

Chuyển biến tích cực về chỉ số Sipas CỦA NGHỆ AN

■ ThS. Nguyễn Quốc Sơn
Trường Đại học Kinh tế Nghệ An

Ngày 25/5/2022, cùng với chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2021, Ban chỉ đạo cải cách hành chính (CCHC) của Chính phủ đã công bố kết quả chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (ND, TC) đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) (SIPAS - viết tắt tiếng Anh của cụm từ Satisfaction Index of Public Administrative Services, dịch ra tiếng Việt là “Đo lường sự hài lòng của ND, TC đối với sự phục vụ của CQHCCN”). Chỉ số SIPAS đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các CQHCCN. Thông qua đó, các CQHCCN, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của ND, TC để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ. Năm vừa qua, Nghệ An đã có sự chuyển biến tích cực về chỉ số SIPAS khi tăng 13 bậc trong bảng xếp hạng.

1. Kết quả chỉ số SIPAS năm 2021

Năm 2021 có 28.372 người dân tham gia điều tra xã hội học, trong đó 85,58% là người dân thực hiện dịch vụ công cho bản thân và 14,12% là người đại diện cho tổ chức thực hiện dịch vụ công. Địa bàn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh là 3 đơn vị hành chính cấp huyện, riêng thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội là 6 huyện. Các huyện được chọn theo tiêu chí là đại diện của các huyện không có hoặc có ít ca bệnh Covid-19 tại thời điểm tiến hành điều tra. Thực hiện công tác điều tra xã hội học là 4 cơ quan phối hợp với nhau bao gồm Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam,

Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

Năm 2021, tuy bị tác động tiêu cực từ dịch bệnh Covid-19 nhưng chỉ số SIPAS tăng, tức là sự hài lòng của người dân đối với phục vụ hành chính nhà nước đã được cải thiện. Chỉ số SIPAS đạt từ 82,79-94,07% và như vậy, không có tỉnh nào đạt dưới 80% - một kết quả mà 4 năm trước đây chưa hề có. Chỉ số này được chia thành 3 nhóm. Nhóm có kết quả cao nhất gồm 8 tỉnh đạt từ 90,01-94,07%. Nhóm 2 đạt từ 85,42-89,51% bao gồm 41 tỉnh. Nhóm 3 đạt từ 82,79-84,64% gồm 14 tỉnh.

Bảng 1. Nhóm tỉnh đứng đầu và cuối bảng xếp hạng SIPAS năm 2021

| Tỉnh nhóm đầu | SIPAS | Tỉnh nhóm cuối | SIPAS |
|---------------|-------|----------------|-------|
| 1. Quảng Ninh | 94,07 | 1. Cao Bằng | 82,79 |
| 2. Hải Phòng | 93,38 | 2. Bình Phước | 82,98 |
| 3. Hưng Yên | 92,07 | 3. Bình Thuận | 83,26 |
| 4. Hải Dương | 92,01 | 4. Quảng Bình | 83,38 |
| 5. Hà Tĩnh | 91,17 | 5. Đắk Lắk | 83,65 |
| 6. Sơn La | 90,13 | 6. Kiên Giang | 83,38 |
| 7. Bắc Ninh | 90,09 | 7. Quảng Nam | 84,24 |
| 8. Bắc Giang | 90,01 | 8. Khánh Hoà | 84,40 |

Mức độ hài lòng của ND, TC đối với 5 nội dung về CCHC được khảo sát có mức độ khác nhau, trong đó chỉ số hài lòng về *Kết quả dịch vụ* đạt cao nhất (95,86-84,07%) và chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt kết quả thấp nhất (92,59-58,17%).

Về xếp hạng chỉ số từng nội dung, có những địa phương ở trong nhóm đứng đầu nhiều nội dung, đạt được sự hài lòng cao như Hải Phòng, Quảng Ninh, Tuyên Quang, Đồng Nai (4 nội dung), Kon Tum (3 nội dung). Tuy vậy, một số địa phương trong số này lại đứng trong nhóm cuối bảng nội dung sự hài lòng về *Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị*. Một số địa phương lại có chân trong nhóm cuối của nhiều nội dung như Quảng Bình (3 nội dung), Lâm Đồng, Phú Yên, Quảng Nam, Tiền Giang (2 nội dung). Các tỉnh thuộc Bắc miền Trung không có tỉnh nào được xếp trong nhóm dẫn đầu của 5 nội dung được đánh giá. Nghệ An không có nội dung nào xếp vào nhóm cuối bảng nhưng cũng không có nội dung nào được xếp vào nhóm đầu bảng.

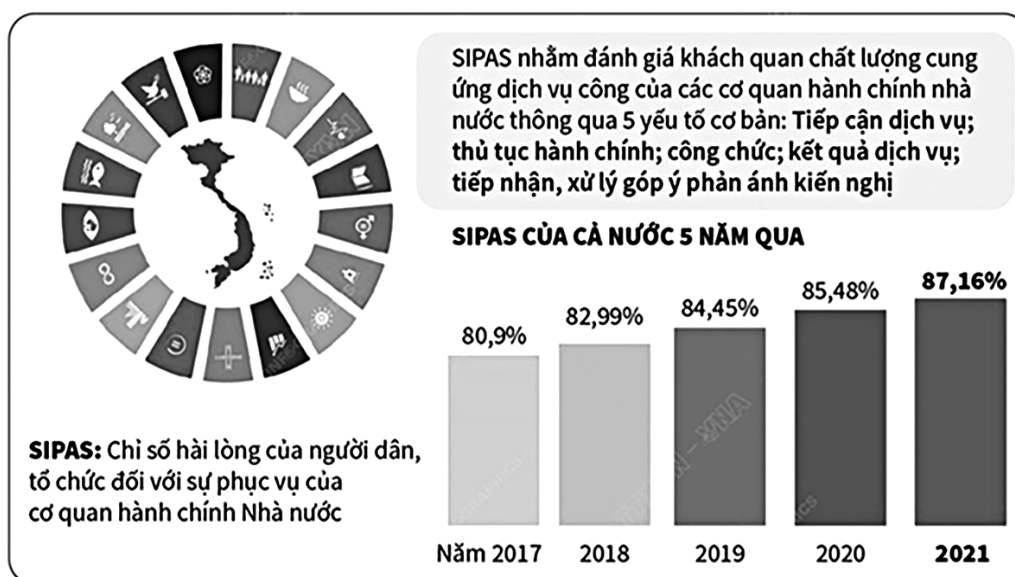
Về nội dung *Đo lường sự mong đợi của ND, TC*, 3 nội dung mà ND, TC mong đợi các CQHCCN cải thiện nhiều nhất là: 1/ Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính, với tỷ lệ mong đợi là 54,02%; 2/ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, với 51,89%; 3/ Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, với 47,26%. Mặc dù yếu tố thủ tục hành chính nhận được sự hài lòng của ND, TC cao thứ 2 trong số 5 yếu tố được đánh giá nhưng 2 nội dung mà ND, TC mong đợi được CQHCCN cải thiện nhiều nhất lại đều thuộc yếu tố thủ tục hành chính.

2. Kết quả chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh Nghệ An

Năm 2021, chỉ số SIPAS của Nghệ An đạt 86,88%, tăng 4,54%. Về vị thứ, Nghệ An xếp thứ 35, tăng 13 bậc trong bảng xếp hạng toàn quốc, từ nhóm thứ 3 của năm 2020 nay được xếp trong nhóm thứ 2. Đây là kết quả của quá trình tích cực thực hiện nhiều giải pháp để cải thiện chỉ số SIPAS, cũng là cải thiện sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của hành chính nhà nước các cấp chính quyền, của mỗi cán bộ, công chức trong tỉnh.

Để hiểu rõ hơn về vấn đề này, chúng ta sẽ xem xét kết quả chỉ số SIPAS của Nghệ An năm 2021 so với năm 2020 qua 5 nội dung được điều tra:

- So sánh kết quả 5 lĩnh vực được khảo sát của SIPAS năm 2021 với năm 2020 thì kết quả SIPAS của



Chỉ số SIPAS có ý nghĩa rất quan trọng đối với CCHC. Chỉ số này đã mang lại những kết quả, tác động tích cực, trước hết đối với CQHCNN. SIPAS đưa đến cái nhìn toàn diện thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công, từ đó cung cấp thông tin kịp thời, khách quan giúp Chính phủ, chính quyền, CQHCNN có cơ sở để thực hiện các giải pháp cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ công.

Nghệ An có sự tiến bộ rõ rệt. Cả 5 nội dung được khảo sát đều nhận được sự hài lòng của ND, TC cao hơn đáng kể so với năm 2020. Năm 2021, Nghệ An chỉ có một nội dung đạt được kết quả trên 85% thì năm 2021 đã có 4 nội dung đạt được kết quả này và không có nội dung đạt dưới 80%. Đây là kết quả của sự nỗ lực phấn đấu của các cấp chính quyền, của mỗi cán bộ, công chức trong thời gian qua. Mặc dù năm 2021, bệnh dịch Covid-19 đã gây ra bao hậu quả nghiêm trọng về người và của nhưng dường như điều đó lại thúc đẩy nâng cao hơn tinh thần phục vụ người dân của mỗi cán bộ, công chức.

- Trong 5 nội dung được đánh giá, nội dung *Tiếp nhận, xử lý ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị* có sự hài lòng được cải thiện nhiều nhất, tăng so với năm 2020, từ 75,98% lên 84,78% (tăng 8,8%). Tiếp đến là nội dung *Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính* tăng 5,05%, *Thủ tục hành chính* tăng 3,7%, *Tiếp cận dịch vụ* tăng 3,25%, *Cung ứng dịch vụ* tăng 2,21%. Năm 2021, Nghệ An đã có 4/5 nội dung đạt được sự hài lòng trên 85%. Năm 2020 chỉ có 1 nội dung đạt được kết quả này.

- Tuy có sự chuyển biến tích cực so với năm 2020 nhưng so sánh với các địa phương khác trong bảng xếp hạng thì vị thứ của Nghệ An vẫn còn quá “khiêm tốn”, xếp thứ 35/63, tức là vẫn ở nửa dưới của bảng xếp hạng. Nghệ An chưa có lĩnh vực nào đạt được tỷ lệ 90% trở lên. Riêng nội dung *Kết quả dịch vụ*, cả nước có 26 địa phương đạt tỷ lệ trên 90% nhưng vẫn chưa có tên Nghệ An. Vì thế, mục tiêu giai đoạn tiếp theo của Nghệ An là phải phấn đấu đưa tỷ lệ hài lòng ở các lĩnh vực đạt được ở mức từ 90% trở lên.

Về kết quả khảo sát sự mong đợi của người dân về CCHC, năm 2021, trong 14 nội dung được đưa ra để

tham khảo ý kiến, ND, TC mong đợi nhiều nhất là 3 nội dung: *Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện* (62,29%); tiếp đến là *Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính* (56,67%); *Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính* (45,63%).

3. Nghệ An trong bảng xếp hạng chỉ số SIPAS của các tỉnh Bắc Trung bộ năm 2021 so với năm 2020

Khu vực Bắc Trung bộ có 6 tỉnh nhưng xếp vào 3 nhóm tỉnh khác nhau. Hà Tĩnh tiếp tục là địa phương dẫn đầu với tỷ lệ 91,17% và được xếp trong nhóm 8 tỉnh dẫn đầu đạt tỷ lệ hài lòng từ 90% trở lên. 4 tỉnh: Thanh Hóa, Thừa Thiên - Huế, Nghệ An, Quảng Trị được xếp vào nhóm tỉnh đạt trên 85% đến dưới 90%. Riêng Quảng Bình được xếp vào nhóm tỉnh thứ ba gồm 13 tỉnh (có tỷ lệ đạt từ dưới 85%).

- Về vị thứ trong khu vực so với năm 2020, Thừa Thiên Huế tăng một bậc, giữ vị trí số 2. Nghệ An cũng tăng một bậc, giữ vị trí số 4. Quảng Bình vẫn đứng vị trí cuối bảng - thứ 5. Như vậy, so sánh với các tỉnh trong khu vực, vị thứ Nghệ An vẫn còn thấp. Kết quả này cho thấy Nghệ An cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa trong công cuộc CCHC.

- Về chỉ số SIPAS năm 2021 so với năm 2020, chỉ có Thanh Hóa bị sụt giảm 1,01%, các tỉnh còn lại đều tăng, trong đó tăng nhiều nhất là Quảng Bình (4,58%), tiếp đến là Nghệ An (4,54%),

Thừa Thiên Huế (2,68%), Hà Tĩnh (2,04%).

- Về vị thứ trong bảng xếp hạng toàn quốc, có 4 tỉnh tăng bậc. Đó là Thừa Thiên - Huế tăng nhiều nhất: 14 bậc, Nghệ An tăng 13 bậc, Quảng Trị tăng 12 bậc, Hà Tĩnh tăng 6 bậc. Riêng tỉnh Quảng Bình vẫn giữ vị thứ 60, còn Thanh Hoá giảm 11 bậc.

4. Một số giải pháp tỉnh Nghệ An đã và đang thực hiện để nâng hạng chỉ số SIPAS

Sau kết quả chỉ số SIPAS năm 2019 (giảm 19 bậc trên bảng xếp hạng, xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố), Đảng bộ, chính quyền tỉnh Nghệ An đã ban hành và thực hiện nhiều chính sách nhằm cải thiện sự hài lòng của người dân đối với việc phục vụ dịch vụ hành chính công.

Xác định kết quả chỉ số SIPAS có mối liên hệ chặt chẽ, có sự tác động lẫn nhau với các chỉ số khác như PCI, PAPI, PAR INDEX, Nghệ An đã đồng thời đưa ra các giải pháp nâng hạng tất cả các chỉ số nói trên.

Ngày 14/7/2020, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 4557/UBND-TH yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai các giải pháp cải thiện các chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI và SIPAS. UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát các nội dung, nhiệm vụ thấp điểm hoặc không đạt điểm tối đa

của các chỉ số năm 2019 và trách nhiệm của các ngành, địa phương, giải pháp cải thiện các chỉ số tại Báo cáo số 1515/BC-SNV ngày 08/7/2020 của Sở Nội vụ. Các đơn vị cần tổ chức thực hiện có hiệu quả kế hoạch CCHC của cơ quan, đơn vị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác chỉ đạo, điều hành. Mỗi cơ quan, đơn vị phải có ít nhất một sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC được Hội đồng khoa học cấp tỉnh công nhận.

Ngày 14/12/2021, Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh ban hành Nghị quyết số 05-NQ/TU về đẩy mạnh CCHC trên địa bàn tỉnh Nghệ An giai đoạn 2021-2030, trọng tâm là tiếp tục cải cách thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng dịch vụ công; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, có năng lực, phẩm chất tốt; xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; hướng tới nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, từng bước hiện đại. Nghị quyết



Giải quyết thủ tục hành chính cho người dân tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An

đề ra mục tiêu phấn đấu đến năm 2025, các chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI trong nhóm 15 cả nước. Giai đoạn 2026-2030 tiếp tục phấn đấu tăng thứ hạng các chỉ số so với năm 2025.

Ngày 25/7/2022, UBND tỉnh ban hành Công văn số 5574/UBND-KSTT về việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao hiệu quả, khắc phục tồn tại, hạn chế công tác cải cách hành chính 6 tháng đầu năm và cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI năm 2022. Công văn yêu cầu các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành, thị, các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ các phân tích, đánh giá chỉ số PAR INDEX, chỉ số SIPAS, chỉ số PAPI năm 2021 của tỉnh, giải pháp cải thiện các chỉ số năm 2022 tại Báo cáo số 1522/BC-SNV ngày 30/6/2022 của Sở Nội vụ; Báo cáo số 469/BC-UBND ngày 06/7/2022 của UBND tỉnh về công tác CCHC 06 tháng đầu năm, nhiệm vụ trọng tâm 06 tháng cuối năm 2022, chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong cuộc họp về CCHC gần đây, UBND tỉnh cũng yêu cầu tiếp tục rà soát, khảo sát tham mưu UBND tỉnh thực hiện đầu tư trang thiết bị đáp ứng nhiệm vụ đổi mới một cửa, một cửa liên thông.

Chiều 17/8/2022, UBND tỉnh tổ chức Lễ phát động Cuộc thi trực tuyến “*Tìm hiểu về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và cung cấp, sử dụng dịch vụ công*” năm 2022. Cuộc thi nhằm phổ biến sâu rộng những nội dung cơ bản của các văn bản pháp luật về hoạt động kiểm

soát *Thủ tục hành chính* và sử dụng dịch vụ công, đặc biệt tuyên truyền về quyền, nghĩa vụ cơ bản của cá nhân, tổ chức, trách nhiệm của cơ quan nhà nước khi thực hiện *Thủ tục hành chính* và cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tầng lớp nhân dân. Đây là năm thứ 3 UBND tỉnh tổ chức cuộc thi này. Cuộc thi được tổ chức dưới hình thức trắc nghiệm trực tuyến trên Internet, bắt đầu từ ngày 22/8/2022 đến ngày 19/9/2022.

Nhìn lại chặng đường 5 năm thực hiện điều tra khảo sát chỉ số SIPAS (2017-2021), Nghệ An đã có những bước tiến và đạt được nhiều thành tựu. Ba năm liên tục được tăng bậc trên bảng xếp hạng là một kết quả xứng đáng với sự nỗ lực cải thiện chỉ số SIPAS. Tin tưởng rằng với sự quan tâm của Đảng bộ, chính quyền các cấp, với nhiều giải pháp đang được triển khai thực hiện, ND, TC sẽ ngày càng hài lòng hơn trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công./.

Chú thích:

Những số liệu sử dụng trong bài viết được lấy từ *Báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2020, 2021* (Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng công ty Bưu điện phối hợp thực hiện).

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng công ty Bưu điện, *Báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2020, 2021*.

2. Bộ Nội vụ, Quyết định số 2640/QĐ-BNV 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*, ngày 10/10/2017.

3. Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Nghệ An, *Nghị quyết số 05-NQ/TU về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An giai đoạn 2021-2030*, ngày 14/12/2021.

4. UBND tỉnh Nghệ An, Công văn số 5574/UBND-KSTT về việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao hiệu quả, khắc phục tồn tại, hạn chế công tác cải cách hành chính 6 tháng đầu năm và cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI năm 2022, ngày 25/7/2022.