

Số: /QĐ-UBND

Sơn 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 2024

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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 2080/QĐ-UBND ngày 05/10/2024 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 huyện, thành phố năm 2024; Quyết định số 1804/QĐ-UBND ngày 30/8/2024 của UBND tỉnh về việc 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 2024;

Theo đề nghị của Sở Nội vụ (cơ quan thường trực của Hội đồng xác định Chỉ số cải cách hành chính) tại Tờ trình số 48/TTr-SNV ngày 15/01/2025.

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 2024 trên địa bàn tỉnh Sơn La (gọi tắt là Chỉ số SIPAS 2024 có báo cáo kèm theo).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024, các sở, ngành; UBND các huyện, thành phố 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 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 Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Như Điều 3;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bureau điện tỉnh;
- Phòng Nội vụ các huyện, thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC, Tùng

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đình Việt

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 2024 trên địa bàn tỉnh Sơn La
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /01/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)

Căn cứ Quyết định số 1804/QĐ-UBND ngày 30/8/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan của cơ quan, hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2024.

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 2024 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 2024

1. Cơ sở

Thực hiện Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 12 tháng 5 năm 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.

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

- Cấp tỉnh: 20 sở, ban, ngành.

- Cấp huyện: 12 Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

b) 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

a) Đối với Văn phòng UBND tỉnh (*cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công*); Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc (*cơ quan có TTHC nhưng không phát sinh hồ sơ*); Ban Quản lý các khu công nghiệp (*có dưới 10 lượt người tham gia giải quyết TTHC*): gồm 3 nội dung cơ bản, 12 tiêu chí.

b) Đối với các sở: Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo (*cơ quan chỉ có TTHC phát sinh hồ sơ trực tuyến*): gồm 5 nội dung cơ bản, 23 tiêu chí

c) Đối với 11 sở, ban, ngành (*gọi chung là sở, ban, ngành*); UBND cấp huyện (*cơ quan có TTHC phát sinh hồ sơ trực tiếp*): gồm 5 nội dung cơ bản, 24 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 (*cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công*); Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc (*cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC*): xin ý kiến người đại diện cho tổ chức (*19 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố*) có liên hệ công tác đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến 30/9/2024.

+ Đối với Ban Quản lý các khu công nghiệp thực hiện điều tra tất cả đối với tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC và xin ý kiến người đại diện cho tổ chức (*19 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố*) có liên hệ công tác với Ban Quản lý các khu công nghiệp trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến 30/9/2024.

+ Đối với các các sở, ban, ngành còn lại và UBND cấp huyện, UBND cấp xã: điều tra người dân, người đại diện cho tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan, đơn vị (*từ ngày 01/9/2023 đến 30/9/2024*). 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 881/QĐ-UBND ngày 12/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Phiếu khảo sát gồm: 03 loại phiếu

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

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

+ Phiếu điều tra tổ chức đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ ; Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Ban Quản lý các khu công nghiệp.

- Cách tính Chỉ số hài lòng: Theo Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 12/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Triển khai khảo sát

a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên

250 điều tra viên của SIPAS 2024 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 2024.

b) Triển khai khảo sát

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2024 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; để 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 khảo sát

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 SIPAS

Việc phúc tra kết quả điều tra SIPAS 2024 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, Hội Cựu chiến binh 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. Từ ngày 01/11/2024 đến ngày 12/11/2024, Đoàn Giám sát điều tra xã hội học gọi điện thoại trực tiếp cho người dân, người đại diện tổ chức với tổng số 810/2.640 trường hợp (đạt 30,7%) trong danh sách thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp cho người dân, người đại diện tổ chức. Qua kết quả phúc tra, có 703/810 đối tượng được phúc tra đảm bảo 03 nội dung (đạt 86,8%),

103/810 đối tượng không đúng số điện thoại hoặc không liên lạc được, 04/810 đối tượng không hợp tác trả lời câu hỏi phúc tra.

8. 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 giải pháp công nghệ Đại Nam thực hiện.

9. Kết quả phiếu điều tra

Tổng số phiếu thu về là 2.640 /2.667 phiếu, đạt 98,9% số phiếu phát ra (27 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 2.640/2.640, đạt 100% số phiếu thu về; dữ liệu SIPAS 2024 trong báo cáo này sẽ được tổng hợp, phân tích từ 2.640 phiếu thu về hợp lệ (*Biểu số 1*).

10. Thành phần trả lời phiếu điều tra

Thành phần trả lời phiếu: Đối với khối sở, ban, ngành (*Biểu số 2*); đối với khối huyện, thành phố (*Biểu số 2a*).

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 2024

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, 3c*)

a) Về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công

- SIPAS 2024 cho thấy 44,54% số người được hỏi trong cả tỉnh đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công tại Bộ phận một cửa cấp xã, 27,08% tại Bộ phận một cửa cấp huyện, 3,33% tại Bộ phận một cửa của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, 13,38 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và chỉ có 9,94% tại Công dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh. Như vậy, có thể thấy người dân, tổ chức vẫn có xu hướng đến nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa các cấp và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là chủ yếu.

- Đối với các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ trực tuyến: có 33,79% người dân, tổ chức đã nộp hồ sơ giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận một cửa cấp xã; 6,44% tại Cổng dịch vụ công Quốc gia; 51,26% tại Cổng dịch vụ công của tỉnh và 7,82% vào trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; đồng thời có 42,48% người dân, tổ chức nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn; 42,48% trên Cổng dịch vụ công tỉnh; 4,53% tại trang Thông tin điện tử của các sở, ban, ngành. Qua đây có thể thấy nhiều người dân, tổ chức chưa thể tự nộp và nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến, mà vẫn phải có sự hỗ trợ của các cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công là chủ yếu.

b) Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công

Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công mà người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất là qua chính quyền xã, phường, thị trấn (49,43%); qua hỏi người thân, bạn bè là 16,75%; qua các phương tiện thông tin đại chúng là 9,22%; có 16,31% người dân, tổ chức biết thông tin qua mạng Internet. Đối với các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ công trực tuyến, kênh thông tin về cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mà người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, cấp huyện, Trung tâm hành chính công tỉnh (46,36%), qua mạng mạng Internet là 36,59%; qua phương tiện thông tin đại chúng là 9,77%

Kết quả đo lường cho thấy người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận và trả kết quả qua công chức cấp xã là chủ yếu, thông qua mạng Internet có tăng so với năm 2023 nhưng chiếm tỷ lệ chưa cao. Các cơ quan, đơn vị cần tiếp tục tăng cường tuyên truyền phù hợp, tích cực, hiệu quả để nâng cao nhận thức và thúc đẩy người dân, tổ chức sử dụng một cách có hiệu quả các kết quả mà chương trình xây dựng chính quyền số, chính quyền điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin trong cung ứng dịch vụ công mang lại.

c) Kênh thông tin để tiếp cận các quy định về TTHC

Tỷ lệ cao nhất là 49,31% người dân, tổ chức tiếp cận các quy định về TTHC qua công chức tại nơi nộp hồ sơ và trả kết quả; tiếp đến là 25,66% qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ và trả kết quả; 16,23% thông qua Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng dịch vụ công của tỉnh, trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; 8,58% thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia. Như vậy, năm 2024, tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về quy định TTHC qua mạng Internet đã có xu hướng tăng dần, nhưng vẫn chủ yếu qua công chức, tương đồng với tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công.

Đối với người dân tham gia giải quyết TTHC trực tuyến, thì kênh thông tin để tiếp cận các quy định về TTHC có 55,31% thông qua Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng dịch vụ công của tỉnh, trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; 29,57% thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia; 29,57% qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ và trả kết quả

d) Số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

- 42,04% người dân, tổ chức khẳng định chỉ cần đi lại 1 lần trong quá trình thực hiện dịch vụ công; 51,32% đi lại 2 lần (01 lần nhận hồ sơ, 01 lần nhận kết quả); 4,83% đi lại 3 lần; 1,34% đi lại từ 4 lần trở lên. So sánh với năm 2023, tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại từ 3,4 lần có xu hướng giảm. Điều đó chứng tỏ, việc cải thiện sự phục vụ đối với người dân, tổ chức ở một số cơ quan, đơn vị được quan tâm, nâng cao chất lượng hướng dẫn TTHC và dịch vụ công. Tuy nhiên vẫn còn 6,17% người dân vẫn phải mất thời gian đi lại nhiều 3,4 lần để giải quyết TTHC

- Đối với các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ công trực tuyến: 51,55% người dân, tổ chức khẳng định chỉ cần đi đăng nhập 1 lần trong quá trình thực hiện dịch vụ công; 41,05% đăng nhập 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả); 4,77% đăng nhập 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả, 01 lần nhập sai mã thủ tục hành chính; 1,67% đăng nhập 04 lần.

d) Công chức gây phiền hà, sách nhiễu

SIPAS 2024 cho thấy việc người dân, tổ chức bị gây phiền hà, sách nhiễu của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân được cải thiện (98,61%). Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc với 1,39%.

e) Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí

0,48% người dân, tổ chức cho rằng công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí. Tỷ lệ công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí tăng 0,1% so với năm 2023.

g) Nhận giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

68,48% người dân, tổ chức nhận được giấy hẹn, 26,78% người dân, tổ chức không nhận được giấy hẹn do chờ kết quả ngay, 4,35% cơ quan không có giấy hẹn nhưng công chức hẹn miệng; 0,38% cơ quan không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau. Việc một số cơ quan vẫn còn để xảy ra tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy hẹn trả kết quả hoặc không có giấy hẹn theo quy định. Đây là một nguyên nhân quan trọng dẫn đến tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, đối với người dân, tổ chức.

h) Cơ quan trả kết quả đúng hẹn

Các cơ quan, đơn vị thực hiện khá tốt việc trả kết quả đúng hẹn, sớm hẹn, 93,23% người dân, tổ chức khẳng định các cơ quan, đơn vị trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, 5,54% sớm hẹn, 1,24% trễ hẹn. Tỷ lệ cơ quan, đơn vị trả kết quả trễ hẹn giảm 0,3% so với năm 2023.

i) Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn

Trong số người dân, tổ chức bị trả kết quả trễ hẹn nói chung trong cả tỉnh, có 50% nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn, còn lại 50% không nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn. Việc thông báo về sự trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công một số cơ quan, đơn vị thực hiện chưa nghiêm túc, đầy đủ theo quy định.

k) Cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn

Có 51,61% người dân, tổ chức nhận được thư xin lỗi về sự trễ hẹn; còn lại, 48,39% không nhận được xin lỗi.

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

2.1. Chỉ số SIPAS chung

a) Đối với khối sở, ban, ngành

Năm 2024, 20 cơ quan, đơn vị nhận được sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính nhà nước nằm trong khoảng từ 86,98%-98,49%. Chỉ số SIPAS nói chung là 94,97% (giảm so với năm 2023 là 0,42%); có 19/20 sở, ngành có Chỉ số SIPAS đạt từ 90% trở lên (bằng với năm 2023) (Biểu số 4).

- 10/20 đơn vị có Chỉ số SIPAS cao hơn hoặc bằng năm 2023 (Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Nội vụ; Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch; Sở Tài nguyên và Môi trường; Văn phòng UBND tỉnh; Sở Y tế; Sở Tư pháp; Thanh tra tỉnh; Sở Ngoại vụ).

- 10/20 đơn vị có Chỉ số SIPAS thấp hơn năm 2023 (Ban Dân tộc, Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh; Sở Tài chính; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Giao thông, vận tải; Khoa học và Công nghệ; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Xây dựng; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội)

- Chỉ số SIPAS của cơ quan cao nhất là Ban Dân tộc (98,49%); Chỉ số SIPAS của cơ quan thấp nhất là Thanh tra tỉnh (86,98%).

b) Đối với khối huyện, thành phố

Chỉ số SIPAS nói chung là 95,05% (cao hơn năm 2023 là 0,53%); có 11/12 UBND huyện, thành phố có Chỉ số SIPAS đạt từ 90% trở lên (bằng với năm 2023) (Biểu số 4a).

+ 07/12 đơn vị có Chỉ số SIPAS cao hơn năm 2023 (UBND các huyện: Sốp Cộp, Phù Yên, Quỳnh Nhai, Bắc Yên, Mai Sơn, Yên Châu, thành phố Sơn La)

+ 05/12 đơn vị có Chỉ số SIPAS thấp hơn năm 2023 (UBND các huyện: Mộc Châu, Thuận Châu, Mường La, Vân Hồ, Sông Mã).

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện cao nhất là UBND huyện Sông Mã (92,2%). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện thấp nhất là UBND huyện Bắc Yên (83,76%).

2.2. Các chỉ số nội dung

a) Đối với các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ TTHC trực tiếp (Biểu số 5, 5a, 5b)

+ Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ: tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 95,49%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 83,66%, trung vị là 95,83%.

+ Chỉ số hài lòng về TTHC: tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 95,16%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 84,57%, trung vị là 95,27%.

+ Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 94,55%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 82,68%, trung vị là 94,91%.

+ Chỉ số hài lòng về Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Tỷ lệ

người dân, tổ chức hài lòng chung là 95,41%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 80,56%, trung vị là 95,82%.

+ Chỉ số hài lòng về Ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 80,95%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 0%, trung vị là 80%.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến (*Biểu số 5c*)

+ Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 97,06%; đơn vị cao nhất đạt 98,89%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 94,44%, trung vị là 97,44%.

+ Chỉ số hài lòng về TTHC: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 96,47%; đơn vị cao nhất đạt 98,67%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 94%, trung vị là 96,33%.

+ Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 95,78%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 84,96%, trung vị là 95%.

+ Chỉ số hài lòng về Kết quả cung ứng dịch vụ công trực tuyến: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 97,26%; đơn vị cao nhất đạt 98,75%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 95%, trung vị là 97,5%.

+ Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng chung là 90,67%; đơn vị cao nhất đạt 100%, đơn vị thấp nhất chỉ đạt 81,82%, trung vị là 92,86%.

c) Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Ban Dân tộc (*Biểu số 5d*)

+ Chỉ số hài lòng về Công chức: Tỷ lệ tổ chức hài lòng chung cả 04 đơn vị là 96,46%; Văn phòng UBND tỉnh đạt 94,8%, Sở Ngoại vụ đạt 96,67%; Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh đạt 96%, Ban Dân tộc đạt 93,33%.

+ Chỉ số hài lòng về Phối hợp, xử lý công việc: Tỷ lệ tổ chức hài lòng chung cả 04 đơn vị là 95,06%; Văn phòng UBND tỉnh đạt 90%, Sở Ngoại vụ đạt 95,56%; Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh đạt 95%, Ban Dân tộc đạt 97,78%.

+ Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: Tỷ lệ tổ chức hài lòng chung cả hai đơn vị là 87,5%; Văn phòng UBND tỉnh đạt 98%, Sở Ngoại vụ đạt 97,46%; Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh đạt 100%, Ban Dân tộc đạt 97,83%

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 2024 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 (*Biểu số 6, 6a, 6b*).

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 4 nội dung (*sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất*): (1) Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý hoặc có nội dung thông tin trùng lặp (20,15% số người được hỏi) (2) Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (16,39% số người được hỏi); (3) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện (12,92% số người được hỏi); (4) 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 (9,81% số người được hỏi); (5) rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (9,68% số người được hỏi).

Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Ban Dân tộc: các tổ chức mong đợi hai cơ quan cải thiện việc rút ngắn thời gian giải quyết công việc là 28,89%; nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức là 26,67%; quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức là 14,92%; xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong phối hợp. xử lý công việc là 14,92%.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi, khó khăn

Kết quả Chỉ số SIPAS năm 2024 tiếp tục phản ánh những nỗ lực trong công tác CCHC, nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC của các cơ quan, đơn vị, 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 DVHCC có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ CCHC phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội.

a) Thuận lợi

Việc triển khai SIPAS 2024 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo 1168 của tỉnh và nhận được sự phối hợp, thực hiện tích cực từ 20 sở, ban, ngành, 12 huyện, thành phố và Bưu điện tỉnh.

Người dân, tổ chức ngày càng quan tâm hơn đối với việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, ủng hộ và tham gia điều tra SIPAS tích cực hơn; các cơ quan, đơn vị, địa phương tích cực đẩy mạnh công tác tuyên truyền góp phần giúp quá trình thực hiện SIPAS 2024 thuận lợi, hiệu quả.

Kết quả triển khai SIPAS năm 2024 cho thấy đội ngũ lãnh đạo, công chức tại các cơ quan, đơn vị quan tâm hơn đến sự hài lòng của người dân, tổ chức; đang dần hình thành tư duy, văn hóa lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, nhờ đó cũng tác động, ảnh hưởng tích cực đến quá trình triển khai (*cung cấp thông tin kịp thời, phối hợp chọn mẫu đúng phương pháp, không can thiệp đến quá trình phát, thu phiếu..*); các cơ quan, công chức liên quan đã tiếp tục phát huy tính chủ động, tích cực, sáng tạo trong triển khai, góp phần giúp SIPAS 2024 khảo sát, lắng nghe được ý kiến phản hồi từ 2640 người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần trên địa bàn tỉnh.

Quá trình triển khai SIPAS 2024 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.

b) Khó khăn

SIPAS 2024 cũng gặp khó khăn trong quá trình chọn mẫu: Danh sách các tổ chức, cá nhân không đảm bảo về thông tin (*địa chỉ không đầy đủ, thông tin sai, trùng tên, không có số điện thoại...*) do 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, phải chuyển đi chuyển lại nhiều lần; 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, đây là tồn tại, hạn chế đã được chỉ ra năm 2023, tuy nhiên các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quyết liệt thực hiện các giải pháp để khắc phục vấn đề này, nhất là đối với cấp xã.

Đối tượng điều tra xã hội học có trình độ hiểu biết, nhận thức đa dạng. 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...

Tình trạng lừa đảo qua mạng, tin rác, cuộc gọi rác giả danh lừa đảo qua điện thoại để chiếm đoạt tài sản, tài khoản ngân hàng của người dân vẫn còn xảy ra gây tâm lý hoang mang cho người dân; tác động đến tâm

trạng lo lắng, bất ổn cho người dân khi có số điện thoại lạ gọi đến trong quá trình liên hệ thực hiện điều tra

2. Về kết quả đạt được của SIPAS 2024

SIPAS 2024 đánh giá các lĩnh vực dịch vụ công được thực hiện tại 20 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố, với 2.640 người dân, tổ chức trong tỉnh; tiếp tục đánh giá chi tiết về chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thông qua ý kiến phản hồi về cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức, từ việc tiếp cận dịch vụ, việc công khai và tuân thủ các quy định về TTHC, việc giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức, kết quả dịch vụ mà người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý của các cơ quan hành chính nhà nước đối với các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức. Việc triển khai mang lại những thông tin kịp thời, khách quan giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có thêm thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả CCHC của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố nói chung và việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nói riêng; đồng thời, 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. Việc triển khai SIPAS 2024 thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức, đây cũng là một hình thức để người dân, tổ chức thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Sở Nội vụ đã áp dụng phương pháp chọn mẫu điều tra khoa học, chặt chẽ, đảm bảo đúng yêu cầu để chọn ra 2640 người dân, tổ chức được phát phiếu điều tra ở tất cả các huyện, thành phố trong tỉnh. Các phiếu điều tra được 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 sát sao của Sở Nội vụ và sự tích cực, trách nhiệm của điều tra viên tại Bruu 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. 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 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 2024 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 95,01% (*cao hơn năm 2023 là 0,19%*). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của đơn vị cao nhất là 99,2% và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của đơn vị thấp nhất là 83,76%. Qua đó cho thấy, có 21/32 cơ quan, đơn vị có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao hơn Chỉ số SIPAS nói chung trong cả tỉnh; kết quả này cho thấy thể hiện nỗ lực cải cách hành chính của tất cả các cơ quan, đơn vị trong tỉnh. Tuy nhiên, 15/32 cơ quan, đơn vị có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thấp hơn năm 2023, cho thấy nhiều cơ quan, đơn vị cần phải xem xét, đánh giá lại chương trình, kế hoạch, cần nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, 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: các cơ quan cung cấp nhiều kênh thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận, trong đó tỷ lệ sử dụng hình thức tiếp cận qua công chức là chủ yếu, kênh biết thông tin dịch vụ qua mạng internet có tăng so với năm 2023 nhưng tỷ lệ đạt vẫn còn thấp (*16,31%*). Việc phụ thuộc vào công chức để tiếp cận thông tin về dịch vụ cho thấy người dân, tổ chức chưa có thói quen chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin, dễ gây quá tải công việc cho công chức, đồng thời tạo cơ hội phiền hà, sách nhiễu trong quá trình cung ứng dịch vụ công; việc ít sử dụng mạng Internet cho thấy người dân chưa có thói quen sử dụng máy tính/thiết bị điện tử hoặc chất lượng cung cấp thông tin cung ứng dịch vụ công chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân. Do vậy các cơ quan cung ứng dịch vụ công trực tuyến cần quan tâm thực hiện các giải pháp phù hợp, để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận thực hiện các giao dịch điện tử với cơ quan nhà nước, nhất là trong giải quyết TTHC.

Các chỉ số nhận định, đánh giá người dân, tổ chức số lần đi lại giải quyết công việc từ 3-4 lần giảm so với năm 2023, tỷ lệ việc người dân, tổ chức ít bị gây phiền hà, sách nhiễu của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân được cải thiện (*98,61%*); tỷ lệ trả kết quả dịch vụ hành chính công sớm hơn và đúng hạn cho người dân, tổ chức (*98,77%*).

Tuy nhiên, kết quả SIPAS 2024 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, các quy định liên quan đến cung ứng dịch vụ công chưa được thực hiện nghiêm tại một số cơ quan, đơn vị: Tỷ lệ cơ quan không có thông báo về việc trễ hạn (*50%*) và tỷ lệ cơ quan không gửi thư xin lỗi về việc trễ hạn (*48,39%*). 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 (1,39%) và công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí (0,48%) vẫn còn.

Kết quả SIPAS năm 2024 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, mong muốn cải thiện nhiều nhất (*đơn giản hóa thủ tục hành chính và mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công, rút ngắn thời gian giải quyết công việc, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến*). 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.

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 2024, 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 dịch vụ hành chính công thuộc cơ quan, đơn vị, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- 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.

- Tiếp tục tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS 2024 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.

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cải TTHC gắn chặt chẽ với chuyển đổi số; nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), tổ chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức, hướng đến giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn, giảm thời gian đi lại, đồng thời kịp thời xử lý, giải quyết và công khai các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước; tiếp tục đổi mới phong cách lề lối làm việc, nâng lên năng lực trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, vì sự hài lòng của người dân, tổ chức. Nghiên cứu, đổi mới tư duy, phương pháp làm việc, cung

cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức đáp ứng được nhu cầu, mong đợi ngày càng cao của người dân, tổ chức.

- Tổ chức các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc xây dựng văn hoá công vụ lấy người dân là trung tâm trong toàn ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những nhiều trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn.

2. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền thường xuyên các hoạt động và kết quả CCHC; thông tin, tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS 2024 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, Bru điện Sơn La

a) 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, giám sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 và thông tin, tuyên truyền Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2024, việc triển khai đo lường hài lòng của người dân năm 2025 tới người dân trên địa bàn toàn tỉnh.

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 một cách khách quan, trung thực, đầy đủ.

b) Bru điện Sơn La

Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện điều tra xã hội học SIPAS hàng năm trong toàn tỉnh. 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 hàng năm ở một số cơ quan, đơn vị.

Bổ 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 trong triển khai điều tra xã hội học SIPAS hàng năm.

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 hàng năm 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 điều tra 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, tham mưu triển khai kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính 2025, bảo đảm chất lượng, hiệu quả, theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo 1168 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 1168 của tỉnh, kết quả sử dụng 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./.