



UBND TỈNH SƠN LA

Phụ lục 01

CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2019 CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

STT	Tên đơn vị	Chỉ số sự hài lòng SIPAS năm 2018 (%)	Chỉ số sự hài lòng SIPAS năm 2019 (%)	So sánh năm 2019 với năm 2018 (%)
1	Sở Tư Pháp	86.63	98.33	+11.70
2	Sở Tài Nguyên Và Môi Trường	90.06	97.52	+7.46
3	Sở Khoa Học Công Nghệ	86.61	95.41	+8.8
4	Sở Văn Hóa Thể Thao Và Du Lịch	88.25	94.90	+6.65
5	Sở Y Tế	86.9	93.63	+6.73
6	Sở Giao Thông Vận Tải	85.76	93.56	+7.80
7	Sở Nội Vụ	95.45	93.35	-2.10
8	Sở Lao Động Thương Binh Xã Hội	94.22	93.23	-0.99
9	Sở Nông Nghiệp Và PTNT	85.17	92.99	+7.82
10	Sở Xây Dựng	95.16	92.87	-2.29
11	Sở Giáo Dục Đào Tạo	92.6	92.73	+0.13
12	Sở Tài Chính	98.7	92.61	-6.09
13	Ban Dân Tộc Tỉnh	98.57	89.96	-8.61
14	Sở Ngoại Vụ	94.31	89.04	-5.27
15	Sở Thông Tin Và Truyền Thông	94.65	89.03	-5.62
16	Sở Kế Hoạch Và Đầu Tư	80.59	88.40	+7.81
17	Sở Công Thương	86.14	87.79	+1.65
18	Văn Phòng UBND Tỉnh	90.88	83.56	-7.32
19	Thanh Tra Tỉnh	59.77	79.86	+20.09
20	Ban quản lý khu công nghiệp	82.35	73.46	-8.89
	<b>Khối Sở</b>	<b>89.58</b>	<b>91.77</b>	<b>+2.19</b>

10





UBND TỈNH SƠN LA

Phụ lục 02

**CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2019 CỦA CÁC HUYỆN, THÀNH PHỐ**

STT	Tên đơn vị	Chỉ số sự hài lòng SIPAS năm 2018 (%)	Chỉ số sự hài lòng SIPAS năm 2019 (%)	So sánh năm 2019 với năm 2018 (%)
1	UBND huyện Yên Châu	94.47	97.85	+3.38
2	UBND huyện Sốp Cộp	86.31	96.66	+10.35
3	UBND huyện Phù Yên	98.72	95.04	-3.68
4	UBND huyện Mai Sơn	85.61	93.20	+7.59
5	UBND Thành phố Sơn La	98.08	93.03	-5.05
6	UBND huyện Quỳnh Nhai	96.57	92.14	-4.43
7	UBND huyện Thuận Châu	83.97	89.41	+5.44
8	UBND huyện Mộc Châu	91.38	89.29	-2.09
9	UBND huyện Bắc Yên	76.82	87.82	+11.00
10	UBND huyện Mường La	95.03	86.97	-8.06
11	UBND huyện Vân Hồ	65.59	84.80	+19.21
12	UBND huyện Sông Mã	80.28	84.58	+4.3
	<b>Khối Huyện</b>	<b>87.59</b>	<b>90.09</b>	<b>+2.50</b>

*Handwritten signature*





ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH SƠN LA

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

BIỂU SỐ 01  
BIỂU TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC  
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC  
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2019

TT	Tên cơ quan hành chính nhà nước	Tổng số phiếu phát ra	Tổng số phiếu thu về	Tổng số phiếu hợp lệ thu về
I	KHÔI SỞ			
1	Sở Nội vụ	50	50	50
2	Sở Tài chính	50	45	45
3	Sở Xây dựng	50	48	48
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	50	46	45
5	Sở Tư pháp	50	25	25
6	Sở Khoa học và Công nghệ	20	19	19
7	Sở Tài nguyên và Môi trường	50	45	43
8	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	38	38	38
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	36	34	34
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	50	45	45
11	Sở Nông nghiệp và PTNT	50	50	49
12	Sở Ngoại vụ	32	32	32
13	Sở Công thương	50	49	49
14	Sở Thông tin và truyền thông	50	50	50
15	Sở Giao thông, vận tải	50	48	48
16	Sở Y tế	50	50	49

*Handwritten signature*





17	Văn phòng UBND tỉnh	32	32	32
18	Ban Dân tộc tỉnh	12	12	12
19	Thanh tra tỉnh	10	7	7
20	BQL các Khu Công nghiệp tỉnh	20	17	17
<b>II</b>	<b>KHỐI HUYỆN</b>			
1	UBND huyện Mai Sơn	60	58	58
2	UBND huyện Yên Châu	60	60	60
3	UBND huyện Mộc Châu	60	58	58
4	UBND huyện Vân Hồ	60	60	46
5	UBND huyện Phù Yên	60	60	60
6	UBND huyện Bắc Yên	60	54	54
7	UBND huyện Sông Mã	60	60	60
8	UBND huyện Sốp Cộp	60	60	60
9	UBND huyện Mường La	60	59	57
10	UBND huyện Quỳnh Nhai	60	60	60
11	UBND huyện Thuận Châu	60	60	60
12	UBND Thành phố Sơn La	60	60	60
	<b>Tổng</b>	<b>1520</b>	<b>1453</b>	<b>1430</b>

*Handwritten signature or mark.*







## THÀNH PHẦN TRẢ LỜI PHIẾU KHỎI SỞ NĂM 2019

Thành phần		Tỷ lệ phản hồi (%)
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	6.42
	25 - 34 tuổi	26.26
	35 - 49 tuổi	51.4
	50 - 60 tuổi	13.96
	Trên 60 tuổi	2.23
Giới tính	Nam	56.79
	Nữ	43.21
Trình độ học vấn	Trên đại học	9.5
	Tiểu học (cấp I)	0.81
	Trung học cơ sở (cấp II)	4.07
	Trung học phổ thông (cấp III)	11.8
	Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	14.65
	Đại học	59.02
	Khác	0.14
Nơi sinh sống	Đô thị	69.39
	Nông thôn	30.27
	Khác (xin viết cụ thể):	0.34
Nghề nghiệp	Làm nội trợ/Lao động tự do	22.71
	Nghỉ hưu	4.41
	Sinh viên	1.36
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	22.71
	Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang	35.25
	Khác	13.56
Loại hình tổ chức	Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.	61.64
	Tổ chức nước ngoài.	0.26
	Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.	1.59
	Doanh nghiệp nhà nước.	3.17
	Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.	31.48
	Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.	0.79
	Khác	1.06
Chức vụ	Giám đốc/Phó Giám đốc.	17.46
	Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.	15.08
	Kế toán trưởng.	5.29
	Kỹ sư/Kế toán	15.08
	Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên	26.72
	Khác	20.37





Biểu số 2a

THÀNH PHẦN TRẢ LỜI PHIẾU KHỎI HUYỆN NĂM 2019

Thành phần		Tỷ lệ phản hồi (%)
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	6.36
	25 - 34 tuổi	28.76
	35 - 49 tuổi	38.44
	50 - 60 tuổi	15.61
	Trên 60 tuổi	10.84
Giới tính	Nam	64.4
	Nữ	35.6
	Tiểu học (cấp I)	15.46
	Trung học cơ sở (cấp II)	22.69
	Trung học phổ thông (cấp III)	21.39
	Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	14.6
	Đại học	21.97
	Trên đại học	3.18
	Khác	0.72
Nơi sinh sống	Đô thị	43
	Nông thôn	56.85
	Khác (xin viết cụ thể):	0.14
Nghề nghiệp	Làm nội trợ/Lao động tự do	54.35
	Nghỉ hưu	7.54
	Sinh viên	0.43
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	4.2
	Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ	26.67
	Khác	6.81

*Handwritten signature*





Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019

STT	Tiêu chí	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2018 (%)	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)
1	Nơi giải quyết công việc	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	63.56	70.01
		Tại cơ quan hành chính nhà nước.	34.86	29.47
		Khác	1.58	0.51
2	Biết thông tin về dịch vụ	Qua hỏi người thân, bạn bè.	13.85	14.95
		Qua chính quyền xã, phường, thị trấn.	63.85	50.7
		Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).	16.02	24.76
		Qua mạng Internet.	5.01	7.62
		Khác	1.27	1.98
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	Từ 1-2 lần	88.32	89.88
		Từ 3-4 lần	10.5	8.87
		Từ 5-6 lần	0.39	0.81
		Lớn hơn 6 lần	0.79	0.44
4	Công chức gây nhiều phiền hà, sách nhiễu	Không	99.18	99.27
		Có	0.82	0.73
	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	Không	99.4	99.19
		Có	0.6	0.81
5	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.48	96.04
		Sớm hơn hạn	1.42	2.57
		Trễ hạn	2.1	1.39
6	Cơ quan thông báo về trễ hạn	Có	31.25	26.32
		Không	68.75	73.68
7	Cơ quan có thư gửi xin lỗi khi trễ hạn	Có	15.63	5.26
		Không	84.38	94.74






**Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức  
về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của các sở, ban, ngành**

STT	Tiêu chí	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)
1	Nơi giải quyết công việc	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	72.77
		Tại cơ quan hành chính nhà nước.	26.19
		Khác	1.04
2	Biết thông tin về dịch vụ	Qua hỏi người thân, bạn bè.	17.68
		Qua chính quyền xã, phường, thị trấn.	35.66
		Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).	30.61
		Qua mạng Internet.	12.48
	Khác	3.57	
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	Từ 1-2 lần	89.88
		Từ 3-4 lần	8.78
		Từ 5-6 lần	1.04
		Lớn hơn 6 lần	0.3
4	Công chức gây nhiều phiền hà, sách nhiễu	Không	99.11
		Có	0.89
	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	Không	98.96
		Có	1.04
5	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.2
		Sớm hơn hạn	4.32
		Trễ hạn	1.49
6	Cơ quan thông báo về trễ hạn	Có	30
		Không	70
7	Cơ quan có thư gửi xin lỗi khi trễ hạn	Có	10
		Không	90







STT	Tiêu chí	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)
8	Mong đợi của người dân, tổ chức	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	56.76
		Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	6.84
		Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	29.87
		Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	1.63
		Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	1.34
		Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	2.53
		Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0.3
		Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0.15
		Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0.15
		Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0.45
		Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	0
		Khác	0

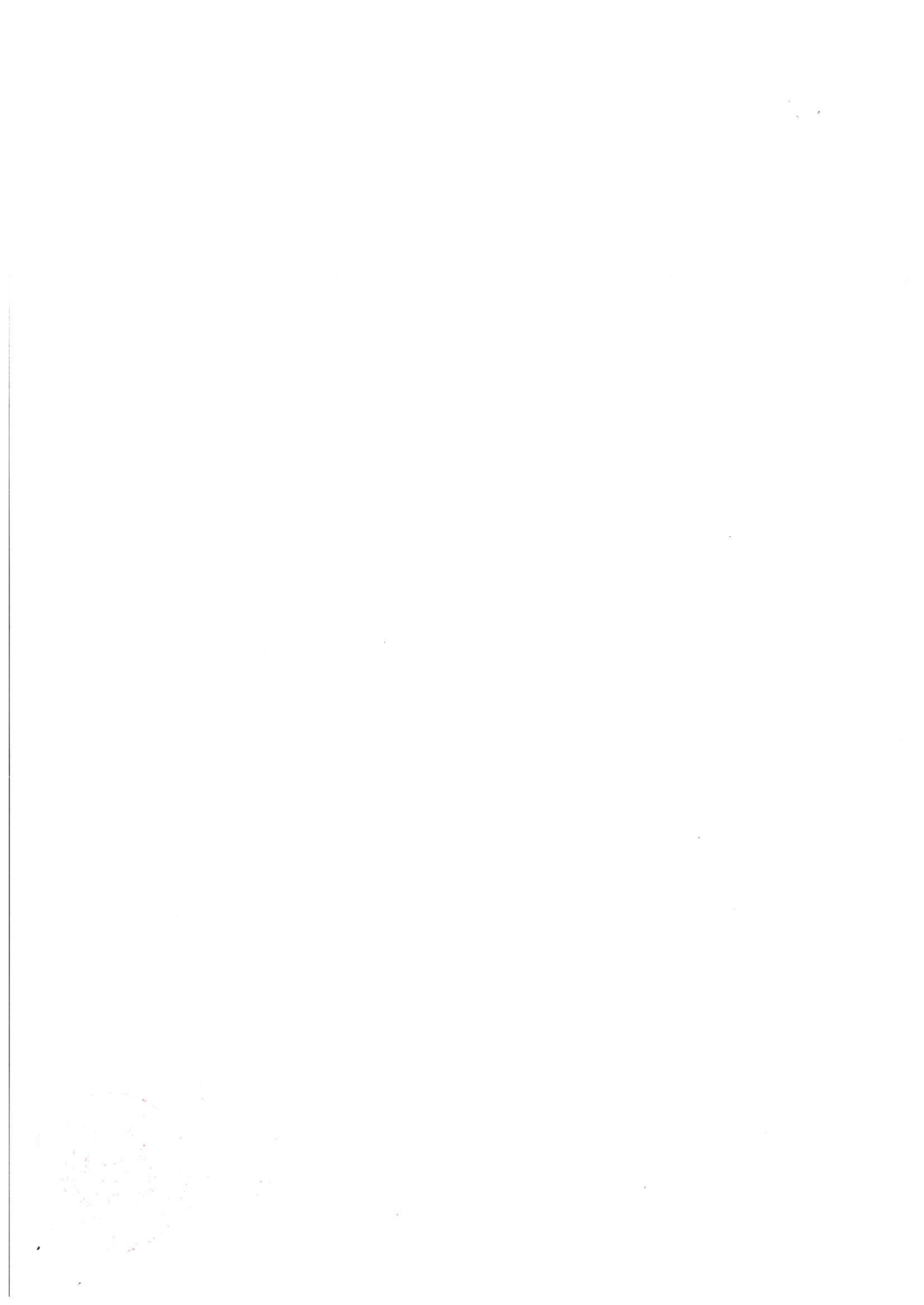
10





Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức  
về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của UBND các huyện, thành phố năm 2019

STT	Tiêu chí	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)
1	Nơi giải quyết công việc	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	67.34
		Tại cơ quan hành chính nhà nước.	32.66
		Khác	0
2	Biết thông tin về dịch vụ	Qua hỏi người thân, bạn bè.	12.28
		Qua chính quyền xã, phường, thị trấn.	65.32
		Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).	19.08
		Qua mạng Internet.	2.89
		Khác	0.43
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	Từ 1-2 lần	89.88
		Từ 3-4 lần	8.96
		Từ 5-6 lần	0.58
		Lớn hơn 6 lần	0.58
4	Công chức gây nhiều phiền hà, sách nhiễu	Không	99.42
		Có	0.58
	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	Không	99.42
		Có	0.58
5	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	97.83
		Sớm hơn hạn	0.87
		Trễ hạn	1.3
6	Cơ quan thông báo về trễ hạn	Có	22.22
		Không	77.78
7	Cơ quan có thư gửi xin lỗi khi trễ hạn	Có	0
		Không	100





STT	Tiêu chí	Thành phần	Tỷ lệ phản hồi năm 2019 (%)
8	Mong đợi của người dân, tổ chức	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	63.64
		Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	11.26
		Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	16.88
		Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	3.17
		Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	2.02
		Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	0.29
		Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0.72
		Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0
		Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0
		Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0
		Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	0
Khác	0		

10



**BÁO CÁO TỔNG HỢP SIPAS NĂM 2019  
CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**

<b>Nội dung</b>	<b>Kết quả năm 2018</b>	<b>Kết quả năm 2019</b>
<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>87.79%</b>	<b>90.68%</b>
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	91.04%	93.55%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	88.2%	91.65%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	85.19%	87.99%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	86.71%	89.53%
<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>91.53%</b>	<b>92.71%</b>
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	91.94%	93.27%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.82%	92.97%
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	91.55%	93.34%
Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90.71%	91.95%
Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	90.64%	92.02%
<b>CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>86.37%</b>	<b>91.12%</b>
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.75%	91.14%
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	85.29%	90.19%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	84.91%	90.78%

10







Nội dung	Kết quả năm 2018	Kết quả năm 2019
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	86.62%	91.07%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.63%	90.41%
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	88%	93.11%
<b>KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>91.13%</b>	<b>94.17%</b>
Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	90.64%	92.83%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	91.6%	94.51%
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	91.13%	95.17%
<b>TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>84,9%</b>	<b>84.95%</b>
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	84.94%	85.95%
Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	84.2%	86.5%
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	84.77%	83.57%
Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	85.71%	83.57%

*Handwritten signature or mark.*





## BÁO CÁO TỔNG HỢP SIPAS CỦA 18 SỞ, NGÀNH VÀ UBND CÁC HUYỆN, THÀNH PHỐ NĂM 2019

Nội dung	Chung cả tỉnh	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Trung vị
<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	90.68%	99.17%	73.53%	91.67%
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	93.55%	100%	64.71%	95%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	91.65%	100%	76.47%	92.11%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	87.99%	100%	67.39%	88.33%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	89.53%	100%	52.17%	91.38%
<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	92.71%	99.2%	76.47%	92.92%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93.27%	100%	70.59%	93.48%
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.97%	100%	76.47%	94%
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	93.34%	100%	69.57%	93.88%
Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	91.95%	100%	76.47%	91.84%
Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	92.02%	100%	71.43%	91.67%
<b>CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	91.12%	98.33%	78.43%	92.01%
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.14%	100%	76.47%	91.67%
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.19%	98.33%	76.47%	90%

12

