

Số: 76 /BC-SNV

Bình Phước, ngày 31 tháng 5 năm 2022

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 (SIPAS) năm 2021 tỉnh Bình Phước

Căn cứ kết quả công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 và Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tại Hội nghị của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ sáng ngày 25/5/2022.

Sở Nội vụ 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 (SIPAS) năm 2021 của tỉnh, như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Chỉ số Chỉ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) là đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Chỉ số nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tập trung ở 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Năm 2021, Bộ Nội vụ đã phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và UBND các tỉnh, thành phố thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia tại 63 tỉnh, thành phố trong cả nước với 28.372 phiếu. Trong đó: Tại tỉnh Bình Phước tiến hành điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đã trực tiếp giải quyết và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của 4 địa phương, gồm: Thành phố Đồng Xoài, thị xã Bình Long, thị xã Phước Long và huyện Bù Đăng.



II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021 CỦA TỈNH

Theo kết quả công bố tại Hội nghị của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ sáng ngày 25/5/2022, kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của tỉnh đạt 82,98% (tăng 3,13% so với năm 2020), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (giảm 5 bậc so với năm 2020). Như vậy, Chỉ số năm 2021 của tỉnh tăng nhưng tăng chậm hơn so với các tỉnh, thành phố dẫn đến thứ hạng giảm so với các tỉnh, thành phố.

Cụ thể Chỉ số từng lĩnh vực, như sau:

1. Một số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

1.1. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Trong số người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2021 có 41,02% nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp tỉnh, 42,13% đã nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và 15,73% đã nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và chỉ còn 1,12% đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công tại nơi khác.

1.2. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Từ kết quả Chỉ số cho thấy, hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công mà người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất năm 2021 là thông qua cán bộ, công chức cấp xã với tỷ lệ 49,72%, tiếp đến là qua phương tiện thông tin đại chúng là 27,81%, qua người thân, bạn bè là 21,35%, qua mạng internet là 21,07% và còn lại là qua các kênh khác.

1.3. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về kênh thông tin để biết về quy định TTHC

Kênh thông tin giúp người dân, tổ chức biết về quy định TTHC phổ biến nhất là qua công chức tại nơi nộp hồ sơ và trả kết quả với tỷ lệ lên tới 60,39%, qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả là 26,12%, qua website Cổng dịch vụ công quốc gia và website tỉnh/cơ quan là 29,50%, qua người thân, bạn bè là 18,26% và 0,56% qua các kênh thông tin khác.

1.4. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về số lần đi lại để giải quyết TTHC

Trong số người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học, 37,08% trả lời chỉ cần đi 01 lần nhận được kết quả dịch vụ (lấy kết quả ngay); 53,37% số người được hỏi trả lời đi lại 02 lần để giải quyết công việc (01 lần nộp hồ sơ và 01 lần nhận kết quả); 7,02% phải đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ và 01 lần nhận kết quả); 2,25% đi lại 04 lần do bổ sung hồ sơ nhiều lần và 0,56% trả lời khác.

1.5. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

Theo kết quả điều tra xã hội học, không còn người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học trả lời công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong khi thực hiện dịch vụ công (năm 2020, vẫn còn 1,78% người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học trả lời trả lời công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc).

1.6. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí

Năm 2021, không còn người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí khi thực hiện dịch vụ công.

1.7. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả

94,10% người dân, tổ chức nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công từ công chức của Bộ phận Một cửa, Trung tâm phục vụ hành chính công; 4,21% không nhận được giấy hẹn trả kết quả do chờ lấy kết quả ngay và 1,97% nhận hẹn trả kết quả bằng lời.

1.8. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan trả kết quả đúng hẹn

97,57% người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học trả lời nhận được kết quả cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước trước hẹn và đúng hẹn (tăng 7,36% so với năm 2020); 2,43% nhận được kết quả cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước trễ hẹn (trong đó: 33,33% nhận được thông báo của cơ quan, đơn vị về sự trễ hẹn, 44,44% nhận được thư xin lỗi từ cơ quan về sự trễ hẹn).

1.9. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC

Theo đánh giá của người dân, tổ chức, sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC lần lượt là niêm yết trên giấy tại trụ sở Bộ phận một cửa, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là 91,57%; công chức trực tiếp hướng dẫn 90,45%; niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia 89,89% và niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh 89,61%.

1.10. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC

Sự phù hợp của hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính được đánh giá cao nhất với tỷ lệ 91,01%, tiếp đến là tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 90,73%. Việc tiếp nhận hồ sơ qua internet và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính đạt 89,61%, tiếp nhận hồ sơ qua internet và trả kết quả tại Bộ phận một cửa, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với 89,04%. Cuối cùng là hình

thức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính đạt 90,73%.

2. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh (Chỉ số SIPAS)

Theo kết quả Chỉ số có 4/5 nội dung có Chỉ số tăng và 1/5 nội dung có Chỉ số giảm, cụ thể:

2.1. Các nội dung có Chỉ số tăng

a) Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về TTHC được đánh giá ở 5 tiêu chí, gồm: Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; thành phần hồ sơ yêu cầu nộp là đúng quy định; phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định và thời hạn giải quyết là đúng quy định.

Kết quả: 85,99% người dân, tổ chức hài lòng về TTHC (tăng 0,98% so với năm 2020), đứng thứ 52/63 tỉnh, thành phố, cụ thể từng chỉ số từng nội dung thành phần, như sau: 85,32% số người dân, tổ chức được hỏi hài lòng về việc quy định TTHC niêm yết công khai dễ thấy; 85,04% hài lòng về TTHC niêm yết công khai đầy đủ; 87,573% hài lòng về việc thành phần nộp hồ sơ đúng quy định; 86,44% hài lòng về nộp phí/lệ phí đúng quy định và 85,60% hài lòng về thời hạn giải quyết công việc.

b) Chỉ số hài lòng về công chức

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức ở 7 tiêu chí: Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến; công chức trả lời, giải thích đầy đủ; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ; công chức giải quyết công việc đúng quy định và công chức tận tình giúp đỡ.

Kết quả: 84,88% người dân, tổ chức hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc (tăng 4,23% so với năm 2020), đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố, cụ thể từng chỉ số từng nội dung thành phần, như sau: 87,57% số người được hỏi hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 85,88% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe; 81,67% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; 85,60% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; 86,16% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ; 84,48% hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định và 82,79% hài lòng về công chức tận tình giúp đỡ.

c) Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ hành chính công ở 4 tiêu chí: Kết quả phù hợp với quy định; kết quả có thông tin đầy đủ; kết quả có thông tin chính xác và kết quả đảm bảo tính công bằng.

Kết quả: 92,34% người dân, tổ chức hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công (*tăng 7,03% so với năm 2020*), đứng thứ 8/63 tỉnh, thành phố, cụ thể từng chỉ số từng nội dung thành phần, như sau: 91,78% hài lòng về kết quả phù hợp với quy định; 92,62% hài lòng về kết quả có thông tin đầy đủ; 92,62% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác và 92,34% hài lòng về kết quả đảm bảo tính công bằng.

d) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị ở 4 tiêu chí: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức một cách tích cực và cơ quan có thông báo kịp thời về kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân.

Kết quả: 65,82% người dân, tổ chức hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (*tăng 6,89% so với năm 2020*), đứng thứ 58/63 tỉnh, thành phố, cụ thể từng chỉ số từng nội dung thành phần, như sau: 69,39% hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; 64,63% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; 64,63% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị một cách tích cực và 64,63% hài lòng về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

2.2. Nội dung có Chỉ số giảm: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ ở 4 tiêu chí: Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; trụ sở cơ quan gọn gàng, sạch sẽ; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt để sử dụng.

Kết quả: 85,88% người dân, tổ chức hài lòng về tiếp cận dịch vụ (*giảm 1,59% so với năm 2020*), đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố, cụ thể từng chỉ số từng nội dung thành phần, như sau: 85,32% hài lòng về trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; 86,44% hài lòng về trụ sở cơ quan gọn gàng, sạch sẽ; 85,88% hài lòng về trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ và 85,88% hài lòng trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt để sử dụng.

3. Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Ngoài các Chỉ số phản ánh nhận định, Chỉ số phản ánh sự hài lòng ở trên, SIPAS còn xây dựng các Chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công vào sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả cho thấy tại tỉnh người dân, tổ chức mong đợi nhất là cơ quan hành chính nhà nước tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện (*50,84% số người được hỏi*), tiếp đến là mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ

chức biết đến nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng (45,79% số người được hỏi); tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (43,26% số người được hỏi) và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (42,70% số người được hỏi). Người dân, tổ chức cũng mong đợi cơ quan hành chính nhà nước cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ hành chính công, tuy nhiên mức độ mong đợi thấp hơn, như: 30,34% số người được hỏi mong đợi về việc đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; 29,49% số người được hỏi mong đợi về việc tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính; 26,16% số người được hỏi mong đợi về việc tăng cường niềm yết công khai, minh bạch các quy định TTHC; 15,17% số người được hỏi mong đợi về việc cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị; 15,30% số người được hỏi mong đợi giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC; 10,67 số người được hỏi mong đợi tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời hơn; 8,43% số người được hỏi mong đợi về việc giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính; 7,78% số người được hỏi mong đợi bố trí hình thức tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng hơn, thuận tiện hơn; 7,30% số người được hỏi mong đợi về việc nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức; 4,49% số người được hỏi mong đợi cải thiện thái độ giao tiếp công chức; 3,37% số người được hỏi mong đợi cải thiện thái độ tinh thần phục vụ của công chức và 0,28% trả lời khác

Như vậy, yếu tố tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Năm 2021, mặc dù công tác cải cách hành chính nhà nước được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm triển khai thực hiện, Tỉnh ủy và UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo điều hành để triển khai thực hiện cải cách hành chính toàn diện trên cả sáu lĩnh vực: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công; xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. Trong đó, chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên Cổng dịch vụ công quốc gia và xây dựng chính quyền điện tử ... người dân, tổ chức đã dần cảm nhận được sự nỗ lực của các cấp chính quyền trong công cuộc cải cách hành chính thông qua việc tiếp cận dịch vụ công dễ dàng hơn, được phục vụ tốt hơn trong quá trình giải quyết công việc, nhận được kết quả dịch vụ công có chất lượng cao hơn và được thể hiện qua kết quả Chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh, đạt 82,98% (tăng 3,13% so với năm 2020), có 4/5 tiêu chí có Chỉ số tăng so với năm 2020 (Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính; Chỉ số hài lòng về công chức; Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị) và 1/5 tiêu chí có Chỉ số cao nhất, đạt 92,34% (Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công).

Tuy nhiên, thứ hạng Chỉ số giảm so với năm 2020, đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*giảm 5 bậc so với năm 2020*) và nằm trong nhóm cuối các tỉnh, thành phố; còn 1/5 tiêu chí có Chỉ số hài lòng giảm là Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, giảm 1,59% so với năm 2020; 1/5 tiêu chí có Chỉ số hài lòng thấp là Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ đạt dưới 70%; 4/5 tiêu chí có thứ hạng thấp, gồm: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (*đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố*), Chỉ số hài lòng về TTHC (*đứng thứ 52/63 tỉnh, thành phố*), Chỉ số hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc (*đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố*), Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (*đứng thứ 58/63 tỉnh, thành phố*). Vẫn còn 9,27% người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học trả lời phải đi lại 03, 04 lần để giải quyết công việc; 2,53% người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học trả lời nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn (*trong đó: 33,33% nhận được thông báo của cơ quan, đơn vị về sự trễ hạn, 44,44% nhận được thư xin lỗi từ cơ quan về sự trễ hạn*).

Điều này cho thấy, vẫn còn người dân, tổ chức chưa hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong giải quyết TTHC, nhất là trong công tác tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị: Người dân, tổ chức chưa hài lòng về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, về dễ dàng thực hiện ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, về cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị một cách tích cực và về cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời. Bên cạnh đó, còn một số người dân, tổ chức chưa hài lòng về kết quả giải quyết TTHC (*do nhận kết quả trễ hạn*), phải đi lại nhiều lần để thực hiện TTHC và không nhận được thư xin lỗi và thông báo của cơ quan khi hồ sơ trễ hạn.

Nguyên nhân chính dẫn đến thứ hạng giảm:

Thứ nhất, năm 2021 do ảnh hưởng của dịch covid, giãn cách xã hội, hồ sơ tồn đọng nhiều dẫn đến việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức chưa kịp thời và điều này ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả Chỉ số.

Thứ hai, vẫn còn 1/5 tiêu chí có Chỉ số hài lòng giảm, 1/5 tiêu chí có Chỉ số hài lòng thấp, chỉ đạt dưới 70%; 4/5 tiêu chí có thứ hạng thấp, đứng thứ trên 50/63 tỉnh, thành phố.

Thứ ba, một bộ phận người dân, tổ chức khi đi giải quyết công việc liên quan đến TTHC thường thông qua tư vấn, môi giới, không trực tiếp thực hiện TTHC nên khi trả lời phiếu điều tra xã hội học thông tin cung cấp chưa được chính xác đầy đủ... dẫn đến Chỉ số đánh giá chưa cao.

Thứ tư, tinh thần, thái độ của một số cán bộ, công chức thực thi công vụ thường xuyên giao tiếp với nhân dân vẫn còn hạn chế, chưa đúng với tinh thần vì

nhân dân phục vụ từ đó ảnh hưởng đến niềm tin, việc nhận định, đánh giá mức độ hài lòng của người dân tổ chức trong giải quyết TTHC.

Thứ năm, công tác giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức chưa kịp thời.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ

Để nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, tiếp tục phấn đấu năm 2022 Chỉ số của tỉnh nằm trong nhóm có Chỉ số trên 85%. Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền, đề cao vai trò trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Gắn kết quả thực hiện cải cách hành chính với công tác thi đua khen thưởng và đánh giá cán bộ, công chức hàng năm; đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

2. Thực hiện hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ cải cách hành chính được UBND tỉnh giao tại Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2022.

3. Căn cứ kết quả phân tích Chỉ số SIPAS tại Báo cáo này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát những nội dung, chỉ số thành phần theo tiêu chí tại cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương phân tích những mặt làm được, những mặt còn yếu kém đưa ra giải pháp khắc phục nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân tổ chức. Đồng thời thực hiện ngay các biện pháp cụ thể khắc phục điểm yếu, những nội dung Chỉ số thành phần người dân đánh giá thấp, chưa hài lòng để cải thiện Chỉ số cho năm 2022.

Đối tượng điều tra xã hội học của Chỉ số SIPAS là đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đã trực tiếp giải quyết và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Nên kết quả giải quyết TTHC sẽ là thước đo để người dân đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan hành chính nhà nước, do đó các cơ quan, đơn vị, địa phương cần nhìn nhận nghiêm túc vấn đề này, đặc biệt có giải pháp khắc phục ngay. Đồng thời tập trung chỉ đạo cải cách hành chính, trong đó có cải cách thủ tục hành chính đảm bảo phục vụ tốt người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cụ thể:

a) Định kỳ, rà soát các thủ tục hành chính do Trung ương công bố ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kịp thời theo quy định.

b) 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ; 100% thủ tục hành chính được cập nhật kịp thời và

công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương đầy đủ, đúng quy định.

c) Về giải quyết thủ tục hành chính:

- Phân đầu 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng hẹn cho người dân, tổ chức, giảm mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn giải quyết cho người dân, tổ chức.

- 100% hồ sơ, thủ tục hành chính đang tồn đọng kéo dài phải được giải quyết dứt điểm; không để tổ chức, cá nhân đi lại quá một (01) lần để bổ sung hồ sơ.

- 100% trường hợp hồ sơ trễ hạn đều có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

- 100% cơ quan, đơn vị, địa phương công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh.

d) Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính, khuyến khích hướng dẫn người dân, tổ chức khảo sát trực tuyến. Căn cứ vào kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục phát huy kết quả đạt được và đưa ra giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế từ các phiếu có nội dung mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá ở mức trung bình trở xuống nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

e) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và ý thức tổ chức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân; thực hiện đúng chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với người dân, phải biết tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cụ thể, rõ ràng những thắc mắc của người dân, với phương châm “4 xin, 4 luôn”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

g) Sử dụng có hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính; sử dụng và khai thác có hiệu quả phần mềm một cửa điện tử, hồ sơ giải quyết được theo dõi cập nhật, đầy đủ, kịp thời trên hệ thống phần mềm.

h) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước, cải cách TTHC bằng nhiều hình thức, phương tiện thông tin đại chúng tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Đối với các cơ quan, đơn vị

a) Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm

Đối tượng điều tra xã hội học của Chỉ số SIPAS là đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đã trực tiếp giải quyết và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Do đó, kết quả giải quyết TTHC sẽ là thước đo để người dân đánh sự hài lòng đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan được UBND tỉnh giao nhiệm vụ chủ trì về cải cách TTHC căn cứ kết quả phân tích Chỉ số SIPAS tại Báo cáo này, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát những nội dung, chỉ số thành phần theo tiêu chí phân tích những mặt làm được, những mặt còn yếu kém mà chỉ số đưa ra. Đồng thời, tham mưu UBND tỉnh giải pháp khắc phục, nhất là tình trạng để hồ sơ trễ hạn giải quyết cho người dân tổ chức và công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

b) Sở Nội vụ có trách nhiệm

- Phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS năm 2021 tới người dân, tổ chức. Đồng thời, căn cứ vào kết quả SIPAS tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính góp phần nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2022 của tỉnh.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện. Đồng thời, chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra kết quả thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số tại các cơ quan, đơn vị, địa phương và báo cáo kết quả về UBND tỉnh.

- Chủ trì phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh thực hiện chọn mẫu điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 của tỉnh khi có yêu cầu của Bộ Nội vụ đảm bảo khách quan, đúng đối tượng; tiến hành giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS năm 2022 theo đúng quy định.

c) Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước có trách nhiệm

- Tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS năm 2021 tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm, tạo thói quen và 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 nhà nước nắm bắt được cảm nhận, mong đợi của người dân, tổ chức, trên cơ sở đó xác định được các giải pháp phù hợp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Tăng thời lượng đưa tin những việc làm tốt và chưa tốt của các sở, ngành, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công; 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.

d) Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh có trách nhiệm

- Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS năm 2022 khi có yêu cầu của Bộ Nội vụ. Đảm bảo kết quả chọn mẫu, phát thu phiếu điều tra chính xác, khách quan.

- Tuyên truyền kết quả SIPAS năm 2021 và kế hoạch triển khai SIPAS năm 2022; vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước thông qua cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học SIPAS năm 2022 một cách khách quan, trung thực, đầy đủ.

e) Đối với Bưu điện tỉnh có trách nhiệm

Tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện điều tra xã hội học SIPAS năm 2022 tại tỉnh khi có yêu cầu phối hợp của Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp, đảm bảo việc thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học năm 2022 đầy đủ, chính xác, khách quan. Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong công tác điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số SIPAS năm 2022.


Sở Nội vụ 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 (SIPAS) năm 2021 của tỉnh. *ctml*

(Kèm theo bảng tổng hợp đánh giá từng tiêu chí chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh)./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Đài PT - TH và Báo Bình Phước;
- Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố
- GD, các PGD Sở Nội vụ;
- Lưu VT, CCHC.

GIÁM ĐỐC



Trần Thị Ánh Tuyết

BẢNG TỔNG HỢP
Đánh giá từng tiêu chí Chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 76 /BC-SNV ngày 31 / 5/2022 của Sở Nội vụ)

I. Nhận định đánh giá của người dân, tổ chức

	Nhận định	Năm 2020	Năm 2021
1. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	57,48%	15,73%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện		42,13%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh		5,62%
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh		35,39%
	Khác	42,56%	1,12%
2. Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18,15%	21,35%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	60,12%	49,72%
	Qua loa phát thanh cấp xã	15,77%	15,17%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	15,77%	27,81%
	Qua mạng internet	3,27%	21,07%
	Khác	8,63%	1,12%
3. Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Quan người thân, bạn bè		18,26
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả		60,39
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả		26,12
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia		20,51
	Qua website tỉnh/cơ quan		8,99
	Khác		0,56
4. Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	73,09%	37,08%
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)		53,37%
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	18,35%	7,02%%
	4 lần(bổ sung hồ sơ nhiều lần)		2,25%
	Khác	3,36%	0,56%
5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,78%	0%
6. Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn		94.10%



Nhận định		Năm 2020	Năm 2021
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay		4,21%
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miễn phí		1,97%
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó		0%
7. Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89,02%	92,98%
	Sớm hẹn	1,19%	4,49%
	Trễ hẹn	9,79%	2,53%
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	42,86%	33,33%
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	33,33%	44,44%
8. Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn		90,45%
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh		91,57%
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh		89,61%
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia		89,89%
9. Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh		90,73%
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính		90,73%
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính		91,01%
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC		89,04%
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính		89,61%

(Theo nguồn số liệu của Bộ Nội vụ)



II. Hải lòng của người dân, tổ chức

Hải lòng	Năm 2020	Năm 2021
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ		
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	86,92%	85,32%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	88,03%	86,44%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87,58%	85,88%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	87,36%	85,88%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87,47%	85,88%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH		
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84,26%	85,32%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85,37%	85,04%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86,03%	87,57%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	85,81%	88,44%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định,	83,59%	85,60%
Thủ tục hành chính nói chung	85,01%	85,99%
III. CÔNG CHỨC		
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,49%	87,57%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	79,16%	85,88%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	80,04%	81,67%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,93%	85,60%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	81,15%	86,16%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	82,71%	84,48%
16. Công chức tận tình giúp đỡ	80,04%	82,79%
Công chức nói chung	80,65%	84,88%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ		
17. Kết quả phù hợp với quy định	85,59%	91,78%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85,37%	92,62%
19. Kết quả có thông tin chính xác	85,37%	92,62%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng	84,92%	92,34%
Kết quả dịch vụ nói chung	85,31%	92,34%
V. TIẾP NHẬN, Xử lý ý kiến GYPAKN		
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	60,71%	69,39%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	53,57%	64,63%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	57,14%	64,63%
24. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	64,29%	64,63%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	58,93%	65,82%
HẢI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	79,85%	82,98%

(Theo nguồn số liệu của Bộ Nội vụ)

III. Mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Mong đợi	Năm 2020	Năm 2021
1.Mở rộng các hình thức thông tin	30,82%	45,79%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	25,28%	15,17%
3.Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	26,16%	29,49%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện	36,59%	50,84%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	21,73%	30,34%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	45,45%	43,26%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	54,77%	42,70%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15,30%	8,43%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,76%	4,49%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,32%	3,37%
11.Nâng cao năng lực của công chức	9,31%	7,30%
12.Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	11,31%	7,87%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	11,09%	10,67%
14.Khác	1,55%	0,28%

(Theo nguồn số liệu của Bộ Nội vụ)

