt tỷ lệ 83,99%, thấp hơn năm 2021 là 4,37% (năm 2021 là 88,36%). MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ được đo lường thông qua 4 nội dung: (1) Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân; (2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; (3) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC sạch sẽ, văn minh; (4) Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc CQNN cung cấp thông tin theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu là 83,97%; đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy là 83,63%; đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh là 84,40% và đối với việc trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn là 83,95%.

- Kết quả khảo sát cho thấy các CQHCCNN 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 nhằm đảm bảo giúp người dân thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc. Tuy nhiên, vẫn còn một số bộ phận người dân cho rằng nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn chưa rõ ràng, khó thấy (16,37%), chưa sạch sẽ (15,60%); trang thiết bị phục vụ người dân chưa đầy đủ, chất lượng chưa tốt để giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng (16,05%).

b) MĐHL của người dân đối với TTHC

- MĐHL của người dân đối với TTHC đạt tỷ lệ 84,04%, thấp hơn năm 2021 là 4,86% (năm 2021 là 88,90%). MĐHL của người dân về TTHC được đo lường thông qua 04 nội dung: (1) Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu; (2) Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định; (3) Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải

quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu là 85,26%; đối với việc thành phần hồ sơ người dân phải nộp đúng quy định là 83,76%; đối với việc mức phí/lệ phí người dân phải nộp đúng quy định là 83,63% và đối với việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định là 83,50%.

- 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, dễ hiểu 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, MĐHL giảm so với năm 2021 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) MĐHL của người dân đối với công chức

- MĐHL của người dân đối với công chức đạt tỷ lệ 85,39%, thấp hơn năm 2021 là 3,61% (năm 2021 là 89%). MĐHL của người dân đối với công chức được đo lường thông qua 04 nội dung: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân; (3) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (4) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân là 85,72%; đối với việc công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân là 85,54%; đối với việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn là 85,38%; đối với việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân là 85,72% và đối với việc công chức tận tình đối với người dân trong giải quyết công việc là 84,61%.

- Kết quả khảo sát cho thấy người dân 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 cho rằng vẫn chưa hài lòng về thái độ giao tiếp của công chức, nhân viên bưu điện (14,28%), còn một bộ phận công chức, nhân viên bưu điện chưa trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến kịp thời, đầy đủ (14,46%); chưa tận tình giúp đỡ (15,39%); còn một bộ phận công chức, nhân viên bưu điện hướng dẫn kê khai hồ sơ chưa thực sự dễ hiểu, dẫn đến họ phải hoàn thiện hồ sơ nhiều lần (14,62%); giải quyết công việc chưa tuân thủ đúng quy định (14,28%).

d) MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ

- MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ đạt tỷ lệ 80,90%, thấp hơn năm 2021 là 10,55% (năm 2021 là 91,45%). MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ được đo lường thông qua 03 nội dung: (1) Kết quả dịch vụ được trả

đúng hạn; (2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc kết quả dịch vụ được trả đúng hạn là 81,12%; đối với việc kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác là 82,07% và đối với kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng là 79,50%.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL về kết quả dịch vụ có tỷ lệ hài lòng thấp so với những tiêu chí khác; nguyên nhân là do các tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, tiêu chí TTHC, tiêu chí công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; do vậy, kết quả cuối cùng không được người dân đánh giá cao về thời hạn, tính đầy đủ, chính xác và công bằng.

đ) MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

- MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đạt tỷ lệ 77,89%, cao hơn năm 2021 là 5,62% (năm 2021 là 72,27%). MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được đo lường thông qua 03 nội dung: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng là 79,53%; đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định là 77,78% và đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời là 76,35%.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị có tăng hơn so với năm trước nhưng không cao và xếp mức thấp nhất trong 05 tiêu chí; điều này cho thấy vấn đề nổi cộm là việc còn một số cơ quan không bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị chưa đúng quy định hoặc không thông báo kịp thời kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân biết.

3. Sự mong đợi của người dân

Sự mong đợi của người dân	Rất nhiều	Nhiều	ít
1. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân.	33.61%	58.48%	7.91%
2. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	31.85%	63.06%	5.10%
3. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho	35.46%	57.03%	7.51%

Sự mong đợi của người dân	Rất nhiều	Nhiều	ít
người dân.			
4. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân.	34.71%	57.32%	7.96%
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	34.39%	55.89%	9.71%
6. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của CQNN đối với nhu cầu, mong đợi của người dân.	38.18%	56.71%	5.11%
7. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	33.44%	60.99%	5.57%
8. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy CQNN.	34.87%	59.24%	5.89%
9. Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân.	37.58%	57.48%	4.94%
10. Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	34.93%	55.82%	9.25%

- Năm 2022, 10 nội dung được đưa ra để tìm hiểu xem người dân mong đợi CQNN cải thiện nhiều đến mức độ nào. Nhìn chung, không có sự chênh lệch quá lớn về mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung. Mức độ người dân mong đợi rất nhiều đối với 10 nội dung nằm trong khoảng 38,18% - 31,85%; mức độ mong đợi nhiều nằm trong khoảng 63,06% - 55,82% và mức độ mong đợi ít nằm trong khoảng 9,71% - 4,94%. Nội dung “Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của CQNN đối với nhu cầu, mong đợi của người dân” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao nhất, với 38,18% số người được khảo sát; nội dung “Nâng cao hơn nữa chất lượng của các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều cao thứ hai, với tỷ lệ 37,58% và nội dung nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao thứ ba là “Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân”, với tỷ lệ 35,46%. Hai nội dung nhận được mức độ mong đợi thấp nhất là “Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân”, với tỷ lệ 31,85% và “Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân”, với tỷ lệ 33,44%.

- Như vậy, cả 3 yếu tố chủ chốt, có mối quan hệ chặt chẽ đã được người dân mong đợi cải thiện nhiều nhất nhiều nhất đó là người dân – chính sách – con người; mặc dù nội dung tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị không nhận được MĐHL cao nhưng tỷ lệ người dân mong đợi cải thiện lại ở mức thấp. Điều này chứng tỏ người dân không mong muốn phải dùng đến hình thức phản ánh, kiến nghị 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...

4. Đánh giá chung

- Năm 2022, MĐHL của người dân được khảo sát đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung là 82,60%; đối với 04 nội dung và 14 nội dung cụ thể về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nằm trong khoảng 84,29% - 79,53%. Thấp hơn không đáng kể, MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung là 82,44%, đối với 05 nội dung và 19 nội dung cụ thể về cung ứng DVHCC nằm trong khoảng 85,72% - 76,35%. MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN nói chung của tỉnh là 82,52%. Điều này có nghĩa là còn 17,48% số người được khảo sát chưa hài lòng về sự phục vụ của CQHCCNN. Các cơ quan cần phải nỗ lực hơn nữa trong cải cách hành chính, phục vụ người dân.

- Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN năm 2022 được triển khai trong bối cảnh hậu COVID, trong đó, xã hội, người dân chịu nhiều tác động tiêu cực mà đại dịch COVID để lại, như tình trạng người dân bị mất việc làm, người dân bị giảm sút thu nhập hoặc thậm chí không có thu nhập. Trong khi đó, không ít các vấn đề của các CQHCCNN từ tỉnh đến cơ sở xảy ra liên tiếp, gây ra các tác động tiêu cực đến đời sống của người dân cả về vật chất và tinh thần, như các vụ việc tiêu cực được phát hiện đối với cán bộ, công chức; làn sóng cán bộ, công chức, viên chức rời bỏ lĩnh vực công; các cơ sở khám, chữa bệnh công lập thiếu nhân viên y tế, thiếu thuốc, thiếu trang thiết bị để khám, chữa bệnh cho người dân... Có thể những điều trên lý giải cho việc chất lượng phục vụ người dân của CQHCCNN trong năm qua bị giảm sút, MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC thấp hơn so với năm trước.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH GIA LAI TRONG NĂM 2023

Từ kết quả SIPAS 2022 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 DVHCC, 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 TTHC.

2. Về TTHC

- 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 TTHC 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 TTHC. 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 TTHC. 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 TTHC; 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 TTHC; 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 DVHCC

- 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, TTHC 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 TTHC.

- 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 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 TTHC.

- 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 TTHC. 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 đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 và các giải pháp để cải thiện trong năm 2023, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN và các đoàn thể tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- UBND cấp xã (cấp huyện gửi);
- Bưu điện tỉnh;
- Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh;
- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Lưu VT, TCBC&CCHC_(D).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đình Tiến