

Số: /BC-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Phân tích kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2023 của thành phố Hà Nội

Ngày 17/4/2024, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính (CCHC) của Chính phủ đã tổ chức Hội nghị công bố kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính năm 2023 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là SIPAS). Trên cơ sở báo cáo của Bộ Nội vụ, UBND Thành phố phân tích kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2023 của thành phố Hà Nội như sau:

#### I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030 của Chính phủ đặt mục tiêu “Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân” và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp”.

- Đo lường Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân, sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN dựa trên cảm nhận của người dân; trên cơ sở đó, đề xuất những giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ của CQHCCN, góp phần mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân<sup>1</sup>.

- Nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCN là việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng<sup>2</sup> có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân. Cụ thể: Đo lường nhận định, đánh giá của người dân; đo lường mức độ hài lòng (MĐHL) của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN; đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân.

<sup>1</sup> Từ năm 2022, việc đo lường Chỉ số Hải lòng dựa vào cảm nhận của người dân đối với chất lượng phục vụ của CQHCCN có phạm vi, nội hàm rộng hơn. Trước đây, sự đo lường chỉ tập trung vào chất lượng phục vụ và giải quyết TTHC của CQHCCN, nay bổ sung thêm nội dung đo lường việc xây dựng, tổ chức thực hiện các nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống hằng ngày của người dân

<sup>2</sup> Năm 2023 có 09 nhóm chính sách được lựa chọn (bổ sung 01 nhóm so với năm 2022, nhóm chính sách cải cách hành chính nhà nước) bao gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách điện sinh hoạt; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính nhà nước.

- SIPAS là một trong các nội dung quan trọng để đưa vào đánh giá, xác định Chỉ số CCHC của Thành phố (chiếm tỷ lệ 10% tổng số điểm Chỉ số PAR INDEX). Đơn vị thực hiện:

+ Cơ quan chủ trì triển khai thực hiện: Bộ Nội vụ

+ Trách nhiệm thực hiện khảo sát: Bưu điện thành phố Hà Nội

- Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học (ĐTXHH) trên địa bàn thành phố Hà Nội: Là người dân ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên<sup>3</sup>. Số lượng mẫu điều tra là 2.700 phiếu. Phạm vi điều tra: Thực hiện khảo sát tại 06 quận, huyện (Ba Đình, Hoàn Kiếm, Thanh Xuân, Đan Phượng, Phúc Thọ, Ứng Hòa).

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023 CỦA THÀNH PHỐ

### 1. Kết quả SIPAS năm 2023

- Chỉ số Hải lòng - SIPAS năm 2023 của thành phố Hà Nội **đạt 83,57% (tăng 3,41%)**; xếp thứ **21/63** tỉnh, thành phố, **tăng 9 bậc** so với năm 2022 (năm 2022 xếp thứ 30/63); **đứng thứ 02 trong 05 thành phố trực thuộc Trung ương (sau Hải Phòng), hoàn thành chỉ tiêu đề ra năm 2023, Chỉ số Hải lòng đạt trên 83%**.

- So sánh với 05 thành phố trực thuộc Trung ương:

+ Hải Phòng: Đứng thứ 05/63 (đạt 88,90%)

+ Hà Nội: Đứng thứ 21/63 (đạt 83,57%)

+ Đà Nẵng: Đứng thứ 22/63 (đạt 83,38%)

+ Cần Thơ: Đứng thứ 23/63 (đạt 83,12%)

+ TP.Hồ Chí Minh: Đứng thứ 36/63 (đạt 81,78%).

- Chỉ số Hải lòng lĩnh vực với các tỉnh, thành phố trong cả nước:

+ Hải lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: **Đạt 83,46% (tăng mạnh nhất so với năm 2022, tăng 4,39%)**, xếp thứ **21/63** tỉnh, thành phố (**tăng 11 bậc so với năm 2022**).

+ Hải lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC): **Đạt 83,72% (tăng 2,46%)**, xếp thứ **21/63** tỉnh, thành phố (**tăng 9 bậc so với năm 2022**).

- Chỉ số Hải lòng của Thành phố năm 2023 tiếp tục cao hơn so với Chỉ số hải lòng chung của cả nước (SIPAS chung của cả nước năm 2023 đạt 82,66%).

- Các tiêu chí thành phần trong Chỉ số hải lòng chung:

+ Có 9/9 tiêu chí đạt cao hơn so với năm 2022;

+ Có 8/9 tiêu chí đạt trên 83%.

<sup>3</sup> Đối tượng khảo sát thu thập thông tin đo lường sự hài lòng năm 2022 là người dân (đủ 18 tuổi trở lên), **chủ yếu lấy theo ý kiến cảm nhận, cảm xúc**, không lấy đối tượng là các tổ chức, (Trước đây, đối tượng lựa chọn trả lời phiếu là gồm cả những cá nhân, tổ chức **đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC** tại các cơ quan hành chính nhà nước của Thành phố, nên thường có ý kiến kết quả đánh giá chính xác hơn).

**Bảng 1. Kết quả chỉ tiêu, nội dung SIPAS**

TT	Nội dung	Kết quả (%)		Tăng/ Giảm	Tỷ lệ
		2022	2023		
<b>I</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG</b>	<b>80,16</b>	<b>83,57</b>	<b>Tăng</b>	<b>3,41</b>
<b>II</b>	<b>THỨ HẠNG</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>Tăng</b>	<b>9</b>
<b>III</b>	<b>CHỈ SỐ THÀNH PHẦN</b>				
<b>1</b>	<b>Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>79,07</b>	<b>83,46</b>	<b>Tăng</b>	<b>4,39</b>
1.1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	<b>82,09</b>	<b>83,68</b>	<b>Tăng</b>	<b>1,59</b>
1.2	Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	<b>78,38</b>	<b>82,78</b>	<b>Tăng</b>	<b>4,40</b>
1.3	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	<b>78,23</b>	<b>83,40</b>	<b>Tăng</b>	<b>5,17</b>
1.4	Kết quả, tác động của chính sách	<b>77,56</b>	<b>83,62</b>	<b>Tăng</b>	<b>6,06</b>
<b>2</b>	<b>Việc cung ứng dịch vụ hành chính công</b>	<b>81,26</b>	<b>83,72</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,46</b>
2.1	Tiếp cận dịch vụ	<b>81,84</b>	<b>84,05</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,21</b>
2.2	Thủ tục hành chính	<b>81,65</b>	<b>84,15</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,50</b>
2.3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	<b>81,77</b>	<b>84,05</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,28</b>
2.4	Kết quả dịch vụ	<b>81,44</b>	<b>83,66</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,22</b>
2.5	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	<b>79,60</b>	<b>82,53</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,93</b>

## 2. Kết quả chi tiết SIPAS

SIPAS năm 2023, gồm hai chỉ số lĩnh vực: MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC và trong mỗi chỉ số lĩnh vực gồm có các chỉ số hài lòng thành phần và chỉ số hài lòng yếu tố. Theo đó:

### 2.1. Đối với MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách:

- Có 4/4 chỉ số hài lòng thành phần đạt trên 80%, trong đó, lần lượt từ cao xuống thấp là: Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (83,68%); Kết quả, tác động của chính sách (83,62%); Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách (83,40%); Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách (82,78%).

- Có 23/23 tiêu chí đạt trên 80%, trong đó cao nhất là tiêu chí MĐHL về Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn (84,38%); thấp nhất là tiêu chí

MĐHL về Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương (82,36%).

**Bảng 2. Kết quả Chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**

STT	Chỉ số hài lòng thành phố/tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2022	Năm 2023	Tăng/giảm	Tỷ lệ
<b>I</b>	<b>Trách nhiệm giải trình của chính quyền</b>	<b>82,09</b>	<b>83,68</b>	<b>Tăng</b>	<b>1,59</b>
1	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	81,91	83,54	Tăng	1,63
2	Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu nội dung	82,27	83,81	Tăng	1,54
<b>II</b>	<b>Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>78,38</b>	<b>82,78</b>	<b>Tăng</b>	<b>4,4</b>
3	Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách	78,63	82,85	Tăng	4,22
4	Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của chính sách ở địa phương	78,12	82,70	Tăng	4,58
<b>III</b>	<b>Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>78,23</b>	<b>83,40</b>	<b>Tăng</b>	<b>5,17</b>
5	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách phát triển kinh tế</i> ở địa phương	77,05	82,81	Tăng	5,76
6	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách khám chữa bệnh</i> ở địa phương	79,53	83,27	Tăng	3,74
7	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách giáo dục phổ thông</i> ở địa phương	78,82	83,37	Tăng	4,55
8	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách trật tự, an toàn xã hội</i> ở địa phương	81,76	84,33	Tăng	2,57
9	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt	74,61	82,36		7,75

STT	Chỉ số hài lòng thành phố/tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2022	Năm 2023	Tăng/giảm	Tỷ lệ
	<i>chính sách giao thông đường bộ</i> ở địa phương			Tăng	
10	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách điện sinh hoạt</i> ở địa phương	77,78	83,82	Tăng	6,04
11	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách nước sinh hoạt</i> ở địa phương	76,94	83,19	Tăng	6,25
12	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách an sinh xã hội</i> ở địa phương	79,37	84,21	Tăng	4,84
13	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt <i>chính sách cải cách hành chính</i> ở địa phương	<b>Tiêu chí mới bổ sung năm 2023</b>	83,20		
<b>IV</b>	<b>Kết quả, tác động của chính sách</b>	<b>77,56</b>	<b>83,62</b>	<b>Tăng</b>	<b>6,06</b>
14	Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	77,15	83,04	Tăng	5,89
15	Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn	77,97	83,31	Tăng	5,34
16	Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn		82,90		<b>Tiêu chí mới bổ sung chi tiết năm 2023</b>
17	Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn		83,52		
18	Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn		84,14		
19	Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn		83,36		
20	Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn		84,38		
21	Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn		83,55		
22	Anh sinh xã hội đối với người dân ở địa		84,24		

STT	Chỉ số hài lòng thành phố/tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2022	Năm 2023	Tăng/giảm	Tỷ lệ
	phương tốt hơn				
23	CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn		83,77		

## 2.2. Đối với MĐHL cung ứng DVHCC:

- Có 5/5 Chỉ số hài lòng thành phần đạt trên 80%, trong đó, lần lượt từ cao xuống thấp là: Thủ tục hành chính (84,15%); Tiếp cận dịch vụ (84,05%); Công chức trực tiếp giải quyết công việc (84,05%); Kết quả dịch vụ (83,66%); Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (82,53%).

- Có 16/16 tiêu chí đạt trên 80%, trong đó cao nhất là tiêu chí MĐHL về Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ đọc (84,46%); thấp nhất là tiêu chí MĐHL về Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị dễ dàng (82,34%).

- So với năm 2022: Cả 5/5 chỉ số hài lòng thành phần và 16/16 tiêu chí hài lòng có chỉ số tăng.

**Bảng 3. Kết quả Chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**

STT	Chỉ số hài lòng TP/ Tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2022	Năm 2023	Tăng/Giảm	Tỷ lệ
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>81,84</b>	<b>84,05</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,21</b>
1.	BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả	82,61	83,84	Tăng	1,23
2.	BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	<b>Tiêu chí mới bổ sung năm 2023</b>	84,30		
3.	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	81,30	84,02	Tăng	2,72
<b>II</b>	<b>Thủ tục hành chính</b>	<b>81,65</b>	<b>84,15</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,5</b>
4.	Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận, trả	81,99	84,46	Tăng	2,47

STT	Chỉ số hài lòng TP/ Tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2022	Năm 2023	Tăng/G iảm	Tỷ lệ
	kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu				
5.	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81,77	84,03	Tăng	2,26
6.	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	81,32	84,24	Tăng	2,92
7.	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	81,51	83,88	Tăng	2,37
<b>III</b>	<b>Công chức</b>	<b>81,77</b>	<b>84,05</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,28</b>
8.	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	81,93	84,33	Tăng	2,4
9.	Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	81,81	83,83	Tăng	2,02
10.	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân	82,42	83,99	Tăng	1,57
<b>IV</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>81,44</b>	<b>83,66</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,22</b>
11.	Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	81,39	83,84	Tăng	2,45
12.	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	82,04	84,18	Tăng	2,14
13.	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng	80,09	82,95	Tăng	2,86
<b>V</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị (PAKN)</b>	<b>79,60</b>	<b>82,53</b>	<b>Tăng</b>	<b>2,93</b>
14.	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận PAKN giúp người dân PAKN dễ dàng	79,04	82,34	Tăng	3,3
15.	Cơ quan tiếp nhận, xử lý PAKN của người dân đúng quy định	79,97	82,66	Tăng	2,69
16.	Cơ quan thông báo kết quả xử lý PAKN cho người dân kịp thời	79,42	82,59	Tăng	3,17

### 3. Chỉ số nhận định, đánh giá

#### 3.1. Chỉ số về mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước

Năm 2023, 09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá giao động từ 78,96% đến 85,48%. Trong đó, chính sách điện sinh hoạt ở địa phương (85,48%) và chính sách trật tự an toàn xã hội (84,83%) là 02 chính sách được quan tâm nhiều nhất; chính sách cải cách hành chính ở địa phương (81,73%) và chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (78,96%) là 02 chính sách được quan tâm ít nhất. Cụ thể:

**Bảng 4. Kết quả chi tiết mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước**

<b>Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước</b>	<b>Nhóm chính sách công</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
	Chính sách về phát triển kinh tế	78,96
	Chính sách về khám, chữa bệnh	82,71
	Chính sách về giáo dục phổ thông	82,27
	Chính sách về nước sinh hoạt	83,55
	Chính sách về điện sinh hoạt	85,48
	Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	84,83
	Chính sách về giao thông đường bộ	82,24
	Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	83,40
	Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	81,73

### **3.2. Kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước**

Trong các kênh thông tin phổ biến hiện nay, kênh được người dân sử dụng nhiều nhất để tiếp cận thông tin chính sách là qua đài, ti vi, báo chí (61,84%); qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư (57,07%). Cụ thể:

**Bảng 5. Kết quả chi tiết kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước thuộc Thành phố**

<b>Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách</b>	<b>Kênh thông tin</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
	Qua loa phát thanh xã	51,53
	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	57,07
	Qua chính quyền, công chức	21,74
	Qua người thân, bạn bè	23,18
	Qua đài, ti vi, báo chí	61,84
	Qua mạng Internet	49,25
	Qua hình thức khác	0,33

### **3.3. Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách**

Đây là nội dung mới trong Chỉ số nhận định, đánh giá năm 2023. Sự tham gia góp ý 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, chỉ chiếm 42,96%. Có sự chênh lệch lớn giữa việc tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân (34.50%) và xin ý kiến theo hình thức trực tuyến (9.07%). Cụ thể:



**Bảng 6. Kết quả chi tiết sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước thuộc Thành phố**

<b>Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách</b>	<b>Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
	Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	42,96
	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	21,26
	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	34,50
	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	9,07

### **3.4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân**

Có 88,62% người dân được hỏi cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu; 10,27% cho rằng có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 1,11% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu.

Trong khi đó, 89,73% người dân được hỏi cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định; 8,61% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định và 1,67% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định.

**Bảng 7. Kết quả chi tiết tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân**

<b>Suy nghĩ của người dân về tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân</b>		<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu</b>	Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	88,62
	Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	10,27
	Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1,11
<b>Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức</b>	Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định	89,73
	Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định	8,61
	Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định	1,67

### **3.5. Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết TTHC phù hợp với người dân**

Người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức giải quyết TTHC trực tuyến một phần là phù hợp nhất trong 03 hình thức với mức độ phù hợp là 80,17%; tiếp

đến là hình thức trực tiếp với 79,91% và hình thức trực tuyến toàn trình với 79,35%.

**Bảng 8. Kết quả chi tiết về hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết TTHC phù hợp với người dân**

Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết TTHC phù hợp với người dân		Tỷ lệ (%)
	Hình thức trực tiếp		79,91
	Hình thức trực tuyến toàn trình		79,35
	Hình thức trực tuyến một phần		80,17

#### 4. Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền Thành phố 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 công không có sự chênh lệch lớn (nằm trong khoảng từ 54%-60%) và cao hơn năm 2022. Trong đó 03 nội dung mà người dân mong muốn chính quyền cải thiện nhiều nhất là:

(1) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVV đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân (60,69%);

(2) 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 (60,24%);

(3) Tăng cường ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân (60,19%).

**Bảng 9. Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 của Thành phố**

STT	Tiêu chí	Năm 2022 (%)	Năm 2023 (%)
1.	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVV đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân	24,92	60,69
2.	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	<b>Tiêu chí mới năm 2023</b>	60,24
3.	Tăng cường ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	28,85	60,19

STT	Tiêu chí	Năm 2022 (%)	Năm 2023 (%)
4.	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	25,04	59,97
5.	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, PAKN của người dân	28,23	59,58
6.	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	26,57	59,34
7.	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	28,11	57,70
8.	Nâng cao tính công khai, minh mạch trong cung cấp thông tin cho người dân	28,80	57,53
9.	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	<b>Tiêu chí mới năm 2023</b>	56,34
10.	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	<b>Tiêu chí mới năm 2023</b>	54,04

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

#### 1. Ưu điểm

Với sự quyết tâm của các cấp, các ngành, Chỉ số HÀi lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố trong năm 2023 đã có kết quả rất tích cực, chất lượng phục vụ của CQHCCNN đạt **83,57%** (tăng 3,41% so với năm 2022), *tiếp tục cao hơn so với Chỉ số HÀi lòng chung của cả nước (đạt 82,66%)*; xếp thứ 21/63 tỉnh, thành phố, tăng 9 bậc so với năm 2022 (năm 2022 xếp thứ 30/63); *đứng thứ 02 trong 05 thành phố trực thuộc Trung ương. Thành phố hoàn thành chỉ tiêu đề ra Chỉ số HÀi lòng năm 2023 đạt trên 83%. Trong đó, cả 9/9 tiêu chí thành phần đạt tỷ lệ HÀi lòng cao hơn so với năm 2022 và đều đạt trên 80% trong đó, 8/9 tiêu chí đạt tỷ lệ HÀi lòng trên 83%.*

#### 2. Hạn chế

Tuy nhiên, qua kết quả khảo sát SIPAS năm 2023, có thể thấy vẫn còn những hạn chế như sau:

##### - Trong nhóm Chỉ số HÀi lòng chung:

+ Tỷ lệ HÀi lòng của người dân đối với tiêu chí *Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách* còn thấp, chỉ đạt 82,78%

(thấp nhất trong 04 tiêu chí thuộc chỉ số thành phần Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách);

+ Tỷ lệ hài lòng của người dân đối với tiêu chí ***Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân còn thấp***, chỉ đạt 82,53% (thấp nhất trong 05 tiêu chí thuộc chỉ số thành phần Cung ứng dịch vụ hành chính công);

***- Trong nhóm Chỉ số Nhận định, đánh giá:***

+ ***Sự tham gia góp ý đối với chính sách:*** Chỉ có 42,96% người dân cho rằng ***sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào;***

+ ***Tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu và việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức:*** Còn 10,27% người dân cho rằng có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 1,11% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 8,61% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định và 1,67% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định.

#### **IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC TRONG THỜI GIAN TỚI**

Trên cơ sở kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 của Thành phố, để tiếp tục cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024 và các năm tiếp theo, UBND Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung triển thực hiện một số giải pháp sau:

**1.** Tiếp tục thông tin, tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung và kết quả của Chỉ số SIPAS tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức, thúc đẩy sự tham gia tích cực, khách quan của người dân trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ hành chính công và tổ chức, triển khai thực hiện chính sách.

**2.** Tập trung mở rộng các kênh thông tin, đóng góp ý kiến qua nhiều hình thức phù hợp để đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền.

**3.** Trong quá trình đề xuất, triển khai các chính sách với người dân cần quan tâm, nghiên cứu đảm bảo phù hợp với nhu cầu thực tế đời sống dân sinh nhất là các chính sách về an sinh xã hội, trật tự an toàn xã hội, môi trường...

**4.** Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân biết về hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng; mở rộng các kênh tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ hành chính (buu chính công ích, trực tuyến,...).

**5.** Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử của Thành phố, tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và có giải pháp để hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

**6.** Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị để nâng cao chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân theo Đề án Mô hình Bộ phận một cửa hiện đại các cấp đã được UBND Thành phố phê duyệt.

7. Tiếp tục rà soát, sắp xếp chức năng, nhiệm vụ các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, triển khai thực hiện Đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt, trên cơ sở đó hoàn thiện các quy trình liên thông, quy trình giải quyết TTHC, công việc nội bộ của từng cơ quan, đơn vị, đặc biệt làm rõ trách nhiệm, cách thức phối hợp, thời gian giải quyết, kết quả sản phẩm.

8. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC có kỹ năng giao tiếp, có tinh thần trách nhiệm, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp và có kiểm tra, giám sát, đánh giá chặt chẽ; xử lý nghiêm trường hợp cán bộ, công chức, viên chức những nhieu, gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

9. Thúc đẩy nhanh tiến trình chuyển đổi số toàn diện của Thành phố; nhận thức đầy đủ chuyển đổi số là chuyển đổi cách làm, thay đổi cách vận hành tổ chức và là nhân tố thúc đẩy CCHC mạnh mẽ, hướng tới phục vụ người dân.

10. Giao Sở Nội vụ tham mưu UBND Thành phố Kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024 và yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện; đồng thời phối hợp chặt chẽ với các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc triển khai tổ chức lấy ý kiến người dân trên địa bàn Thành phố năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- Vụ CCHC, Bộ Nội vụ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- BCĐ Chương trình 01-CTr/TU;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- BCĐ CCHC, CDS, ĐA 06 Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUBTP: CVP, PCVP C.N.Trang,
- Các phòng: KSTTHC, NC, HC-QT, TTĐT;
- Lưu: VT, KSTTHC, SNV.

(để b/c)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hà Minh Hải**