

Số: /BC-SNV

Thái Nguyên, ngày tháng 4 năm 2025

BÁO CÁO

Phân tích kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của tỉnh Thái Nguyên

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên

Ngày 06/4/2024, tại phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 3 năm 2025, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã công bố kết quả, xếp hạng Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 và Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Theo kết quả công bố, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Thái Nguyên năm 2024 đạt 90,23%, xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố và tiếp tục xếp vị trí thứ 02 so với năm 2023 (đạt 90,29% xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố). Sở Nội vụ phân tích chi tiết điểm số các nội dung và báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 của tỉnh Thái Nguyên như sau:

1. Về nội dung, tiêu chí đo lường năm 2024

Thực hiện theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành phương pháp đo lường mức độ hài lòng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 – 2026, các nội dung đo lường như sau:

1.1. Đo lường, nhận định, đánh giá của người dân: gồm 08 nhóm tiêu chí, mang tính tham khảo, nắm bắt nguyện vọng của người dân.

1.2. Đo lường mức độ hài lòng của người dân: gồm 02 Chỉ số nội dung đánh giá mức độ hài lòng chung của tỉnh, như sau:

a) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương: gồm có 04 Chỉ số thành phần là Tiếp cận thông tin chính sách pháp luật; Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách pháp luật; Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách pháp luật; Kết quả và tác động của thực thi chính sách pháp luật với 09 chính sách được lựa chọn để người dân đánh giá bao gồm phát triển kinh tế; khám, chữa bệnh; giáo dục phổ thông; nước sinh hoạt; điện sinh hoạt; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; an sinh, xã hội; cải cách hành chính.

b) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công: gồm có 05 Chỉ số thành phần là Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết thủ tục hành chính; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

1.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người (10 nhóm tiêu chí, mang tính tham khảo, nắm bắt mong muốn, yêu cầu, nguyện vọng của người dân).

2. Tình hình triển khai thực hiện

2.1. Thực hiện Công văn số 6351/BNV-CCHC ngày 08/10/2024 của Bộ Nội vụ về việc triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024, Sở Nội vụ tỉnh Thái Nguyên đã phối hợp với các địa phương liên quan lập mẫu điều tra theo quy định và báo cáo Bộ Nội vụ việc chọn mẫu điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024.

2.2. Sau khi các địa phương tổ chức chọn mẫu, gửi về Sở Nội vụ tổng hợp và báo cáo Bộ Nội vụ theo quy định.

2.3. Kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học

Tại tỉnh Thái Nguyên, Bộ Nội vụ hướng dẫn chọn 3 đơn vị hành chính cấp huyện để thực hiện điều tra xã hội học, đó là thành phố Thái Nguyên, thành phố Sông Công và huyện Định Hóa. Đồng thời hướng dẫn địa phương lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học là 2700 hộ gia đình tại các xóm/tổ dân phố và gửi Bộ Nội vụ theo quy định. *(Có phụ lục kèm theo).*

3. Kết quả hài lòng về nội dung Nhận định, đánh giá của người dân

3.1. Kết quả nhận được từ ý kiến của 2700 hộ gia đình tham gia khảo sát tại tỉnh Thái Nguyên cho thấy những chính sách được người dân rất quan tâm là chính sách trật tự, an toàn xã hội đạt tỷ lệ hài lòng 92,11%, chính sách điện sinh hoạt đạt tỷ lệ hài lòng 91,65%, chính sách giáo dục phổ thông và chính sách an sinh xã hội cùng đạt tỷ lệ hài lòng 91,49%, chính sách cải cách hành chính đạt tỷ lệ hài lòng 91,29%, chính sách giao thông đường bộ đạt tỷ lệ hài lòng 91,08%, chính sách khám chữa bệnh và chính sách nước sinh hoạt cùng đạt tỷ lệ hài lòng 90,82%, chính sách phát triển kinh tế đạt tỷ lệ hài lòng 89,64%.

3.2. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 cho thấy người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau, trong đó qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất với tỷ lệ 81,16% số người được hỏi sử dụng; qua đài, ti vi, báo chí với tỷ lệ số người sử dụng là 73,91%; mạng internet là kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều thứ ba, với tỷ lệ là 71,22%, kênh thông tin qua chính quyền, công chức là 55,90%; qua loa phát thanh xã với tỷ lệ số người sử dụng là 51,55%; qua người thân, bạn bè được người dân đánh giá sử dụng tỷ lệ là 44,51% và có 1,45% người dân sử dụng các kênh thông tin khác để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước.

3.3. Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách: Qua mạng internet đạt tỷ lệ cao nhất 92,27%; qua đài, ti vi, báo chí đạt tỷ lệ cao thứ hai 92,08%; qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư đạt tỷ lệ cao thứ ba 90,32%; qua hình thức khác 88,85%; qua chính quyền, công chức 88,66%; qua người thân và bạn bè là 87,47%; qua loa phát thanh 85,91%.

3.4. Người dân rất sẵn lòng tham gia ý kiến góp ý đối với chính sách. Trong số người dân tham gia khảo sát có 57,43% khẳng định chắc chắn sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào; 28,62% khẳng định chắc chắn sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân; 15,40% sẵn sàng tham gia ý kiến góp ý chính sách nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan; 4,71% sẵn sàng tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

3.5. Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu, có 98,76% người dân được khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, 1,24% cho rằng vẫn có tình trạng một số ít công chức gây phiền hà sách nhiễu và không có ai cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

3.6. Có 99,59% người dân được khảo sát cho rằng không xảy ra tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định; 0,41% cho rằng có tình trạng một số người dân phải trả tiền ngoài quy định và 0% cho rằng có nhiều người dân phải trả tiền ngoài quy định.

3.7. Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính: 85,29% người dân được khảo sát trong tỉnh lựa chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp toàn trình; 77,57% lựa chọn hình thức trực tuyến một phần; có 64,15% người dân lựa chọn hình thức trực tiếp.

3.8. Tỷ lệ trải nghiệm của người dân về một số nội dung (đã từng trải nghiệm về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền): 64,26% đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến toàn trình; 53,31% đã giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp; 43,18% bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã; 27,69% có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây; 14,67% đã hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC; 6,61% đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC; 3,35% đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.

4. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) nói chung

Kết quả đo lường cho thấy, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN nói chung tỉnh Thái Nguyên năm 2024 đạt 90,23% giảm 0,06% so với năm 2023 (đạt 90,29%), xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố (giữ nguyên

vị trí năm 2023); tăng 6,29% so với tỷ lệ hài lòng trung bình của cả nước là 83,94%; Xếp thứ 01/37 tỉnh loại II, tăng 3,69% so với tỷ lệ hài lòng trung bình của các tỉnh loại II là 86,54%; xếp thứ 01/14 tỉnh khu vực Trung du Miền núi phía Bắc, tăng 6,86% so với tỷ lệ hài lòng trung bình của các tỉnh khu vực Trung du Miền núi phía Bắc là 83,37%. Cụ thể như sau:

4.1. Mức độ hài lòng (MĐHL) của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước

Theo kết quả đo lường được công bố MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của tỉnh Thái Nguyên đạt 90,19%, tăng 0,3% so với năm 2023 (đạt 89,89%), xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố, tăng 7,07% so với MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 83,84%. MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước được đo lường thông qua 04 nhóm tiêu chí gồm:

4.1.1. MĐHL về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước (CQNN) tỉnh Thái Nguyên đạt 89,93%, tăng 0,76% so với năm 2023 (đạt 89,17%), xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố; tăng 6,53% so với tỷ lệ chung của cả nước là 83,40%. MĐHL về trách nhiệm giải trình của CQNN được đo lường thông qua 02 tiêu chí là:

- CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. Kết quả đạt 89,77%, tăng 1,39% so với năm 2023 (đạt 88,38%) người dân hài lòng;

- CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân. Kết quả đạt 90,08% tăng 0,12% so với năm 2023 (đạt 89,96%) người dân hài lòng.

4.1.2. MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách trong tỉnh là 90,06%, tăng 0,64% so với năm 2023 (đạt 89,42%), xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,85% so với tỷ lệ chung của cả nước là 83,21%. 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 tiêu chí là:

- 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. Kết quả đạt 89,96%, tăng 0,54% so với năm 2023 (đạt 89,42%) người dân hài lòng.

- 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 đạt 90,16%, tăng 0,74% so với năm 2023 (đạt 89,42%) người dân hài lòng.

4.1.3. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách được khảo sát tại tỉnh Thái Nguyên đạt 90,24%,

tăng 0,34% so với năm 2023 (đạt 89,80%), xếp thứ 02/63 tỉnh, thành, tăng 6,43% so với tỷ lệ chung của cả nước là 83,81%. MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách được đo lường thông qua tiêu chí tính phù hợp của chính sách và tập trung ở 09 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân là:

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế ở địa phương, kết quả đạt 90,08%, tăng 1,12% so với năm 2023 (đạt 88,96%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách khám chữa bệnh, kết quả đạt 90,53%, tăng 0,57% so với năm 2023 (đạt 89,96%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển giáo dục phổ thông, kết quả đạt 90,49%, tăng 0,35% so với năm 2023 (đạt 90,14%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội, kết quả đạt 90,62%, tăng 0,58% so với năm 2023 (đạt 90,04%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ, kết quả đạt 89,96%, tăng 0,86% so với năm 2023 (đạt 89,10%) người dân hài lòng.

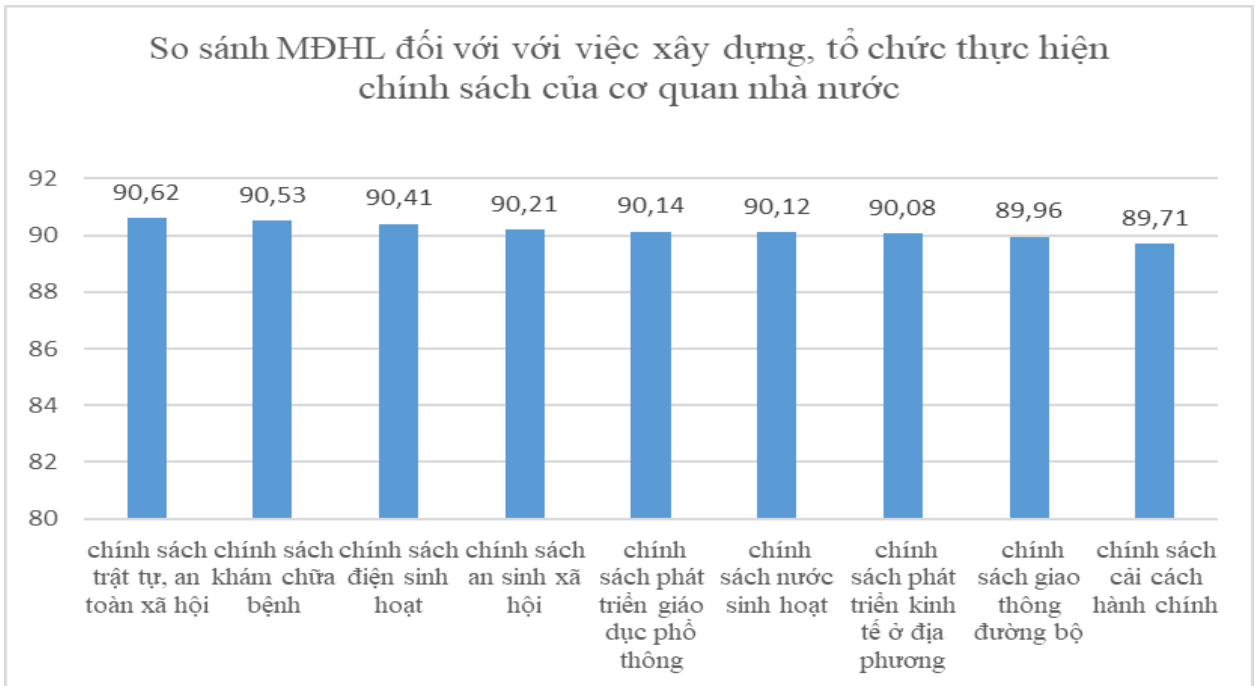
- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt, kết quả đạt 90,41%, tăng 1,53% so với năm 2023 (đạt 88,88%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt, kết quả đạt 90,12%, tăng 1,06% so với năm 2023 (đạt 89,06%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội, kết quả đạt 90,21%, giảm 1,16% so với năm 2023 (đạt 91,37%) người dân hài lòng.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính, kết quả đạt 89,71% người dân hài lòng.

Kết quả trên cho thấy, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội, kết quả đạt 90,62%; thứ hai là chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách khám chữa bệnh, kết quả đạt 90,53%; tiếp đến lần lượt là chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển giáo dục phổ thông, kết quả đạt 90,49%, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách điện sinh hoạt, kết quả đạt 90,41%, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách an sinh xã hội, kết quả đạt 90,21%, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách nước sinh hoạt, kết quả đạt 90,12%, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách phát triển kinh tế ở địa phương, kết quả đạt 90,08%, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách giao thông đường bộ, kết quả đạt 89,96%, chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách cải cách hành chính, kết quả đạt 89,71%.



4.1.4. MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách của tỉnh là 90,22%, tăng 0,01% so với năm 2023 (đạt 90,21%); xếp thứ 03/63 tỉnh, thành, tăng 6,15% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,07%. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường thông qua 10 nội dung:

- MĐHL đối với việc kinh tế của gia đình tốt hơn, kết quả đạt 89,92%, tăng 0,6% so với năm 2023 (đạt 89,32%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn, kết quả đạt 90,08%, giảm 0,06% so với năm 2023 (đạt 90,14%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn, kết quả đạt 90,04% tăng 0,08% so với năm 2023 (đạt 89,96%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn, kết quả đạt 90,33% tăng 0,37% so với năm 2023 (đạt 89,96%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn, kết quả đạt 90,56% giảm 0,38% so với năm 2023 (đạt 90,94%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn, kết quả đạt 90,29% tăng 0,33% so với năm 2023 (đạt 89,96%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc điện sinh hoạt tốt hơn, kết quả đạt 90,08% tăng 0,62% so với năm 2023 (đạt 89,46%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc nước sinh hoạt tốt hơn, kết quả đạt 90,29% tăng 0,83% so với năm 2023 (đạt 89,46%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn, kết quả đạt 90,45 giảm 1,17% so với năm 2023 (đạt 91,62%) người dân hài lòng.

- MĐHL đối với việc CQHCCN, CBCCVC có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn, kết quả đạt 90,21% giảm 1,05% so với năm 2023 (đạt 91,26%) người dân hài lòng.

4.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Kết quả đo lường cho thấy, MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung của tỉnh Thái Nguyên đạt 90,28%, giảm 0,59% so với năm 2023 (đạt 90,87%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,2% so với MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung trong cả nước là 84,09% và được đo lường thông qua 05 nhóm tiêu chí, cụ thể như sau:

4.2.1. MĐHL của người dân được khảo sát trong tỉnh đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung đạt 90,22%, giảm 1,58% so với năm 2023 (đạt 91,80%); xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 5,95% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,27%. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ được đo lường thông qua 03 tiêu chí là:

- MĐHL về việc Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy, kết quả đạt 89,96%, giảm 1,8% so với năm 2023 (đạt 91,76%) người dân hài lòng.

- MĐHL về việc Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi và bàn viết, kết quả đạt 90,25%, giảm 1,58% so với năm 2023 (đạt 91,83%) người dân hài lòng.

- MĐHL về việc Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, kết quả đạt 90,45%, giảm 1,35% so với năm 2023 (đạt 91,80%) người dân hài lòng.

4.2.2. MĐHL của người dân được khảo sát trong tỉnh đối với thủ tục hành chính nói chung là 90,40%, giảm 0,34% so với năm 2023 (đạt 90,74%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,17% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,23%. Mức độ hài lòng của người dân về thủ tục hành chính được đo lường thông qua 04 tiêu chí là:

- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ đọc. Kết quả đạt 90,58% giảm 0,79% so với năm 2023 (đạt 91,37%) người dân hài lòng.

- Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định. Kết quả đạt 90,33% giảm 0,14% so với năm 2023 (đạt 90,47%) người dân hài lòng.

- Người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định. Kết quả đạt 90,37% giảm 0,35% so với năm 2023 (đạt 90,72%) người dân hài lòng.

- Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định. Kết quả đạt 90,33% giảm 0,07% so với năm 2023 (đạt 90,40%) người dân hài lòng.

4.2.3. MĐHL của người dân đối với công chức trong tỉnh là 90,26% giảm 0,33% so với năm 2023 (đạt 90,59%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 5,97% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,29%. Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức được đo lường thông qua 03 tiêu chí:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân. Kết quả đạt 90,41% giảm 0,31% so với năm 2023 (đạt 90,72%) người dân hài lòng.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ. Kết quả đạt 90,04% giảm 0,28% so với năm 2023 (đạt 90,32%) người dân hài lòng.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân. Kết quả đạt 90,33% giảm 0,39% so với năm 2023 (đạt 90,72%) người dân hài lòng.

4.2.4. MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ trong tỉnh là 90,34% giảm 0,33% so với năm 2023 (đạt 91,01%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,22% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,12%. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ được đo lường thông qua 03 tiêu chí:

- Kết quả dịch vụ được trả đúng hạn. Kết quả đạt 90,53% giảm 0,8% so với năm 2023 (đạt 91,33%) người dân hài lòng.

- Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác. Kết quả đạt 90,29% giảm 1,11% so với năm 2023 (đạt 91,40%) người dân hài lòng.

- Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng. Kết quả đạt 90,21% giảm 0,08% so với năm 2023 (đạt 90,29%) người dân hài lòng.

4.2.5. MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong tỉnh là 90,15% giảm 0,09% so với năm 2023 (đạt 90,24%), xếp thứ 03/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,62% so với tỷ lệ chung của cả nước là 83,50%. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được đo lường thông qua 03 tiêu chí:

- Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng. Kết quả đạt 90% tăng 0,04% so với năm 2023 (đạt 89,96%) người dân hài lòng.

- Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định. Kết quả đạt 90,33% giảm 0,03% so với năm 2023 (đạt 90,36%) người dân hài lòng.

- Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời. Kết quả đạt 90,12% giảm 0,28% so với năm 2023 (tăng 90,40%) người dân hài lòng.

4.3. So sánh Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2024 với năm 2023:

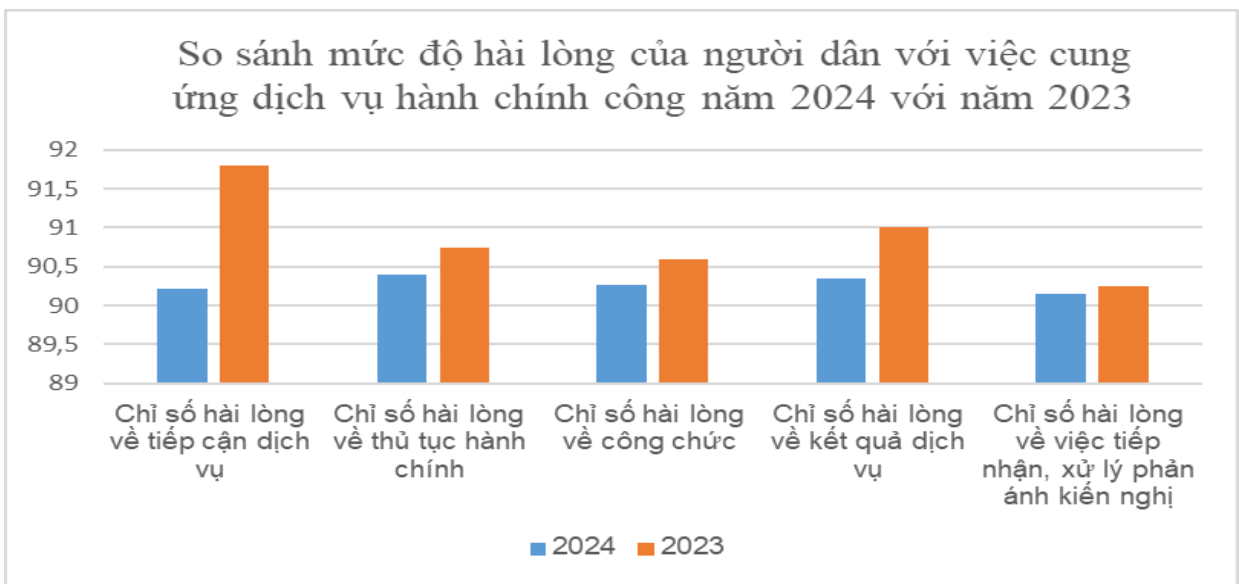
- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 90,22%, giảm 1,58% so với năm 2023 (đạt 91,80%); xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 5,95% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,27%.

- Chỉ số hài lòng thủ tục hành chính là 90,40%, giảm 0,34% so với năm 2023 (đạt 90,74%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,17% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,23%.

- Chỉ số hài lòng về công chức là 90,26% giảm 0,33% so với năm 2023 (đạt 90,59%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 5,97% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,29%.

- Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ là 90,34% giảm 0,33% so với năm 2023 (đạt 91,01%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,22% so với tỷ lệ chung của cả nước là 84,12%.

- Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là 90,15% giảm 0,09% so với năm 2023 (đạt 90,24%), xếp thứ 03/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,62% so với tỷ lệ chung của cả nước là 83,50%.



4.4. Sự mong đợi của người dân

Năm 2024, 10/10 nội dung được đưa ra để tìm hiểu xem người dân mong đợi cơ quan nhà nước cải thiện nhiều đến mức độ nào. Nhìn chung, không có sự chênh lệch lớn về mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung tại tỉnh Thái Nguyên:

- Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân với tỷ lệ 80,33%.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân với tỷ lệ 66,67%.

- Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân với tỷ lệ 66,05%.

- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân với tỷ lệ 62,11%.

- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân với tỷ lệ 56,31%.

- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân trong giải quyết công việc với tỷ lệ 43,89%.

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân với tỷ lệ 38,92%.

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương với tỷ lệ 31,88%.

- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân với tỷ lệ 31,68%.

- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền với tỷ lệ 26,09%.

Trên đây là Báo cáo phân tích kết quả công bố Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của tỉnh Thái Nguyên, Sở Nội vụ trân trọng báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh;
- Các Ban xây dựng Đảng thuộc Tỉnh ủy;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- Trường Chính trị tỉnh;
- Báo Thái Nguyên;
- Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Trung tâm Thông tin, VP UBND tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Giám đốc Sở;
- Lưu: VT, XDCQ&CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Tuấn Cẩn

PHỤ LỤC

Kết quả chọn đơn vị đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính

(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày /4/2025 của Sở Nội vụ)

| TT | Huyện, quận được chọn để khảo sát | TT | Xã, phường được chọn để khảo sát | TT | Thôn, tổ dân phố được chọn để khảo sát | Ghi chú |
|----|-----------------------------------|-----|----------------------------------|-------|--|---------|
| 1 | Thành phố Thái Nguyên Loại I | 1.1 | Phường Gia Sàng Loại I | 1.1.1 | Tổ dân phố 1 | |
| | | | | 1.1.2 | Tổ dân phố 2 | |
| | | 1.2 | Xã Thịnh Đức Loại II | 1.2.1 | Xóm Cương Lãng | |
| | | | | 1.2.2 | Xóm Nhân Hòa | |
| | | 1.3 | Phường Đồng Quang Loại II | 1.3.1 | Tổ dân phố 1 | |
| | | | | 1.3.2 | Tổ dân phố 3 | |
| 2 | Huyện Định Hóa Loại II | 2.1 | Xã Phú Đình Loại I | 2.1.1 | Xóm Đồng Ban | |
| | | | | 2.1.2 | Xóm Nạ Tầm | |
| | | 2.2 | Xã Bình Thành Loại II | 2.2.1 | Xóm Bình Tiến | |
| | | | | 2.2.2 | Xóm Đồng Coóc | |
| | | 2.3 | Thị trấn Chợ Chu Loại II | 2.3.1 | Xóm Châu Thành | |
| | | | | 2.3.2 | Tổ dân phố Chợ Chu | |
| 3 | Thành phố Sông Công Loại III | 3.1 | Xã Bình Sơn Loại I | 3.1.1 | Xóm Bá Vân 1 | |
| | | | | 3.1.2 | Xóm Lát Đá | |
| | | 3.2 | Phường Cải Đan Loại II | 3.2.1 | Tổ dân phố Hợp Tiến | |
| | | | | 3.2.2 | Tổ dân phố Xuân Thành | |
| | | 3.3 | Phường Thắng Lợi Loại II | 3.3.1 | Tổ dân phố 3 | |
| | | | | 3.3.2 | Tổ dân phố 13 | |

* ***Ghi chú:*** Trong 18 xóm, tổ dân phố, mỗi xóm, tổ dân phố chọn 150 hộ gia đình, tổng số: 2700 hộ gia đình.