

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SƠN LA

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

Số: 30 /QĐ-UBND

Sơn La, ngày 07 tháng 01 năm 2020

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 2019

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 3026/QĐ-UBND ngày 07 tháng 12 năm 2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Sơn La về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Sơn La năm 2019; Quyết định số 1373/QĐ-UBND ngày 14 tháng 6 năm 2019 Quy định về tiêu chí và quy trình xác định Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các sở, ban, ngành, ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;

Căn cứ Quyết định số 2096/QĐ-UBND ngày 27 ngày 08 tháng 2018 của UBND tỉnh Sơn La 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 2018 – 2020; Kế hoạch số 152/KH-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh về việc 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 2019;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ (cơ quan thường trực của Hội đồng đánh giá Chỉ số cải cách hành chính) tại Tờ trình số 04/TTr-SNV ngày 03/01/2020,

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 2019 trên địa bàn tỉnh Sơn La (*gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS 2019, có phụ lục và báo cáo kèm theo*).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, các sở, ngành; UBND các huyện, thành phố quán triệt, rút kinh nghiệm, 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 huyện, thành phố, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Phòng Nội vụ các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, NC (D100b).

CHỦ TỊCH



Hoàng Quốc Khánh



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SƠN LA

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

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh Sơn La
(Kèm theo Quyết định số: 30/QĐ-UBND ngày 1/01/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)

Thực hiện Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020; Quyết định số 2096/QĐ-UBND ngày 27 ngày 08 tháng 2018 của UBND tỉnh Sơn La 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 2018 – 2020; Kế hoạch số 152/KH-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh về việc 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 2019.

Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh Sơn La (sau đây gọi là Chỉ số SIPAS), như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI 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 NĂM 2019

1. Cơ sở

Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020 giao UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi địa phương theo yêu cầu quản lý và công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương; Quyết định số 2096/QĐ-UBND ngày 27 ngày 08 tháng 2018 của UBND tỉnh Sơn La 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 2018 – 2020.

2. Đối tượng đánh giá và đối tượng điều tra xã hội học

2.1. Đối tượng đánh giá

- Cấp tỉnh: 20 sở, ban, ngành.
- Cấp huyện: Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

2.2. Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

3. Nội dung đo lường sự hài lòng

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

- Mức độ hài lòng 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 cơ quan hành chính nhà nước.

4. Tiêu chí đo lường

4.1. Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ (*cơ quan không có thủ tục hành chính*): gồm 3 nội dung cơ bản, 12 tiêu chí

4.2. Đối với 18 sở, ban, ngành; Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh (*gọi chung là sở, ban, ngành*); UBND cấp huyện: gồm 5 nội dung cơ bản, 22 tiêu chí

5. Phương pháp xác định Chỉ số SIPAS

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

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

- Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo các phương pháp:

+ Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ: Điều tra đối với các tổ chức có liên hệ công tác đối với sự phục vụ của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ.

+ Đối với 18 sở, ban, ngành; 12 UBND cấp huyện: Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng các dịch vụ hành chính công trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan (*01/11/2018 đến ngày 31/8/2019*). Sở Nội vụ hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo quy định tại Quyết định số 2096/QĐ-UBND ngày 27/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm 2 loại phiếu: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức.

- Cách tính Chỉ số hài lòng: Thực hiện theo quy định tại Quyết định số 2096/QĐ-UBND ngày 27/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh.

6. Triển khai điều tra xã hội học

a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên

Điều tra viên của SIPAS 2019 là các nhân viên Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã được chọn ở 12 huyện, thành phố. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa



chọn và được Sở Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Mỗi điều tra viên được cung cấp danh sách mẫu điều tra chính thức và danh sách mẫu điều tra dự phòng, phiếu điều tra do Sở Nội vụ phát hành và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn điều tra xã hội học SIPAS 2019.

b) Triển khai điều tra xã hội học

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2019 do điều tra viên thực hiện. 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 tự trả lời; thu phiếu điều tra. Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng điều tra có tên trong danh sách mẫu chính thức (do đối tượng không còn sống tại địa phương; từ chối trả lời phiếu...), điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng trong danh sách mẫu dự phòng. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng trong danh sách mẫu; không gợi ý nội dung trả lời; không trả lời thay.

c) Giao nộp phiếu điều tra

Kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bưu 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.

7. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học

Việc phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2019 do Sở Nội vụ 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. Từ ngày 23/9 đến ngày 27/9/2019, Sở Nội vụ gọi điện thoại trực tiếp cho người dân, người đại diện tổ chức với tổng số 1.430/1.430 phiếu = 100% số lượng người dân, tổ chức trong danh sách thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp cho người dân, người đại diện tổ chức (trong đó: cấp tỉnh: 673 phiếu, cấp huyện: 693 phiếu, Văn phòng UBND tỉnh: 32 phiếu, Sở Ngoại vụ: 32 phiếu).

8. Nhập phiếu điều tra xã hội học

Việc nhập phiếu điều tra xã hội học 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 giải pháp công nghệ Đại Nam thực hiện.

9. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra

a) Số lượng phiếu thu về:

Tổng số phiếu thu về là 1.453/1.520 phiếu, đạt 95,5% số phiếu phát ra. Số phiếu thu về hợp lệ là 1.430, đạt 98,4% số phiếu thu về (*dữ liệu SIPAS 2019 trong báo cáo này sẽ được tổng hợp, phân tích từ 1.430 phiếu thu về hợp lệ*) có **Biểu số 1** kèm theo.

b) Thành phần trả lời phiếu: Đối với khối sở có **Biểu số 2** kèm theo; đối với khối huyện có **Biểu số 2a** kèm theo.

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 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2019

1. Một số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công: Biểu số 3, 3a, 3b kèm theo.

Căn cứ kết quả điều tra (số người được hỏi), vẫn còn một số tiêu chí, các cơ quan, đơn vị cần phải xác định rõ nguyên nhân để có giải pháp khắc phục, đó là:

- Việc người dân, tổ chức biết thông tin về dịch vụ của các cơ quan hành chính qua phương tiện thông tin đại chúng (24,76%) và qua mạng Internet (7,62%) còn rất thấp.

- Vẫn còn có người dân, tổ chức phải đi lại giải quyết công việc từ 3-4 lần là 8,87%, từ 5-6 lần là 0,81%, trên 6 lần là 0,44%.

- Còn 0,73% công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 0,81% công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.

- 1,39% cơ quan trả kết quả trễ hạn; 73,68% cơ quan hành chính nhà nước không có thông báo về trễ hạn, 94,74% cơ quan hành chính nhà nước không có thư gửi xin lỗi khi trễ hạn (*Kết quả năm 2019 cao hơn năm 2018*).

2. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Kết quả chung SIPAS năm 2019 của các cơ quan, đơn vị cao hơn năm 2018 (Biểu số 4, 4a kèm theo).

- SIPAS 2019 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 18 sở, ban, ngành; 12 UBND cấp huyện gồm 5 nội dung cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (Biểu số 4b, 4c kèm theo).

- SIPAS 2019 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ gồm 3 nội dung cơ bản, gồm: (1) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (2) Phối hợp xử lý công việc; (3) Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (Biểu số 04d kèm theo).

- Chỉ số SIPAS nói chung trong cả tỉnh là 90,93% (*Cao hơn năm 2018 là 2,35%*); có 14/32 cơ quan, đơn vị (*giảm 01 đơn vị so với năm 2018*) có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thấp hơn Chỉ số SIPAS nói chung trong cả tỉnh (*8 sở ngành, 6 huyện*).

- **Đối với khối sở:** Chỉ số SIPAS nói chung là 91,77% (*Cao hơn năm 2018 là 2,19%*); có 18/20 sở, ngành có Chỉ số SIPAS đạt từ 80% trở lên (*giảm 01 đơn vị so với năm 2018*); có 12/19 sở, ngành có Chỉ số SIPAS đạt từ 90% trở lên. **Phụ lục 1** kèm theo.

+ Có 11/20 đơn vị có Chỉ số SIPAS cao hơn năm 2018 (*Sở Tư pháp, Sở*

Tài nguyên và môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Y tế, Sở Giao thông, vận tải, Sở Nông nghiệp và PTNT, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công thương, Thanh tra tỉnh);

+ Có 09/20 đơn vị có Chỉ số SIPAS thấp hơn năm 2018 (Sở Nội vụ, Sở Xây dựng, Sở Tài chính, Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh);

+ Chỉ số SIPAS của cơ quan cao nhất là Sở Tư pháp (98,33%); Chỉ số SIPAS của cơ quan thấp nhất là Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh (73,46%).

- **Đối với khối huyện:** Chỉ số SIPAS nói chung là 90,09% (Cao hơn năm 2018 là 2,50%); 12/12 UBND huyện, thành phố có Chỉ số SIPAS đạt từ 80% trở lên (tăng 01 đơn vị so với năm 2018); có 06/12 UBND huyện, thành phố có Chỉ số SIPAS đạt từ 90% trở lên. **Phụ lục 2** kèm theo.

+ Có 07/12 đơn vị có Chỉ số SIPAS cao hơn năm 2018 (UBND các huyện: Yên Châu, Sốp Cộp, Mai Sơn, Thuận Châu, Bắc Yên, Vân Hồ, Sông Mã);

+ Có 05/12 đơn vị có Chỉ số SIPAS thấp hơn năm 2018 (UBND các huyện: Phù Yên, Thành phố Sơn La, Quỳnh Nhai, Mộc Châu, Mường La);

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện cao nhất là UBND huyện Yên Châu (97,85%). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện thấp nhất là UBND huyện Sông Mã (84,58%).

3. Sự mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số hài lòng ở trên, SIPAS 2019 còn đưa ra các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Có **Biểu số 5** kèm theo.

Sự mong đợi của người dân, tổ chức về ưu tiên cải cách đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung tập trung ở 5 nội dung. Năm nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh ưu tiên cải thiện năm 2019 cũng là 5 nội dung người dân, tổ chức mong đợi năm 2018 (sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất): (1) Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (60,25% số người được hỏi); (2) Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (23,28% số người được hỏi); (3) 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 (9,08% số người được hỏi); (4) Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính (2,42% số người được hỏi); (5) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (2,27% số người được hỏi).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2019

Năm 2019, công tác cải cách hành chính đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính các cấp từ tỉnh tới cơ sở. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Kết quả cải cách hành chính đạt được toàn diện trên các lĩnh vực đã đóng góp quan trọng vào thành tựu chung phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trong giai đoạn vừa qua. Việc UBND tỉnh triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính là một hoạt động có ý nghĩa quan trọng và cần thiết, nói lên những nỗ lực cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND tỉnh, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, phát huy dân chủ, sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính; giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội và sự phát triển của đất nước.

Đây là năm thứ hai, UBND tỉnh triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 20 sở, ban, ngành, 12 huyện, thành phố. Việc đánh giá với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế, xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương. Kết quả SIPAS 2019 phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ. Chỉ số SIPAS năm 2019, giúp Ban chỉ đạo CCHC của tỉnh, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có thêm thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nói chung và việc nâng cao chất lượng dịch vụ công cho người dân, tổ chức nói riêng; giúp các cơ quan, đơn vị nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan, đơn vị, trên cơ sở đó để có các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Sở Nội vụ đã áp dụng phương pháp chọn mẫu điều tra khoa học, chặt chẽ, đảm bảo đúng yêu cầu để chọn ra 1.520 người dân, tổ chức được phát phiếu điều tra ở tất cả các huyện, thành phố trong tỉnh. Các phiếu điều tra được Sở Nội vụ xây dựng bảo đảm dễ đọc, dễ hiểu, dễ trả lời; phương pháp phát phiếu trực tiếp tới từng người dân, người đại diện tổ chức được chọn làm đối tượng điều tra để

họ tự nghiên cứu, trả lời giúp người dân, tổ chức có thể đánh giá thẳng thắn đối với các nội dung hỏi nhạy cảm. Với sự hướng dẫn, giám sát, hỗ trợ tích cực của Sở Nội vụ và sự tích cực, trách nhiệm của điều tra viên tại Buu điện các huyện, thành phố nên việc tổ chức phát phiếu điều tra, hướng dẫn, thu phiếu đã đạt kết quả tốt, bảo đảm tiến độ thời gian và đáp ứng yêu cầu đề ra. Số lượng phiếu điều tra thu về hợp lệ đạt tỷ lệ cao (*đạt 95,5% số phiếu phát ra, cao hơn năm 2018 là 3,2%*) và đối tượng trả lời phiếu có tính đại diện cao cho mọi thành phần nhân khẩu học, mọi loại hình tổ chức. Việc triển khai chọn mẫu; phát phiếu điều tra được giám sát, phúc tra bởi các các cơ quan, tổ chức thuộc các lĩnh vực khác nhau, các cấp khác nhau... qua đó, bảo đảm tính khách quan, trung thực, phản ánh sát thực tiễn của các địa phương. Công tác tổng hợp, xử lý số liệu tổng hợp phiếu điều tra xã hội học được thực hiện nghiêm túc, khoa học, bảo đảm đúng phương pháp.

Qua tổng hợp dữ liệu điều tra xã hội học, phân tích các thông tin, chỉ số cho thấy SIPAS 2019 đã cung cấp một hệ thống thông tin đánh giá khách quan, tương đối toàn diện từ phía người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của từng tỉnh, từng cấp hành chính ở địa phương và từng lĩnh vực dịch vụ hành chính công. Qua đó, cho thấy thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại các địa phương và những mong muốn của người dân, tổ chức, để từ đó các cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của mình.

Về kết quả, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung của cả tỉnh là **90,93%** (*Cao hơn năm 2018 là 2,35%*). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của đơn vị cao nhất là 98,33% và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của đơn vị thấp nhất là 73,46% và giá trị trung vị của Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 85,89%. Qua đó cho thấy, gần một nửa số (14/32) cơ quan hành chính có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh thấp hơn Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung của chung cả tỉnh (90,93%). Kết quả này cho thấy, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đã đáp ứng được mục tiêu đề ra của UBND tỉnh, điều đó thể hiện nỗ lực cải cách hành chính của tất cả các cơ quan, đơn vị trong tỉnh. Tuy nhiên, với sự chênh lệch tương đối cao giữa cơ quan, đơn vị đạt Chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất (24,87%), cho thấy nhiều cơ quan, đơn vị cần phải nỗ lực, đẩy mạnh cải cách hơn trong thời gian tới thì mới bảo đảm đạt mục tiêu cải cách của UBND tỉnh.

Các chỉ số phản ánh cảm nhận của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc liên quan đến dịch vụ hành chính công cho thấy những phản hồi tích cực hơn về chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh: Tỷ lệ dịch vụ hành chính công được thực hiện tại Bộ phận Một cửa tăng 7% so với năm 2018; các cơ quan cung cấp nhiều kênh thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận, trong đó tỷ lệ biết thông tin dịch vụ qua các phương tiện thông tin đại chúng và qua mạng internet tăng so với năm 2018; Tỷ lệ số lần đi lại giải quyết công việc từ 1-2 lần và tỷ lệ trả kết quả dịch vụ hành chính công sớm hơn hẹn cho người dân, tổ chức cao hơn năm 2018 từ 1-2%; tỷ

lệ công chức gây phiền hà, sách nhiễu và tỷ lệ cơ quan trả kết quả trễ hẹn đều giảm khoảng 1%.

Tuy nhiên, kết quả SIPAS 2019 cũng phản ánh một số tồn tại, hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong năm 2019. Tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công qua mạng internet còn thấp (7,62%), mặc dù đã tăng so với năm 2018 nhưng tỷ lệ này là quá thấp so với mục tiêu xây dựng chính quyền điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Tỷ lệ cơ quan không có thông báo về việc trễ hẹn (73,68%) và tỷ lệ cơ quan không gửi thư xin lỗi về việc trễ hẹn (94,74%) còn rất cao và tăng hơn so với năm 2018. Như vậy, còn rất nhiều cơ quan thực hiện không nghiêm, thậm chí không thực hiện các quy định về thời gian giải quyết TTHC và thông báo, xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hẹn. Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí vẫn còn.

Kết quả SIPAS năm 2019 còn cho thấy sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Các thông tin này rất hữu ích đối với các cơ quan, đơn vị, để có được giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu mong đợi của người dân, tổ chức.

2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính là một việc làm mới và khó. Đây là năm thứ hai, UBND tỉnh triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 20 sở, ban, ngành, 12 huyện, thành phố. Việc triển khai SIPAS 2019 được Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo sát sao và nhận được sự phối hợp, thực hiện tích cực từ 20 sở, ban, ngành, 12 huyện, thành phố; Bưu điện tỉnh và Công ty TNHH giải pháp công nghệ Đại Nam.

Phương pháp đo lường sự hài lòng được nghiên cứu, xây dựng một cách khoa học, có hệ thống, hiện đại và đã được thể chế hóa (Quyết định số 2096/QĐ-UBND ngày 27 ngày 08 tháng 2018 của UBND tỉnh Sơn La). Quá trình triển khai Sipas 2019 luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo và sự tham mưu triển khai tích cực, sáng tạo, hiệu quả của công chức Sở Nội vụ; sự giám sát, phối hợp của các cơ quan liên quan. Việc chọn mẫu được thực hiện khoa học, chặt chẽ, đối tượng điều tra xã hội học được chọn đảm bảo là người đã trải nghiệm việc cung ứng dịch vụ và đã nhận kết quả dịch vụ và được chọn ngẫu nhiên. Phiếu điều tra xã hội học được thiết kế sẵn, phù hợp với mọi trình độ dân trí của người trả lời và phát trực tiếp tới từng đối tượng trong danh sách mẫu lập sẵn. Mọi hoạt động chọn mẫu, phát phiếu được thực hiện đúng phương pháp và có hướng dẫn, giám sát, kiểm tra, phúc tra chặt chẽ, kịp thời. Nhiều điều tra viên có thái độ làm việc nghiêm túc, trách nhiệm, đó đó số phiếu thu về hợp lệ cao và thông tin thu được đảm bảo tính khách quan, đại diện. Nhận thức về việc triển khai SIPAS

2019 trong đội ngũ lãnh đạo, công chức tại các cơ quan, đơn vị được nâng lên góp phần giúp quá trình triển khai thuận lợi, hiệu quả hơn; người dân, tổ chức tích cực, trách nhiệm hơn khi tham gia trả lời phiếu điều tra.

Tuy nhiên, việc triển khai SIPAS 2019 gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như: Danh sách các tổ chức, cá nhân không đảm bảo về thông tin (*địa chỉ không đầy đủ, không có số điện thoại*) do Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Một cửa cấp huyện, cấp xã không ghi đầy đủ thông tin của tổ chức, cá nhân khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; nhiều cơ quan, đơn vị tổng hợp không theo biểu mẫu đã gửi dẫn đến việc tổng hợp mẫu gặp nhiều khó khăn, mất thời gian trong việc xử lý biểu mẫu; còn lĩnh vực được chọn để điều tra không đảm bảo số mẫu, phải lấy từ lĩnh vực khác; lãnh đạo cơ quan, đơn vị được chọn để điều tra chưa quan tâm, đôn đốc, chỉ đạo sát sao trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ. Ngoài ra, đây là một nội dung mới, nhạy cảm, gây tâm lý e ngại cho các cơ quan hành chính khi triển khai. Một số cơ quan, đơn vị chưa làm tốt việc tuyên truyền, cung cấp đầy đủ thông tin cho người dân, tổ chức về mục đích, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng, nên không ít trường hợp người dân, tổ chức còn e ngại tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát; ở một số huyện, thành phố, khá nhiều người dân từ chối tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học; một số trả lời phiếu điều tra qua loa mà không đọc kỹ câu hỏi... Hơn nữa, việc các tiêu chí đo lường của SIPAS 2019 vừa phải phản ánh thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công, vừa phải phản ánh các tiêu chuẩn và quy định liên quan tại các văn bản của Chính phủ, các bộ, ngành và chính quyền địa phương có thể dẫn đến một số thuật ngữ được sử dụng trong một số tiêu chí đánh giá, câu hỏi điều tra xã hội học trở nên trừu tượng, khiến người nghe hiểu theo những cách khác nhau và do vậy cung cấp các thông tin trả lời không thống nhất, chính xác. Một số điều tra viên là nhân viên Bru điện các huyện, thành phố chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình, kỹ năng làm việc chưa chuyên nghiệp nên tình trạng còn có phiếu điều tra thu về không đúng yêu cầu, không hợp lệ.

Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền phù hợp để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ công chức về SIPAS, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai Sipas thực sự hiệu quả, kết quả Sipas phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

1. Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS 2019; 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 dịch vụ hành chính công thuộc cơ quan, đơn vị, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao thông qua tỷ lệ; đồng thời, cũng cần quan tâm đến nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi cơ quan hành chính nhà nước tập trung cải thiện.

- Đối với các cơ quan, đơn vị nhận được sự hài lòng thấp của người dân, tổ chức, thực hiện kiểm tra, đánh giá, xác định thực trạng và nguyên nhân để tìm ra các giải pháp cụ thể, thiết thực; triển khai cải cách một cách mạnh mẽ, kiên quyết để đảm bảo quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc được nhận được các dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt như các cơ quan, đơn vị khác.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2018 - 2020 và kết quả SIPAS 2019 tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này vào quá trình triển khai SIPAS, cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học của SIPAS hàng năm.

- Chỉ đạo, đánh giá, kiểm tra, xử lý nghiêm túc, kịp thời việc quản lý và khai thác cơ sở dữ liệu về TTHC và giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị để đảm bảo dữ liệu được cập nhật kịp thời, đúng quy định và có thông tin đầy đủ, chính xác.

2. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2018 - 2020 và kết quả SIPAS 2019 tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm, thúc đẩy sự tham gia tích cực, khách quan của người dân, tổ chức trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ hành chính công; giúp cơ quan hành chính có cơ sở để xác định các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính; ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bưu điện Sơn La

3.1. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh:

Tiếp tục phối hợp hiệu quả với Sở Nội vụ triển khai SIPAS 2020; giám sát điều tra xã hội học SIPAS 2020; thực hiện giám sát chọn mẫu điều tra xã hội học, phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2020 nghiêm túc, chặt chẽ.

Tuyên truyền, vận động người dân tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công ở các cơ quan, đơn vị và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học SIPAS 2020 một cách khách quan, trung thực, đầy đủ.

3.2. Bưu điện Sơn La:

Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2020 trong toàn tỉnh. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt để đảm bảo việc thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học



đúng yêu cầu đặt ra và kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học khách quan, chính xác.

Phối hợp, hỗ trợ với Sở Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh trong công tác kiểm tra, đánh giá việc triển khai điều tra xã hội học SIPAS 2020 ở một số cơ quan, đơn vị.

Chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc; các đơn vị ngành dọc; các cán bộ, nhân viên liên quan; đội ngũ điều tra viên thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2020 tại các huyện, thành phố theo đúng phương pháp, yêu cầu hướng dẫn của Sở Nội vụ.

4. Đối với Sở Nội vụ

- Tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp SIPAS để đảm bảo kết quả SIPAS phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công và sự mong đợi của người dân, tổ chức. Trên cơ sở đó, triển khai kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 bảo đảm chất lượng, hiệu quả.

- Tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh định kỳ kiểm tra, đánh giá công tác cải cách hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công 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 UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh, kết quả sử dụng Chỉ số SIPAS 2020 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. /

