

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SON LA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-UBND

Son La, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 21 tháng 01 năm 2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Sơn La về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước tỉnh Sơn La giai đoạn 2021-2025;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt 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 đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 12 ngày 5 tháng 2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La giai đoạn 2021 - 2025;

Căn cứ Quyết định số 2137/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2025 của UBND tỉnh về việc điều chỉnh Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 12/5/2021 của UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 2712/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2025 của UBND tỉnh ban hành Quy định về tiêu chí và quy trình xác định Chỉ số Cải cách hành chính của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 2213/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2025 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2025;

Theo đề nghị của Sở Nội vụ (cơ quan thường trực của Hội đồng thẩm định, đánh giá xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường) tại Tờ trình số 945/TTr-SNV ngày 16/12/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh Sơn La (Chỉ số SIPAS)

(Có Báo cáo, Phụ lục kết quả ban hành kèm theo).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2025, các sở, ngành; UBND các xã, phường tổ chức quán triệt, có các giải pháp để đẩy mạnh cải cách hành chính, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức ở những năm tiếp theo.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Sơn La;
- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐ, TTPVHCC, TTTT;
- Lưu: VT, NC, Tùg

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Công

BÁO CÁO

Tóm tắt kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh Sơn La
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Đối tượng đánh giá và đối tượng điều tra đo lường sự hài lòng

a) Đối tượng đánh giá

- Cấp tỉnh: 15 sở, ban, ngành.
- Cấp xã: 75 Ủy ban nhân dân các xã, phường.

b) Đối tượng điều tra đo lường sự hài lòng

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC) tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

2. Nội dung đo lường sự hài lòng

- Các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng (MĐHL) và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng DVHCC của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCNN).

- MĐHL của tổ chức đối với việc phối hợp, xử lý công việc của công chức; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; sự mong muốn của các tổ chức đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ của CQHCNN.

3. Phương pháp xác định Chỉ số SIPAS

- Áp dụng phương pháp điều tra thông qua Phiếu điều tra để thu thập thông tin, xác định Chỉ số SIPAS.

- Phương thức điều tra là phát phiếu điều tra qua bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời.

- Phiếu khảo sát gồm: 02 loại phiếu

+ Phiếu điều tra người dân, tổ chức đối với cơ quan có TTHC phát sinh hồ sơ trực tiếp, trực tuyến;

+ Phiếu điều tra người đại diện tổ chức có liên hệ công tác đối với các cơ quan không cung ứng DVHCC, cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC, cơ quan có phát sinh dưới 60 hồ sơ TTHC.

- Cách tính Chỉ số hài lòng: theo Quyết định số 881/QĐ-UBND, Quyết định số 2137/QĐ-UBND.

4. Triển khai khảo sát

Điều tra viên phát phiếu điều tra đến từng cá nhân người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra chính thức; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra trả lời; thu phiếu điều tra. Kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bureau điện tỉnh để phân loại, sắp xếp và giao nộp về Sở Nội vụ. Các cơ quan, đơn vị không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

5. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra SIPAS

Việc phúc tra kết quả điều tra SIPAS 2025 do Đoàn Giám sát điều tra xã hội học (với các thành viên là lãnh đạo và chuyên viên của Sở Nội vụ, Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh) thực hiện theo phương thức gọi điện thoại cho đối tượng điều tra để khẳng định việc tham gia trả lời phiếu của đối tượng đó. Đoàn Giám sát điều tra xã hội học gọi điện thoại trực tiếp cho người dân, người đại diện tổ chức với tổng số 760/3.702 trường hợp (đạt 20,53%) trong danh sách thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp cho người dân, người đại diện tổ chức.

6. Nhập phiếu điều tra SIPAS

Việc nhập phiếu điều tra được thực hiện trên Phần mềm quản lý chấm điểm xác định Chỉ số Cải cách hành chính tỉnh Sơn La do Công ty TNHH Hoàng Long Sơn La thực hiện.

7. Kết quả phiếu điều tra

Tổng số phiếu thu về là 3.702/3.888 phiếu, đạt 95,22% số phiếu phát ra (186 phiếu điều tra không thành công do đối tượng điều tra đi công tác, chuyển nơi ở, từ chối trả lời, đã chết, sai số điện thoại và địa chỉ,...).

Số phiếu thu về hợp lệ là 3.702/3.702, đạt 100% số phiếu thu về; dữ liệu SIPAS 2025 trong báo cáo này sẽ được tổng hợp, phân tích từ 3.702 phiếu thu về hợp lệ.

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Chỉ số SIPAS chung đối với các sở, ban, ngành

Năm 2025, MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN nói chung (Chỉ số SIPAS 2025) đối với các sở, ban, ngành là 95,29%. Trong đó:

- 05 sở, ban, ngành có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN cao nhất năm 2025 là Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ;

- 05 sở, ban, ngành có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCN thấp nhất năm 2025 là Sở Tư pháp, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Ban Quản lý Các KCN tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Thanh tra tỉnh.

2. Chỉ số SIPAS chung đối với UBND các xã, phường

Năm 2025, MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN nói chung (Chỉ số SIPAS 2025) đối với UBND các xã, phường là 92,7%. Trong đó:

- 11 UBND xã, phường có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN cao nhất năm 2025, đạt 100% là Chiềng Cơi, Chiềng Khương, Chiềng Mai, Chiềng Sơ, Pắc Ngà, Púng Bính, Sốp Cộp, Tân Phong, Tô Múa, Tường Hạ, Thuận Châu;

- 05 UBND xã có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCNN thấp nhất năm 2025 là Lóng Sập, Xím Vàng, Tà Xùa, Lóng Phiêng, Mường Chanh.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Trong bối cảnh sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 tiếp tục phản ánh rõ nét những nỗ lực đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy gắn với nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC. Kết quả SIPAS khẳng định việc lấy sự hài lòng của người dân và tổ chức làm thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của CQHCNN; đồng thời thể hiện vai trò quan trọng của người dân, tổ chức trong giám sát, đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC trong bối cảnh bộ máy được tinh gọn. Thông qua đó, các CQHCNN có thêm cơ sở để hoàn thiện quy trình, nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC và điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ CCHC phù hợp với yêu cầu của mô hình quản lý mới, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của người dân, xã hội.

1. Thuận lợi

Việc triển khai SIPAS 2025 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và nhận được sự phối hợp, thực hiện tích cực từ 15 sở, ban, ngành, 75 UBND các xã, phường và Bưu điện tỉnh.

Kết quả SIPAS 2025 cho thấy lãnh đạo và công chức các cơ quan, đơn vị quan tâm hơn đến sự hài lòng của người dân; chủ động phối hợp cung cấp thông tin, chọn mẫu đúng phương pháp và không can thiệp vào quá trình điều tra, giúp thu thập được các ý kiến đại diện cho nhiều nhóm đối tượng trên địa bàn tỉnh.

Quy trình chọn mẫu khoa học, đúng phương pháp; phiếu điều tra được thiết kế phù hợp, phát trực tiếp đến đúng đối tượng. Hoạt động giám sát, kiểm tra, phúc tra được thực hiện đầy đủ, cùng với tinh thần làm việc nghiêm túc của điều tra viên, giúp tỷ lệ phiếu hợp lệ cao và đảm bảo tính khách quan của thông tin thu thập.

2. Khó khăn

Công tác triển khai vẫn phải thường xuyên đôn đốc. Một số cơ quan, đơn vị chưa quan tâm chỉ đạo quyết liệt, kịp thời; chưa chủ động thực hiện nhiệm vụ, việc phối hợp lập danh sách điều tra vẫn còn phải nhắc nhở nhiều lần, nhất là đối với cấp xã.

Tình trạng lừa đảo qua mạng, tin nhắn rác và các cuộc gọi mạo danh nhằm chiếm đoạt tài sản, thông tin cá nhân hoặc tài khoản ngân hàng vẫn diễn ra phức tạp, gây tâm lý hoang mang nên không ít trường hợp người dân, tổ chức còn e ngại tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát; tác động đến tâm trạng của người dân, dễ rơi vào trạng thái lo lắng và bất an khi nhận các cuộc gọi từ số điện thoại lạ trong quá trình điều tra viên liên hệ phục vụ công tác điều tra.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số SIPAS 2025 (*UBND tỉnh sẽ ban hành báo cáo phân tích chi tiết kết quả Chỉ số SIPAS 2025*) để làm căn cứ xác định mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trong kế hoạch CCHC, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi nhiều; đánh giá, xác định nguyên nhân của các tồn tại, xây dựng kế hoạch hành động, thực hiện các giải pháp phù hợp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC thuộc cơ quan, đơn vị, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS 2025 một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác, đa dạng tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC), người dân. Nhằm nâng cao nhận thức của CBCCVC trong việc thực hiện xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC cho người dân và sự tham gia của người dân, xã hội trong giám sát, phản hồi ý kiến đối với các hoạt động CCHC.

- Nâng cao ứng xử, đạo đức, văn hóa công vụ cho đội ngũ CBCCVC về thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân. Thực hiện công tác khen thưởng và xử lý kỷ luật một cách nghiêm minh, kịp thời và công bằng đối với CBCCVC trong quá trình thi hành công vụ nói chung, cũng như trong xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng DVHCC nói riêng, qua đó thúc đẩy tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ CBCCVC.

- Đối với các cơ quan, đơn vị có MĐHL chưa cao hoặc nhận được những đánh giá chưa tích cực từ người dân, cần triển khai các giải pháp mạnh mẽ, đồng bộ và quyết liệt trong công tác CCHC nói chung, cũng như trong xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC nói riêng. Việc này nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao trách nhiệm của đội ngũ CBCCVC và từng bước nâng cao MĐHL của người dân trong những năm tiếp theo.

2. Đối với các cơ quan thông tin, truyền thông

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về Chỉ số SIPAS 2025 nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy người dân, xã hội tham gia giám sát, phản hồi ý kiến đối với CQHCCN; qua đó tạo động lực cải thiện chất lượng phục vụ và nâng

cao sự hài lòng của người dân. Bảo đảm nội dung thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời; hình thức truyền tải đa dạng, phù hợp và dễ tiếp cận.

- Lắng nghe và tiếp nhận phản hồi của người dân, xã hội về nội dung tuyên truyền và kết quả CCHC; kịp thời chuyển ý kiến đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, tiếp thu và xử lý.

- Đẩy mạnh nêu gương điển hình và phản ánh hạn chế, tồn tại trong CCHC, xây dựng và thực thi chính sách, cung ứng DVHCC nhằm lan tỏa tinh thần tích cực và cung cấp bài học kinh nghiệm cho CBCCVC trong quá trình nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

3. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

- Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số SIPAS 2025 và hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân năm 2026 nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy người dân, xã hội tham gia giám sát, phản hồi đối với việc xây dựng, thực thi chính sách và cung ứng DVHCC nói riêng, cũng như đối với công tác CCHC nói chung; qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mang lại sự hài lòng cao hơn cho người dân.

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2026 và thực hiện công bố, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2026.

4. Đối với Sở Nội vụ

- Tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp điều tra SIPAS để đảm bảo kết quả SIPAS phản ánh đúng thực tiễn, chất lượng cung ứng DVHCC và sự mong đợi của người dân, tổ chức bảo đảm chất lượng, hiệu quả, theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh định kỳ kiểm tra, đánh giá công tác CCHC, cung ứng DVHCC của các cơ quan, đơn vị. Việc kiểm tra, đánh giá được thực hiện đối với các cơ quan, đơn vị nhận được sự hài lòng thấp, để tìm ra nguyên nhân cụ thể và giải pháp khắc phục; và đối với các cơ quan, đơn vị nhận được sự hài lòng cao để xác định nguyên nhân, rút ra bài học kinh nghiệm. Theo dõi, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả Chỉ số SIPAS hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

- Tăng cường phối hợp với các tổ chức, đoàn thể, cơ quan thông tin đại chúng thực hiện tuyên truyền về mục đích, nội dung, kết quả SIPAS./.