

Số: 173/BC-SNV

Hà Tĩnh, ngày 25 tháng 6 năm 2021

BÁO CÁO
KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS) CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
TỈNH HÀ TĨNH NĂM 2020

Ngày 24/6/2021, Chính phủ tổ chức hội nghị trực tuyến công bố Chỉ số Cải cách hành chính (Parindex) và Chỉ số hài lòng (SIPAS) của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020, Sở Nội vụ (cơ quan thường trực CCHC của tỉnh) báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS) của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh năm 2020 với các nội dung như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2020.

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

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2020 được thực hiện bởi 24 tiêu chí tương ứng với 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính Nhà nước (có 04 tiêu chí);
2. Thủ tục hành chính (có 05 tiêu chí);
3. Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính (có 07 tiêu chí);
4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công (có 04 tiêu chí);
5. Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (có 04 tiêu chí).

Chỉ số SIPAS 2020 tiếp tục cung cấp các thông tin chung và chi tiết về chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (HCNN) thông qua ý kiến của người dân, tổ chức phản hồi về: Cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của họ; tiếp cận dịch vụ, việc công khai và tuân thủ các quy định của TTHC; giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức; kết quả dịch vụ nhận được; kết quả tiếp nhận, xử lý của cơ quan HCNN đối với các ý kiến, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức. Việc triển khai chỉ số SIPAS thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan HCNN, chính quyền địa phương đối

với người dân, tổ chức đồng thời là một hình thức để người dân, tổ chức thực hiện quyền giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với cơ quan HCNN, chính quyền địa phương.

Việc phân nhóm các tỉnh theo loại đơn vị hành chính và theo vùng miền để so sánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức của các tỉnh, thành phố và cũng không có sự khác biệt đặc trưng về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các tỉnh phân loại hành chính theo vùng miền mà trong mỗi nhóm đều có tỉnh cao, khá, trung bình và thấp.

Năm 2020, chỉ số SIPAS cấp tỉnh cao nhất là **95,76%** thuộc về tỉnh Quảng Ninh và tỉnh có chỉ số SIPAS cấp tỉnh thấp nhất thuộc về tỉnh Bình Thuận **75,68%**.

II. CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH HÀ TĨNH NĂM 2020

Chỉ số SIPAS của tỉnh Hà Tĩnh năm 2020 đạt tỷ lệ **89,13%** (8,92 điểm) xếp thứ **5/37** các tỉnh loại II; xếp thứ **1/13** các tỉnh Duyên hải Miền Trung và xếp thứ **11/63** tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tăng **13** bậc so với năm 2019 (xếp thứ **24/63**).

1. Về tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2020 đạt **88,58%**, giảm **0,93%** so với năm 2019 (**89,51%**), trong đó có 4 tiêu chí sau:

- Tiêu chí 1: “Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy” đạt **89,04%**, tăng **0,6%** so với năm 2019 (**88,44%**).

- Tiêu chí 2: “Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ” đạt **88,79 %**, giảm **1,69 %** so với năm 2019 (**90,48%**).

- Tiêu chí 3: “Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ” đạt **87,13 %**, giảm **3,12 %** so với năm 2019 (**90,25%**).

- Tiêu chí 4: “Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng” đạt **89,38 %**, tăng **0,49 %** so với năm 2019 (**88,89%**).

2. Về thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2020 đạt **91,90 %**, tăng **0,97%** so với năm 2019 (**90,93%**), trong đó có 5 tiêu chí sau:

- Tiêu chí 1: “Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy” đạt **92,79%**, tăng **2,09%** so với năm 2019 (**90,70%**).

- Tiêu chí 2: “Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu” đạt **91,88%**, tăng **0,72 %** so với năm 2019 (**91,16%**).

- Tiêu chí 3: “Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định” đạt **91,88%**, tăng **0,50 %** so với năm 2019 (**91,38%**).

- Tiêu chí 4: “Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định” đạt **91,21%**, tăng **0,28 %** so với năm 2019 (**90,93%**).

- Tiêu chí 5: “Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định” đạt **91,75%**, tăng **1,27 %** so với năm 2019 (**90,48%**).

3. Về công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính 2020 đạt **87,43 %** giảm **2,4 %** so với năm 2019 là (**89,83%**), trong đó có 7 tiêu chí sau:

- Tiêu chí 1: “Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự” đạt **87,42%**, giảm **3,74%** so với năm 2019 (**91,16%**).

- Tiêu chí 2: “Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến” đạt **88,13%**, giảm **1,21 %** so với năm 2019 (**89,34%**).

- Tiêu chí 3: “Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ” đạt **88,33%**, giảm **1,92 %** so với năm 2019 (**90,25%**).

- Tiêu chí 4: “Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu” đạt **89,71%**, giảm **0,31 %** so với năm 2019 (**90,02%**).

- Tiêu chí 5: “Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ” đạt **86,33%**, giảm **3,24 %** so với năm 2019 (**89,57%**).

- Tiêu chí 6: “Công chức giải quyết công việc đúng quy định” đạt **85,17%**, giảm **0,28 %** so với năm 2019 (**89,80%**).

- Tiêu chí 7: “Công chức tận tình giúp đỡ” đạt **86,92%**, giảm **1,74 %** so với năm 2019 (**88,66%**).

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Chỉ số hài lòng dịch vụ hành chính công năm 2020 đạt **92,20 %** tăng **0,48 %** so với năm 2019 là (**91,72%**), trong đó có 4 tiêu chí sau:

- Tiêu chí 1: “Kết quả phù hợp với quy định” đạt **90,33%**, giảm **1,96%** so với năm 2019 (**92,29%**).

- Tiêu chí 2: “Kết quả có thông tin đầy đủ” đạt **93,21%**, tăng **0,69 %** so với năm 2019 (**92,52%**).

- Tiêu chí 3: “Kết quả có thông tin chính xác” đạt **93,25%**, tăng **1,41 %** so với năm 2019 (**91,84%**).

- Tiêu chí 4: “Kết quả đảm bảo tính công bằng” đạt **92,00%**, tăng **1,75 %** so với năm 2019 (**90,25%**).

5. Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Chỉ số hài lòng tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2020 đạt tỷ lệ **86.12 %** tăng **21,93 %** so với năm 2019 là (**64,19 %**), trong đó có 4 tiêu chí sau:

- Tiêu chí 1: “Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị” đạt **89,47%**, tăng **24,61%** so với năm 2019 (**64,86%**).

- Tiêu chí 2: “Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị” đạt **84,79%**, tăng **17,22 %** so với năm 2019 (**67,57%**).

- Tiêu chí 3: “Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị” đạt **85,11%**, tăng **17,54 %** so với năm 2019 (**67,57%**).

- Tiêu chí 4: “Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị” đạt **85,11%**, tăng **28,35 %** so với năm 2019 (**56,76%**).

Trên đây là báo cáo về kết quả chỉ số SIPAS Hà Tĩnh năm 2020, Sở Nội vụ báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh biết và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- Giám đốc, các Phó GD;
- Lưu: VT, CCHC&VTLT.
- Gửi: Văn bản điện tử.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Đình Trung