

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 (SIPAS 2019) và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới

I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Đây là năm thứ ba, Bộ Nội vụ triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước (tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”). Việc đánh giá mang tính toàn diện trên cả ba cấp hành chính ở địa phương (các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã) với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế - xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương.

Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để tiến hành điều tra xã hội học độc lập. Điều tra viên của SIPAS là nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện, xã được chọn ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

1. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Nội dung đo lường là 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. Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính;
- Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc;
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Việc công chức gọi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí;
- Việc cơ quan đúng hẹn;
- Việc cơ quan thông báo trễ hẹn;
- Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn;
- Sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.

b) Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức

Gồm có 24 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

- *Về tiếp cận dịch vụ:*
 - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;
 - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức;
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ;
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.
- *Về thủ tục hành chính:*
 - + Thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy;
 - + Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ;
 - + Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
 - + Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
 - + Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.
- *Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:*
 - + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
 - + Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;
 - + Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức;

- + Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;
- + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;
- + Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ;
- + Công chức giải quyết công việc đúng quy định.
- *Về kết quả dịch vụ:*
 - + Kết quả đúng quy định;
 - + Kết quả có thông tin đầy đủ;
 - + Kết quả có thông tin chính xác;
 - + Kết quả đảm bảo tính công bằng.
- *Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:*
 - + Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;
 - + Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;
 - + Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;
 - + Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

(Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua lựa chọn từ các nội dung sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng.
- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.
- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua đường bưu điện.
- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian dịch vụ công.

- Giảm phí/lệ phí dịch vụ công.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

2. Tình hình triển khai SIPAS 2019

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai SIPAS 2019 theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Bộ Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019.

2.1. Đối tượng điều tra xã hội học

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2019 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND huyện, UBND xã trong khoảng thời gian tính từ 01/01/2019 đến 31/7/2019.

2.2. Chọn mẫu điều tra xã hội học

- Chọn cơ quan hành chính cấp tỉnh: Tại mỗi tỉnh, chọn thống nhất 06 sở có nhiều giao dịch cung ứng dịch vụ, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp;

- Chọn cơ quan hành chính cấp huyện: Tại mỗi tỉnh, chọn 06 UBND cấp huyện, trong đó có 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại I, 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại II và 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp huyện quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Theo đó, năm 2019, tỉnh Gia Lai chọn 06 huyện: Chư Prông; Chư Sê; Kbang; Đak Pơ; thị xã An Khê và thành phố Pleiku (năm 2018 chọn 6 huyện là Chư Prông; Đak Đoa; Kbang; Đak Pơ; thị xã Ayun Pa và thành phố Pleiku);

- Chọn cơ quan hành chính cấp xã: Tại mỗi huyện đã chọn, chọn 03 UBND cấp xã, trong đó 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại I, 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại II và 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp xã quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Theo đó, năm 2019 tỉnh Gia Lai chọn 18 xã gồm:

phường Ia Kring, phường Tây Sơn và xã Diên Phú (Thành phố Pleiku); xã Ia Bãng, thị trấn Chư Prông và xã Ia Kly (Huyện Chư Prông); phường An Phú, phường An Bình và phường An Tân (thị xã An Khê); thị trấn Chư Sê, xã Ayun và xã HBông (huyện Chư Sê); xã Tân An, thị trấn Đak Pơ và xã Cư An (huyện Đak Pơ); thị trấn Kbang, xã Đông và xã Đak Hlơ (huyện Kbang).

- Chọn lĩnh vực dịch vụ: Đối với mỗi cơ quan hành chính cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đã chọn, tiến hành chọn 02 lĩnh vực dịch vụ chính của cơ quan, đơn vị. Các lĩnh vực dịch vụ được chọn để triển khai SIPAS 2019 gồm như sau:

- + Sở Tài nguyên và Môi trường: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Môi trường;
- + Sở Giao thông vận tải: Cấp Giấy phép lái xe; Vận tải;
- + Sở Xây dựng: Cấp Giấy phép xây dựng; Quy hoạch/xây dựng;
- + Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Văn hóa cơ sở; Thể dục, thể thao;
- + Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Trồng trọt và Bảo vệ thực vật; Chăn nuôi và Thú y;
- + Sở Tư pháp: Lý lịch tư pháp; Trợ giúp pháp lý nhà nước;
- + Đơn vị hành chính cấp huyện: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép kinh doanh;
- + Đơn vị hành chính cấp xã: Tư pháp; Lao động, Thương binh và Xã hội.

2.3. Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2019 là 36.630 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của các cơ quan hành chính đã chọn tại mỗi tỉnh, thành phố theo nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ. Theo đó, tỉnh Gia Lai được phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2019 là 690 phiếu (trong đó: cấp tỉnh 180 phiếu; cấp huyện 240 phiếu; cấp xã 270 phiếu).

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH NĂM 2019

Ngày 19/5/2020, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 (viết tắt là SIPAS). Theo kết quả công bố, Chỉ số SIPAS năm 2019 của tỉnh Gia Lai đạt 84,45%, cao hơn năm 2018 là 10,24%, xếp vị trí thứ 38/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 18 bậc so với năm 2018 (năm 2018 là 74,21%, xếp vị trí thứ 56/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

1. Kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %		
		Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
I	Cơ quan quyết công việc			
1	<i>Bộ phận Tiếp nhận, trả kết quả (TN, TKQ) cấp xã</i>	42,18	44,64	Năm 2017 không có tiêu chí này
2	<i>Bộ phận TN,TKQ cấp huyện</i>	34,81	35,51	
3	<i>Bộ phận TN,TKQ cấp tỉnh</i>	8,41	20,14	
4	<i>Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh</i>	17,26	4,35	
5	<i>Khác</i>	0,00	1,01	
II	Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc			
1	<i>Thông qua người thân, bạn bè</i>	20,35	14,49	24,90
2	<i>Thông qua chính quyền cấp xã</i>	48,67	67,25	72,00
3	<i>Thông qua phương tiện thông tin đại chúng</i>	26,11	14,93	20,30
4	<i>Thông qua mạng Internet</i>	4,87	7,25	8,70
5	<i>Khác</i>	2,65	1,45	2,80
III	Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính			
1	<i>Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ</i>	69,47	73,91	Năm 2017 không có tiêu chí này
2	<i>Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ</i>	21,83	27,54	
3	<i>Qua Internet</i>	5,01	3,04	
4	<i>Qua người thân, bạn bè</i>	5,01	2,90	
5	<i>Khác</i>	0,15	0,58	
IV	Số lần đi lại giải quyết công việc			
1	<i>1 lần (năm 2018 là từ 1-2 lần)</i>	33,78	73,40	71,70
2	<i>2 lần (năm 2018 là từ 3-4 lần)</i>	55,31	19,91	22,80
3	<i>3 lần (năm 2018 là từ 5-6 lần)</i>	7,67	4,51	3,30
4	<i>4 lần (năm 2018 là trên 7 lần)</i>	3,10	2,18	3,20
5	<i>Khác (năm 2018 không có mức này)</i>	0,15	-	-

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %		
		Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
V	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu			
	<i>Có</i>	0,29	4,21	5,10
VI	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí, lệ phí			
	<i>Có</i>	0,15	2,75	3,30
VII	Cơ quan trả kết quả đúng hạn			
1	<i>Đúng hạn</i>	96,61	84,49	87,50
2	<i>Sớm hạn</i>	0,59	3,62	2,00
3	<i>Trễ hạn</i>	2,80	11,88	10,40
VIII	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn			
	<i>Có</i>	88,89	39,02	27,00
IX	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn			
	<i>Có</i>	94,44	23,17	13,90

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy thực trạng của tỉnh như sau:

- Việc tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan các cấp đã được thực hiện nghiêm theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/QĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); người dân, tổ chức không phải đến trực tiếp cơ quan giải quyết TTHC để nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công.

- Công tác thông tin, tuyên truyền về hồ sơ, TTHC đã được các cơ quan, địa phương, Đài Phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai, Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh và các sở, ngành đưa tin đầy đủ, do vậy người dân biết thông tin qua phương tiện thông tin đại chúng có cao hơn năm 2018 là 11,18%; tuy nhiên, kênh thông tin này vẫn chưa thật sự hiệu quả, thiết thực với người dân, tổ chức.

- Số người dân, tổ chức sử dụng kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC qua người thân, bạn bè, qua mạng Internet có sự tăng nhẹ, dường như người dân, tổ chức đang ngày càng chủ động, tích cực tìm kiếm, tiếp cận thông tin hơn. Tuy nhiên, mức độ người dân, tổ chức phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để biết quy định về TTHC vẫn rất lớn; việc phụ thuộc vào công chức như vậy có thể khiến người dân, tổ chức gặp phiền hà, được thông tin không đầy đủ, chính xác nếu công chức quá bận rộn hoặc năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp hạn chế. Do vậy, các cấp cần cung cấp thông tin kịp thời hơn, trên các kênh thông tin dễ tra cứu hơn, cần có giải pháp tích cực và phù hợp hơn để nâng cao tỷ lệ sử dụng kênh thông tin qua mạng Internet nhằm thực hiện thành công mục tiêu cung ứng dịch vụ công trực tuyến đã đề ra.

- So với năm 2018, tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại trên 03 lần giảm 15,68%, mặc dù sự thay đổi không đáng kể nhưng cũng phản ánh rằng các cấp vẫn đang tiếp tục nỗ lực cải thiện sự phục vụ đối với người dân, tổ chức nhằm giảm công sức đi lại cho người dân, tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công một cách nhanh chóng; tuy nhiên, cũng còn không ít cơ quan, địa phương thực hiện chưa đúng, chưa nghiêm các quy định về việc hướng dẫn lập hồ sơ và hẹn trả kết quả, để xảy ra nhiều trường hợp trễ hẹn và người dân, tổ chức phải đi lại quá nhiều lần (đi lại 03 lần trở lên là 10,92%).

- SIPAS 2019 cho thấy vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết công việc, với 0,29% số người dân, tổ chức được hỏi trong tỉnh khẳng định còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0,15% số người dân, tổ chức được hỏi trong tỉnh khẳng định còn tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí. Tuy nhiên, một tín hiệu tích cực là tỷ lệ người dân, tổ chức phản ánh bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu giảm liên tục qua các năm 2017, 2018, 2019, từ 5,1% xuống 4,21% và 0,29% và tỷ lệ người dân, tổ chức phản ánh bị công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí từ 3,3% xuống 2,75% và 0,15%.

- Tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn giảm so với năm 2018 là 9,08% nhưng tỷ lệ thực hiện thông báo cho người dân, tổ chức về việc trễ hẹn tăng lên đáng kể (49,69%) và thực hiện việc xin lỗi khi trễ hẹn tăng 71,27%. Tỷ lệ trả kết quả sớm hẹn, đúng hẹn, thông báo về việc trễ hẹn và có thư xin lỗi khi trễ hẹn là khá cao, lần lượt là 97,2%, 88,89 và 94,44%; điều này thể hiện công tác chỉ đạo của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện 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 thủ tục hành chính. Tuy nhiên, thực hiện các tiêu chí trên vẫn chưa đạt theo yêu cầu (100%).

2. Kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức (tỷ lệ %)

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,43	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	86,46	78,70	80,72
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83,07	75,80	75,36
	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	Bỏ tiêu chí này	68,12	64,35
4	Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,66	71,16	68,84
	Tổng	84,65	73,44	72,32

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	84,10	79,57	79.71
	TTHC được niêm yết công khai chính xác	Bỏ tiêu chí này	79,97	78.41
3	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87,05	80,12	80.43
4	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,72	81,30	79.42
5	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,84	75,65	77.97
	Tổng	84,90	79,32	79.19
III	CÔNG CHỨC			
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,87	75,80	74.06
2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	83,07	73,88	72.32
3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82,48	74,20	72.61
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	83,95	75,47	74.35
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,63	74,78	72.75
6	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
7	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,13	74,20	77.25
	Tổng	83,70	74,72	73.89
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ			
1	Kết quả phù hợp với quy định	92,02	78,08	79.42
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,17	80,72	80.00
3	Kết quả có thông tin chính xác	90,90	81,45	80.43
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	92,63	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
	Tổng	91,43	80,09	79.95
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,38	65,06	68.59

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
2	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81,08	63,25	67.15
3	Cơ quan tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	78,38	62,05	64.51
4	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	74,32	63,25	65.71
	Tổng	78,04	63,40	66.49
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH		84,45	74,21	74,29

2.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt tỷ lệ 84,65%, cao hơn năm 2018 là 11,21% (năm 2018 là 73,44%), xếp vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 11 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 54/63).

Trong đó, có 03 tiêu chí tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2018 (Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức; Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng); 01 tiêu chí mới (Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy) và bỏ 01 tiêu chí (Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại).

Kết quả khảo sát cho thấy các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

2.2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt tỷ lệ 84,90%, cao hơn năm 2018 là 5,58% (năm 2018 là 79,32%), xếp vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 14 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 57/63).

Trong đó, có 04 tiêu chí tăng (Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ; Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định; Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định; Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định); 01 tiêu chí mới (Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy) và bỏ 01 tiêu chí (TTHC được niêm yết công khai chính xác).

Kết quả khảo sát cho thấy thực trạng của tỉnh như sau: 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. Điều này thể hiện ở Chỉ số hài lòng về

TTHC của tỉnh còn thấp hơn tỷ lệ trung bình chung của cả nước (84,9% so với 86,54 của cả nước).

2.3. Chỉ số hài lòng về công chức

Chỉ số hài lòng về công chức đạt tỷ lệ 83,70%, cao hơn năm 2018 là 8,98% (năm 2018 là 74,72%), xếp vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 16 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 59/63).

Trong đó, có 06 tiêu chí tăng (Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; công chức chú ý lắng nghe ý kiến; công chức trả lời, giải thích đầy đủ; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; công chức giải quyết công việc đúng quy định) và 01 tiêu chí mới (Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ).

Kết quả khảo sát cho thấy người dân, tổ chức tương đối hài lòng với các công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận công chức có thái độ sách nhiễu, gây phiền hà, chưa chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức; công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa tận tình, chu đáo trong việc hướng dẫn kê khai hồ sơ và giải quyết công việc còn chưa đúng quy định.

2.4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ

Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ đạt tỷ lệ 91,43%, cao hơn năm 2018 là 11,34% (năm 2018 là 80,09%), xếp vị trí thứ 16/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 44 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 60/63).

Trong đó, có 03 tiêu chí tăng (Kết quả phù hợp quy định; Kết quả có thông tin đầy đủ; Kết quả có thông tin chính xác) và 01 tiêu chí mới (Kết quả đảm bảo tính công bằng).

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số kết quả dịch vụ có chỉ số hài lòng cao nhất trong 05 chỉ số được đánh giá trong khuôn khổ Chỉ số SIPAS 2019; mặc dù những yếu tố về tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; tuy nhiên, kết quả cuối cùng được người dân đánh giá cao về tính phù hợp, đầy đủ, chính xác và công bằng.

2.5. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt tỷ lệ 78,04%, cao hơn năm 2018 là 11,64% (năm 2018 là 63,40%), xếp vị trí thứ 24/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 27 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 51/63).

Trong đó, tất cả các tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2018 (Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng; Cơ quan tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực; Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời).

Kết quả khảo sát cho thấy Chi số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị không cao và xếp vị trí thấp nhất trong 05 chỉ số; tuy nhiên, về xếp hạng thì tương đối cao, điều đó thể hiện mặt bằng chung của cả nước của Chi số này rất thấp (73,66%) và thực trạng của tỉnh như sau: Vấn đề nổi cộm nhất là việc cơ quan không bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; người dân, tổ chức khó thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan có thẩm quyền không tích cực tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị hoặc có tiếp nhận nhưng không thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

3. Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức (Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất)

T T	Mong đợi của người dân, tổ chức	Năm 2019 (%)	Năm 2018 (%)	Năm 2017 (%)
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	54,57	53,04	53,20
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,70	26,09	23,30
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	25,81	17,68	23,80
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,74	45,65	Không có tiêu chí này
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12,98	7,54	
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	40,12	51,45	77,70
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	48,38	51,01	49,00
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	18,88	11,01	10,90
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,31	8,70	7,50
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,72	6,09	6,10
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,29	6,52	11,40
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	7,96	7,39	-
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,09	8,70	18,00
14	Ý kiến khác	0,00	0,14	0,30

Kết quả khảo sát cho thấy 03 mong muốn nhiều nhất của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh tiếp tục là mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một

cách dễ dàng, nhanh chóng (54,57%; năm 2018 là 53,04%); tiếp tục đơn giản hóa các TTHC (40,12%; năm 2018 là 51,45%); rút ngắn thời gian giải quyết TTHC (48,38%; năm 2018 là 51,01%). Người dân, tổ chức cũng mong muốn cơ quan hành chính nhà nước cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ hành chính công; tuy nhiên mức độ mong muốn thấp hơn, chẳng hạn như 32,74% mong muốn về việc tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện (năm 2018 là 45,65%), 26,7% về việc cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị (năm 2018 là 26,09%), 25,81% về tăng cường niềm yết công khai (năm 2018 là 17,68%)... Như vậy, yếu tố TTHC và tiếp cận dịch vụ được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; mặc dù yếu tố công chức không nhận được mức độ hài lòng cao nhất nhưng các chỉ số mong đợi về việc cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ, năng lực giải quyết công việc của công chức lại ở mức thấp nhất. Điều này chứng tỏ người dân, tổ chức chưa đặt yếu tố công chức là quan trọng mà cần tập trung ưu tiên cải thiện như những yếu tố khác. Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tình đồng thời phải xem xét các khía cạnh có Chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

3. Đánh giá chung

Tất cả các Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức, kết quả dịch vụ, tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2019 đều tăng so với năm 2018. Điều này thể hiện quyết tâm của các cấp, các ngành đẩy mạnh CCHC trong năm 2019 đã có kết quả tích cực; chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung đã có cải thiện. Tuy nhiên, Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị vẫn tiếp tục là chỉ số thấp nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; qua đó có thể thấy các cấp chính quyền nói chung chưa làm tốt công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trong năm qua.

IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH GIA LAI TRONG THỜI GIAN ĐẾN

Từ kết quả SIPAS 2019 của tỉnh Gia Lai, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu và thực hiện các giải pháp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; trong đó tập trung thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Về tiếp cận dịch vụ

Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình

trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

2. Về thủ tục hành chính

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết, công khai và thông tin quy trình giải quyết các TTHC (Niêm yết, công khai thủ tục rõ ràng, đầy đủ, chính xác, công khai, dễ nhìn, dễ thấy và dễ tra cứu).

- 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 mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đẩy mạnh việc rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó người dân, tổ chức, gây phiền hà, mất thời gian và công sức của người dân, tổ chức và cả cơ quan hành chính; 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.

3. Về công chức

- Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hẹn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả,... Không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân, tổ chức khi cán bộ, công chức có sai sót. Cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi người dân, tổ chức đến làm việc.

4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức phải đảm bảo kết quả giải quyết phù hợp với quy định, đầy đủ thông tin, thông tin

chính xác và đảm bảo tính công bằng; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định.

5. Về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, 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; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

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 năm 2019 và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn (cấp huyện gửi);
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Trung tâm Tin học – Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Quốc Hùng