

Số: /BC-SNV

Bình Phước, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 tỉnh Bình Phước

Căn cứ kết quả công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 tại Hội nghị của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ.

Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh, như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) nhằm lắng nghe nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân, từ đó giúp cơ quan hành chính Nhà nước có cơ sở khách quan để lựa chọn giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

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 09 nhóm chính sách công quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân (năm 2022 đánh giá trên 8 nhóm chính sách), gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính Nhà nước. Trong đó, xác định ở 02 nội dung (việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; việc cung ứng dịch vụ hành chính công) với 9 nhóm tiêu chí và 39 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá, cụ thể:

1. Nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, gồm 04 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước; (2) Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách (với 23 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá).

2. Nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm 05 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (với 16 tiêu chí được lựa chọn để đánh giá).

Năm 2023, có 40.230 người dân trên cả nước tham gia trả lời phiếu khảo sát SIPAS. Trong đó, tỉnh Bình Phước có 558 người dân tại 18 thôn, ấp, khu phố

của 09 xã, phường, thị trấn thuộc thành phố Đồng Xoài, thị xã Bình Long và huyện Bù Đăng tham gia trả lời phiếu khảo sát SIPAS.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023 CỦA TỈNH

Theo kết quả công bố tại Hội nghị của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ. Kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh đạt 76,08% (*tăng 0,03% so với năm 2022*), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*giảm 06 bậc so với năm 2022*).

Như vậy, Chỉ số SIPAS năm 2023 của tỉnh tăng nhưng thứ hạng giảm so với các tỉnh, thành phố. Cụ thể Chỉ số từng nội dung, như sau:

1. Về nhận định, đánh giá của người dân

1.1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan Nhà nước

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 đã tiến hành đo lường mức độ quan tâm của người dân đối với 09 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Theo kết quả khảo sát, nhận định của người dân chính sách trật tự an toàn, xã hội được quan tâm nhất đạt 73,87%; thứ hai là chính sách về an sinh xã hội đạt 73,51%; chính sách phát triển kinh tế ở địa phương đạt 68,69%; chính sách khám, chữa bệnh đạt 71,31%; chính sách về giáo dục phổ thông đạt 72,25%; chính sách về nước sinh hoạt đạt 70,23%; chính sách về điện sinh hoạt đạt 72,79%; chính sách về giao thông đường bộ đạt 72,88% và chính sách về cải cách hành chính đạt 71,03%.

1.2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan Nhà nước

Từ kết quả Chỉ số cho thấy, người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau. Trong đó, qua mạng Internet là kênh thông tin được người dân lựa chọn nhiều nhất chiếm 46,84%; thứ hai qua loa phát thanh xã chiếm 42,50%; lần lượt tiếp theo là các kênh thông tin ở cơ sở như họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư chiếm 40,87%; phương tiện thông tin đại chúng (*đài, tivi, báo chí*) chiếm 26,22%; qua, các kênh thông tin qua người thân, bạn bè và qua cơ quan Nhà nước, công chức có tỷ lệ thấp chiếm 13,56% và 11,57%; có 0,18% người dân sử dụng các kênh thông tin khác.

1.3. Sự tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách của cơ quan Nhà nước

Sự tham gia ý kiến của người dân đối với chính sách có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chính sách phù hợp, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân, tuy nhiên, số người dân sẵn sàng tham gia góp ý chính sách chưa cao. Số người dân sẵn sàng tham gia góp ý theo bất kỳ hình thức nào chiếm tỷ lệ 47,01%, số người dân tham gia khảo sát, theo hình thức xin ý kiến tại cuộc họp cư dân là 35,57%, theo hình thức gửi phiếu là 16,88% và theo hình thức trực tuyến là 4,9%.

1.4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân

Trong số người dân được khảo sát 80,72% cho rằng không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; vẫn còn 17,84% cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu và 1,44% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu.

Trong khi đó, 83,24% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; vẫn còn 13,69% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức và 3,06% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết.

1.5. Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với người dân

Người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất trong 03 hình thức, với mức độ phù hợp là 71,58%; tiếp đến là hình thức trực tuyến một phần là 70,26% và cuối cùng là hình thức trực tuyến toàn trình là 69,05%.

(Kèm theo Phụ lục 1 về nhận định, đánh giá của người dân)

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

2.1. Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc xây dựng thực hiện chính sách

Đạt 75,97% (tăng 0,54% so với năm 2022), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (giảm 10 bậc so với năm 2022). Chỉ số này được đo lường ở 04 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước; (2) Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. Cụ thể kết quả từng nhóm tiêu chí như sau:

a) Chỉ số hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước

Chỉ số này được đo lường thông qua 02 tiêu chí: (1) Cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Kết quả: 74,77% số người được hỏi hài lòng với trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước (giảm 3,56% so với năm 2022), đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố (giảm 19 bậc so với năm 2022). Trong đó: 73,91% hài lòng về việc cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; 75,63% hài lòng về việc cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Từ kết quả cho thấy, vẫn còn 26,29% người dân được khảo sát chưa hài lòng về việc cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách qua các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, xã; họp tổ dân phố, thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền và 24,37% người dân nhận định cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách chưa đầy đủ, dễ hiểu và điều này dẫn đến Chỉ số và thứ hạng tại tiêu chí này đều giảm thấp so với các tỉnh, thành phố. Như vậy, các cơ quan cần xem xét, tăng cường các cơ hội, điều kiện thuận lợi để người dân

có thể tiếp cận chính sách. Đối với các nhóm dân số khác nhau, các cơ quan cần có cách tiếp cận, giải pháp khác nhau, phù hợp với nhu cầu thông tin, điều kiện tiếp cận của từng nhóm, để đảm bảo mọi người dân ở địa phương đều có cơ hội tiếp cận.

b) Chỉ số hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách.

Chỉ số này đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương và được đo lường thông qua 02 tiêu chí: (1) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách; (2) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

Kết quả: 75,95% số người được hỏi hài lòng với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (*giảm 3,20% so với năm 2022*), đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố (*giảm 32 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,84% số người khảo sát hài lòng với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách; 76,06% số người khảo sát hài lòng với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

Như vậy, việc tổ chức xin ý kiến góp ý, phản hồi ý kiến về chính sách của các cơ quan trong thời gian tới cần phải được thực hiện theo nhiều hình thức phù hợp với các nhóm dân số khác nhau; đối với các nhóm dân số gặp khó khăn hơn, các cơ quan cần cung cấp thêm các điều kiện, giải pháp hỗ trợ để họ có thể tiếp cận, sử dụng các hình thức góp ý chính sách, phản hồi ý kiến như các nhóm dân số khác; đối với các nhóm dân số không muốn, không sẵn lòng tham gia góp ý chính sách, các cơ quan cần tăng cường tuyên truyền, vận động và có các giải pháp pháp khuyến khích phù hợp để giúp họ thấy được việc tham gia góp ý chính sách vừa là quyền lợi, vừa là trách nhiệm công dân, từ đó giúp họ sẵn sàng, tích cực tham gia. Chỉ khi người dân tham gia góp ý chính sách thì chính sách mới đảm bảo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân và nền hành chính mới thể hiện được tính phục vụ, dân chủ, trách nhiệm giải trình.

c) Chỉ số hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Chỉ số này được đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách và được đo lường thông qua 09 tiêu chí: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành

chính.

Kết quả: 75,89% số người được hỏi hài lòng với với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách (*tăng 4,79% so với năm 2022*), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*tăng 01 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 77,13% người dân hài lòng với chính sách an sinh, xã hội; 76,38% người dân hài lòng với chính sách cải cách hành chính; 75,52% người dân hài lòng với chính sách phát triển kinh tế; 75,63% người dân hài lòng với chính sách khám, chữa bệnh; 76,09% người dân hài lòng với chính sách giáo dục phổ thông; 76,16% người dân hài lòng với chính sách trật tự, an toàn xã hội; 75,88% người dân hài lòng với chính sách giao thông đường bộ; 75,27% người dân hài lòng với chính sách điện; 74,91% người dân hài lòng với sinh hoạt chính sách nước sinh hoạt.

d) Chỉ số hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

Chỉ số này được đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường thông qua 10 tiêu chí (*năm 2022 đo lường thông qua 02 tiêu chí*): (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; (5) Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; (6) Đường bộ, giao thông tốt hơn; (7) Điện sinh hoạt tốt hơn; (8) Nước sinh hoạt tốt hơn; (9) An sinh xã hội tốt hơn; (10) cơ quan hành chính Nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

Kết quả: 76,29% số người được hỏi hài lòng với kết quả, tác động của chính sách (*tăng 3,23% so với năm 2022*), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*giảm 03 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,63% hài lòng với kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; 75,94% hài lòng với kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; 74,95% hài lòng với bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; 77,09% hài lòng với trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; 77,03% hài lòng với trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; 77,24% hài lòng với đường bộ, giao thông tốt hơn; 76,70% hài lòng với điện sinh hoạt tốt hơn; 74,94% hài lòng với nước sinh hoạt tốt hơn; 76,77% hài lòng với an sinh xã hội tốt hơn; 76,63% hài lòng với cơ quan hành chính Nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

2.2. Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Đạt 76,24% (*giảm 0,44% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 4 bậc so với năm 2022*). Chỉ số này được đo lường ở 05 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Cụ thể kết quả từng nhóm tiêu chí như sau:

a) Chỉ số hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí: (1) Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Kết quả: 75,59% số người được hỏi hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ (*giảm 1,91% so với năm 2022*), đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố (*giảm 05 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 73,98% hài lòng với Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; 76,31% hài lòng với Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; 76,49% hài lòng với Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Kết quả khảo sát cho thấy, vẫn còn một số bộ phận người dân cho rằng nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn chưa rõ ràng, khó thấy (26,12%); chưa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân (23,69%); trang thiết bị phục vụ người dân chưa đầy đủ, chất lượng chưa tốt để giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng (23,51%) và điều này dẫn đến Chỉ số và thứ hạng tại tiêu chí này đều giảm thấp so với các tỉnh, thành phố. Như vậy, để nâng cao Chỉ số các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh cần quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa phục vụ người dân nhằm đảm bảo giúp người dân thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

b) Chỉ số hài lòng của người dân về thủ tục hành chính

Chỉ số này được đo lường thông qua 04 tiêu chí: (1) Quy định thủ TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; (2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định; (3) Người dân được yêu cầu nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả: 76,49% số người được hỏi hài lòng về thủ tục hành chính (*giảm 1,40% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 04 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,91% hài lòng với quy định thủ TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; 76,31% hài lòng với việc nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định; 77,20% hài lòng với việc được yêu cầu nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định; 76,55% hài lòng với thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả khảo sát cho thấy việc niêm yết, công khai TTHC đã từng bước tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu hạn chế dần tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định, yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC đã được rút ngắn thời gian nên hạn chế được tình trạng trễ hẹn. Tuy nhiên, Chỉ số hài lòng của người dân về TTHC giảm so với năm 2022 và điều này chứng minh ở một số nơi việc niêm yết, công khai TTHC còn mang tính hình thức, chưa tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai chưa đầy đủ; còn tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định; yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC còn trễ hẹn, thời hạn giải quyết công việc còn dài, chưa rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC.

c) Chỉ số hài lòng của người dân đối với công chức

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí (*năm 2022 đánh giá thông qua 04 tiêu chí*): (1) Công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân.

Kết quả: 76,83% số người được hỏi hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc (*tăng 2,10% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 01 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 76,99% hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; 77,13% hài lòng về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; 76,38% hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.

Kết quả khảo sát cho thấy người dân tương đối hài lòng với công chức Bộ phận Một cửa trực tiếp giải quyết công việc cho họ. Tuy nhiên, một số bộ phận người dân vẫn chưa hài lòng thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân Bộ phận Một cửa (23,01%), còn một bộ phận công chức Bộ phận Một cửa chưa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp dẫn đến họ phải hoàn thiện hồ sơ nhiều lần (22,87%); còn một bộ phận công chức Bộ phận Một cửa giải quyết công việc chưa tuân thủ đúng quy định (23,62%).

d) Chỉ số hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí: (1) Kết quả dịch vụ được trả đúng hạn; (2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Kết quả: 75,85% số người được hỏi hài lòng đối với kết quả dịch vụ (*giảm 4,91% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 20 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,70% hài lòng đối với việc kết quả dịch vụ được trả đúng hạn; 76,56% hài lòng đối với việc kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác và 75,30% hài lòng đối với kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ có tỷ lệ hài lòng thấp so với những tiêu chí khác; nguyên nhân là do các tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, tiêu chí TTHC, tiêu chí công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; do vậy, kết quả cuối cùng không được người dân đánh giá cao về thời hạn, tính đầy đủ, chính xác và công bằng.

e) Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Kết quả: 76,36% số người được hỏi hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (*tăng 4,13% so với năm 2022*), đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố (*giảm 01 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 76,16% hài lòng đối với việc cơ

quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; 76,06% hài lòng đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; 76,85% hài lòng đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tăng so với năm 2022. Tuy nhiên, Chỉ số cho thấy vẫn còn người dân chưa hài lòng với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định và kịp thời.

(Kèm theo Phụ lục 2 về Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh)

3. Sự mong đợi của người dân 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, Chỉ số SIPAS còn phản ánh sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

Kết quả khảo sát cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung quan trọng liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công. Trong đó, nội dung mà người dân mong muốn chính quyền cải thiện nhiều nhất là nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (37,25% số người được hỏi); tiếp đến là cần nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân (36,22% số người được hỏi) và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân (35,14% số người được hỏi). Bên cạnh đó, 34,59% số người được hỏi cũng mong muốn cơ quan hành chính Nhà nước cần tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc; 34,41% mong muốn tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc; 33,39% mong muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; 32,25% mong muốn nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; 30,27% mong muốn nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin; 28,65% mong muốn tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền và 28,65% mong muốn mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của chính quyền.

Điều này cho thấy, 03 nội dung mà người dân mong đợi nhiều nhất là nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

(Kèm theo Phụ lục 3 về sự mong đợi của người dân)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Như vậy, mặc dù công tác cải cách hành chính Nhà nước được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm triển khai thực hiện toàn diện trên cả 06 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. Tuy nhiên, vẫn còn người dân chưa hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước và thể hiện qua kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 chỉ đạt 76,08%, đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*giảm 06 bậc so với năm 2022*); 9/9 nhóm tiêu chí có Chỉ số đều ở thứ hạng thấp so với các tỉnh, thành phố. Trong đó, 02 tiêu chí có Chỉ số thứ hạng đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố (*trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước; tiếp cận dịch vụ*); tiêu chí có Chỉ số cao nhất chỉ đạt 76,83% (*hài lòng về công chức*); kết quả Chỉ số thể hiện còn 23,92% người dân được khảo sát chưa hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh; vẫn còn 17,84% người dân được khảo sát cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu; 1,44% người dân được khảo sát cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu; 13,69% người dân được khảo sát cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức và 3,06% người dân được khảo sát cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết.

Từ kết quả cho thấy người dân chưa cảm nhận được sự nỗ lực của các cấp chính quyền trong công cuộc cải cách hành chính dẫn đến Chỉ số SIPAS còn thấp.

Nguyên nhân chính dẫn đến Chỉ số chưa cao và thứ hạng giảm

Thứ nhất, một số cấp ủy, chính quyền cơ sở chưa thật sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt các nội dung về đánh giá, đo lường các Chỉ số thành phần SIPAS.

Thứ hai, một số người dân chưa hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh đối với 9/9 nhóm tiêu chí ở 02 nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công.

Thứ ba, công tác tuyên truyền chưa được đẩy mạnh, người dân chưa cảm nhận được những nỗ lực của các cấp chính quyền trong cải cách hành chính điều này cũng ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số SIPAS

- *Thứ tư*, một bộ phận cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ chưa cao, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp cơ sở có nơi chưa đáp ứng tốt nhiệm vụ được giao chưa đáp ứng nhu cầu mong muốn của người dân; việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người dân chưa thật sự khéo léo, hài hòa.

- *Thứ năm*, một bộ phận người dân chưa quan tâm nhiều đến thông tin về chính trị, kinh tế - xã hội, các quy định của pháp luật hoặc một số trường hợp người phỏng vấn là đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa khả năng nắm bắt, tiếp cận thông tin còn hạn chế... nên khi khảo sát thông tin cung cấp chưa được chính xác đầy đủ... dẫn đến Chỉ số đánh giá chưa cao.

Bên cạnh đó, không ít các vấn đề của các cơ quan Nhà nước từ tỉnh đến cơ sở xảy ra, gây ra các tác động tiêu cực đến đời sống của người dân cả về vật chất và tinh thần, như các vụ việc tiêu cực được phát hiện đối với cán bộ, công chức; cán bộ, công chức, viên chức rời bỏ lĩnh vực công; các cơ sở khám, chữa bệnh công lập thiếu nhân viên y tế, thiếu thuốc, thiếu trang thiết bị để khám, chữa bệnh cho người dân... Có thể những điều trên lý giải cho việc chất lượng phục vụ người

dân của cơ quan hành chính Nhà nước chưa cao, Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ công còn thấp.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước, từ đó cải thiện Chỉ số SIPAS.

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. Căn cứ Báo cáo kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023, phân tích, đánh giá nguyên nhân, tồn tại, hạn chế thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục hạn chế, yếu kém, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong việc nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024 và các năm tiếp theo.

2. Tập trung đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân hiểu về Chỉ số SIPAS; từ đó tạo sự thay đổi nhận thức về hành chính công, tạo được mối quan hệ mật thiết giữa chính quyền và người dân.

3. Trách nhiệm cải thiện Chỉ số tại 02 nội dung và 09 nhóm tiêu chí, như sau:

3.1. Nội dung về chính sách (*đúng thứ 62/63 tỉnh, thành phố*).

a) Tiêu chí chung về góp ý, phản hồi để xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (*y tế, giáo dục, lao động thương binh - xã hội, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, an toàn giao thông, bảo hiểm, điện, nước sinh hoạt, rác thải, môi trường...*)

- Chỉ đạo, cung cấp, giải thích đầy đủ, dễ hiểu kịp thời thông tin về các chính sách liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương theo dõi, quản lý dưới nhiều hình thức (*tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, nhà cao tầng, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài*), giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

- Chỉ đạo, triển khai dưới nhiều hình thức (*hội nghị, tiếp xúc cử tri, tổ chức đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội...*) thuận lợi, dễ dàng để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách.

b) Về chất lượng chính sách

- Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (*về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm ...*).

- Sở Y tế, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm xã hội, UBND cấp huyện, UBND cấp xã theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về khám chữa bệnh (*gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm*

y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế).

- Sở Giáo dục và Đào tạo theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách giáo dục phổ thông (*gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập*).

- Công an tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách trật tự, an toàn xã hội (*gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...*).

- Sở Giao thông vận tải theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách giao thông đường bộ (*gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...*).

- Sở Công Thương theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về điện sinh hoạt (*gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt ...*)

- Sở Xây dựng theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về nước sinh hoạt (*gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...*)

- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm xã hội tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về an sinh xã hội (*gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...*).

- Văn phòng UBND tỉnh và các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách cải cách hành chính.

3.2. Nội dung về cung ứng dịch vụ về TTHC

a) Về tiếp cận dịch vụ

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về nơi tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; trên Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Phát thanh – Truyền hình, Báo Bình Phước, qua mạng xã hội.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet... phục vụ cho người dân, người đại diện tổ chức khi đến giao dịch, giải quyết công việc. Kiểm tra Bộ phận Một cửa nhằm đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, đủ chỗ ngồi cho người dân, người đại diện tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

đầy đủ, dễ sử dụng; tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

b) Về TTHC

- Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC (*như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận Một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động, ...*).

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình, quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí và thời hạn giải quyết.

c) Về công chức

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn người dân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ phải có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 1 lần.

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện, hoà nhã, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận Một cửa và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu người dân liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện TTHC. Ưu tiên tiếp đón người dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi người dân đang chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với người dân.

- Kịp thời tăng cường công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ vào thời điểm số lượng người dân đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa tăng cao.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ TTHC; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

- Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán bộ, viên chức hằng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có).

d) Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, TTHC cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.

- Các cơ quan, đơn vị có tham gia giải quyết hồ sơ liên thông phải xử lý hồ sơ và chuyển kết quả cho cơ quan chủ trì đúng theo thời hạn quy định trong quy trình giải quyết TTHC.

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.

e) Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC.

4. UBND thành phố Đồng Xoài, UBND thị xã Bình Long và UBND huyện Bù Đăng (địa phương được lựa chọn tiến hành phát phiếu khảo sát Chỉ số SIPAS năm 2023) căn cứ vào kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 phân tích, nguyên nhân tồn tại hạn chế các nội dung, nhóm tiêu chí giảm, thấp xây dựng Kế hoạch khắc phục cải thiện, nâng cao Chỉ số.

5. Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước có trách nhiệm

Tuyên truyền về các nội dung của Chỉ số SIPAS. Tổ chức tuyên truyền kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh, mục đích, ý nghĩa, giải pháp để cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS của tỉnh. Đổi mới các hình thức tuyên truyền, các chương trình, chuyên mục nhằm thu hút sự chú ý lắng nghe, quan tâm tìm hiểu của người dân đối với các nội dung về Chỉ số SIPAS.

Trên đây là 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 2023 của tỉnh./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban ngành;
- 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 PGĐ Sở Nội vụ;
- Lưu VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Thị Bé Năm

PHỤ LỤC 1

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC			
Tiêu chí		Năm 2023 (%)	Năm 2022 (%)
Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	68,69	93,40
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	71,31	97,73
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	72,25	96,70
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	70,23	95,26
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	72,79	97,53
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	73,87	96,70
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	72,88	95,88
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	73,51	97,31
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	71,03	
Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS	1. Qua loa phát thanh xã.	42,50	21,90
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	40,87	30,37
	3. Qua chính quyền, công chức.	11,57	15,08
	4. Qua người thân, bạn bè.	13,56	16,74
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	26,22	50,21
	6. Qua mạng internet.	46,84	44,63
	7. Qua hình thức khác.	0,18	0,62
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS	1. Qua loa phát thanh xã.	71,49	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72,75	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70,99	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69,05	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75,59	
	6. Qua mạng internet.	74,14	10,31
	7. Qua hình thức khác.	70,59	
Sự tham gia góp ý của ND đối với CS	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	47,01	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16,88	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35,57	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4,90	
Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	80,72	92,55
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17,84	6,21
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1,44	1,24
Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83,24	92,92
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13,69	5,83
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3,06	1,25
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Hình thức trực tiếp.	71,58	43,30
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69,05	6,39
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70,26	50,31

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC			
Tiêu chí		Năm 2023 (%)	Năm 2022 (%)
Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	48,47	84,12
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	72,02	84,54
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	56,40	49,90
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	78,34	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	81,26	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	68,11	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	42,70	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	37,30	

PHỤ LỤC 2

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN		
Tiêu chí	Năm 2023 (%)	Năm 2022 (%)
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS	75,97	75,43
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS	74,77	78,42
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	73,91	78,11
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	75,63	78,73
B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	75,95	79,15
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	75,84	78,94
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	76,06	79,35
C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS	75,89	71,10
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	75,52	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	75,63	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76,09	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76,16	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75,88	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	75,27	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74,91	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	77,13	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	76,38	
D. Kết quả, tác động của CS	76,29	73,06
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	75,63	72,75
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	75,94	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	74,95	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	77,09	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	77,03	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	77,24	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	76,70	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	74,94	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	76,77	
23. CQHCNN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	76,63	

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN		
Tiêu chí	Năm 2023 (%)	Năm 2022 (%)
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		73,37
II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC	76,24	76,68
E. Tiếp cận dịch vụ	75,59	77,50
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	73,98	77,91
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	76,31	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	76,49	76,46
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76,67
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78,94
G. TTHC	76,49	77,89
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	75,91	78,53
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	76,31	78,94
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	77,20	78,25
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	76,55	75,85
H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	76,83	74,73
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	76,99	76,05
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77,13	73,78
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	76,38	75,23
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		74,61
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		73,99
I. Kết quả dịch vụ	75,85	80,04
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	75,70	78,73
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	76,56	81,62
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	75,30	79,76
K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	76,36	73,23
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	76,16	72,75
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	76,06	72,75
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	76,85	74,20
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	76,08	76,05

PHỤ LỤC 3

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN			
Tiêu chí	Năm 2023 (%)	Tiêu chí	Năm 2022 (%)
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	37,25	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân	22,89
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân.	36,22	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của người dân	22,06
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	35,14	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của người dân	18,97
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	34,59	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân	18,56
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	34,41	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	18,56
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	33,39	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	17,94
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 dịch vụ công trực tuyến.	32,25	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	17,94
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	30,27	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền.	17,94
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	28,65	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân	17,32
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	28,65	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	14,43