



CHỈ SỐ SIPAS CỦA NGHỆ AN NĂM 2022

■ NGUYỄN.TS. Nguyễn Thị Lan, ThS. Nguyễn Quốc Sơn

Ngày 19/4/2023, cùng với sự công bố chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2022, 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 đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) (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 người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”). Năm 2022, lần đầu tiên kể từ khi được khảo sát, Nghệ An được xếp vào nhóm 15 tỉnh có điểm số và thứ hạng cao nhất của cả nước, xếp thứ 14/63.

1. Kết quả chỉ số SIPAS của Nghệ An năm 2022

Chỉ số SIPAS của Nghệ An năm 2022 đạt 82,82%, giảm 4,06% so với năm 2021. Nhưng do điểm số bình quân của cả nước giảm xuống nên vị thứ của Nghệ An trong bảng xếp hạng tăng lên. Lần

đầu tiên kể từ khi được khảo sát, Nghệ An được xếp vào nhóm 15 tỉnh có điểm số và thứ hạng cao nhất của cả nước, xếp thứ 14/63. 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 của các cấp chính quyền, của mỗi cán bộ, công chức trong tỉnh.

Bảng 1. Kết quả các nội dung của chỉ số SIPAS của Nghệ An năm 2022

TT	Nội dung	Tỷ lệ (%)	Vị thứ
1	<i>Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</i>	80,89	21
1.1.	Trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước	80,29	27
1.2.	Cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức, thực hiện chính sách	81,79	17
1.3.	Chất lượng chính sách	80,05	26
1.4.	Kết quả tác động của chính sách	81,78	21
2	<i>Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung</i>	84,65	12
2.1.	Tiếp cận dịch vụ	85,84	9
2.2.	Thủ tục hành chính	85,21	14
2.3.	Công chức	84,93	12
2.4.	Kết quả dịch vụ	84,61	16
2.5.	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	82,68	15

+ Đối với nội dung thứ nhất, xét tổng thể Nghệ An đạt 80,89%, giữ vị thứ 21. Tuy chưa được xếp vào nhóm 20 tỉnh có kết quả cao nhưng chúng ta đã tiếp cận gần nhóm đó. Đây là kết quả báo hiệu những dấu hiệu tích cực sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách. Kết quả này sẽ là tiền đề để chúng ta phân đầu trong những năm tiếp theo.

Trong 4 nhóm tiêu chí được khảo sát, người dân hài lòng nhất đối với *Cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách* (tỷ lệ 81,79%, xếp thứ 17/63), tiếp đến là *Kết quả tác động của chính sách* (tỷ lệ 81,78%, xếp thứ 21/63), *Chất lượng chính sách* (80,05%, xếp thứ 26/63) và xếp cuối cùng là *Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước* (80,29%, xếp thứ 27/63). Đây thực sự là một kết quả bước đầu đáng phấn khởi. Một khi người dân đã hài lòng thì sẽ tạo thuận lợi để đưa chính sách vào cuộc sống.

+ Đối với nội dung thứ 2, Nghệ An đạt kết quả tương đối cao. Kết quả chung của nội dung này đạt tỷ lệ 84,65%, xếp thứ

12/63). Trong 5 nhóm tiêu chí được khảo sát của nội dung này, tuy rằng mới chỉ có 1 nhóm tiêu chí có kết quả được xếp trong top 10 của cả nước là *Tiếp cận dịch vụ* (85,84%, xếp thứ 9/63), nhưng 4 nhóm tiêu chí còn lại Nghệ An được xếp ở vị thứ từ 12; 14; 15; 16. Sự hài lòng của người dân tăng lên đã minh chứng cho hiệu quả của việc thực hiện CCHC. Dù cải cách như thế nào chăng nữa nhưng nếu tỷ lệ hài lòng của người dân ở mức độ thấp thì coi như thực hiện chưa thật hiệu quả.

Tuy vậy, Nghệ An vẫn chưa có nội dung nào được xếp vào nhóm 5 tỉnh dẫn đầu. Chỉ số *Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đang ở mức chưa cao* (80,98%), xếp thứ 21/63 tỉnh, thành phố trong cả nước. Kết quả một số chỉ số cho thấy, một bộ phận người dân, tổ chức chưa sẵn sàng tham gia góp ý kiến với chính quyền các cấp. Với nhận định: *Sự sẵn sàng, khả năng tham gia đóng góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước*, có 6,83% trả lời *không thể tham gia, vì không biết thông tin*; 4,88% trả lời *vì bản thân không muốn*. Về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, 18,09% trả lời *có một số công chức gây phiền hà, sách*

nhiều; 1,42% khẳng định có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu. Về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết, có 17,09% trả lời có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức; 2,37% cho rằng nhiều người dân phải đưa tiền cho công chức.

2. Kết quả khảo sát sự mong đợi của người dân và mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

Trong quá trình khảo sát chỉ số SIPAS, các cơ quan chức năng cũng đã tiến hành khảo sát về sự mong đợi của người dân đối với cơ quan nhà nước trên một số vấn đề. Vậy đối với những vấn đề đó, mức độ kỳ vọng của người dân Nghệ An như thế nào?

Bảng 2. Sự mong đợi của người dân Nghệ An về một số vấn đề của cơ quan nhà nước (tỷ lệ%)

TT	Nội dung	Rất nhiều	Nhiều	Ít
1	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân	40,32	56,13	3,55
2	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị giải quyết công việc cho người dân	39,21	55,43	5,35
3	Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	38,96	53,94	7,1
4	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	40,69	54,57	4,73
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	42,05	52,76	5,2
6	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu mong đợi của người dân	41,26	55,75	2,99
7	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý phản ánh, khuyến nghị của người dân	40,79	55,43	3,78
8	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước	39,21	56,38	5,83
9	Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân	42,36	52,91	4,72
10	Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ Hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính)	39,06	55,12	5,83

Qua bảng trên cho thấy, tỷ lệ mong đợi của người dân còn rất cao đối với 10 nội dung được khảo sát với hơn 90% người dân chọn ý kiến mong đợi nhiều và rất nhiều. Điều đó có nghĩa là nhiều nội dung trong hoạt động của cơ quan nhà nước đang dừng lại ở ước mong của người dân chứ chưa trở thành hiện thực.

Chính quyền các cấp phải trần trờ để có những giải pháp đưa những mong đợi đó trở thành hiện thực. Mong rằng trong những năm tới, tỷ lệ mong đợi này của người dân sẽ giảm dần. Đây là một nhiệm vụ khó khăn nên cần có sự quyết tâm vào cuộc của cả hệ thống chính trị các cấp trong tỉnh.

Về mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước, thứ tự quan tâm của

người dân trong tỉnh là *Chính sách về điện sinh hoạt* (98,90%); *Khám chữa bệnh* (98,43%); *An sinh xã hội* (98,26%); *Trật tự an toàn xã hội* (98,10%); *Giáo dục phổ thông* (97,16%); *Giao thông đường bộ* (97,01%); *nước sinh hoạt* (96,53%) và mức độ quan tâm thấp nhất là chính sách về *Phát triển kinh tế* (96,52%). Như vậy, điện vẫn là vấn đề người dân quan tâm, lo lắng, cả về giá và chất lượng.

Về mức độ hài lòng của người dân đối với sự phù hợp của các chính sách nói trên, đạt thấp nhất là *Giao thông đường bộ* (70,29%, xếp thứ 54/63); *Điện sinh hoạt* (75,64%, xếp thứ 44/63); *Nước sinh hoạt* (75,80%, xếp thứ 37/63); *Chính sách phát triển kinh tế của địa phương* (80,84%, xếp thứ 18/63); *Trật tự an toàn xã hội* (85,41%, xếp thứ 17/63); *Giáo dục phổ thông* (83,04%, xếp thứ 14/63); *Khám chữa bệnh* (84,67%, xếp thứ 11/63) và đạt vị thứ cao nhất là về *An sinh xã hội* (87,78%, xếp thứ 10/63).

3. Phải làm gì để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước?

Từ trước tới nay, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm đến công tác xây dựng một nền hành

chính trong sạch, vững mạnh. Ngày 15/9/2022, Thủ tướng Phạm Minh Chính chủ trì hội nghị về *Đẩy mạnh CCHC và hiện đại hoá phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân* đã yêu cầu các bộ, ngành, địa phương phấn đấu nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền các cấp trong thực hiện thủ tục hành chính. Trong phiên họp thứ tư của Ban chỉ đạo CCHC ngày 19/4/2023, Thủ tướng - Trưởng Ban chỉ đạo - trước kết quả của chỉ số CCHC và chỉ số SIPAS năm 2022 thấp hơn năm 2021 đã chỉ đạo bộ, ngành, các địa phương phải xác định điểm mạnh, điểm yếu, nguyên nhân và trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân, có giải pháp khắc phục hiệu quả, đẩy nhanh tốc độ CCHC, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch CCHC năm 2023 của đơn vị. Thủ tướng yêu cầu mức độ hài lòng của người dân về phục vụ hành chính của nhà nước năm 2023 phải đạt trên 85%, năm 2025 đạt trên 95%. Cuối năm 2023, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình phải đạt hơn 50%.



Giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Nghệ An

Thực hiện sự chỉ đạo của Chính phủ, Sở Nội vụ Nghệ An đã có bản Báo cáo số 1105/BC-SNV ngày 8/6/2023 đánh giá, phân tích các chỉ số: *Chỉ số cải cách hành chính (PAR IDEX)*; *Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)*; *Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)* của tỉnh Nghệ An năm 2022; nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện các chỉ số trong năm 2023. Bản báo cáo này đã trình bày kết quả, chỉ ra ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và đưa ra các giải pháp để khắc phục tồn tại, hạn chế của từng chỉ số.

Đối với chỉ số SIPAS, bản báo cáo đã đưa ra các giải pháp sát thực để khắc phục những hạn chế trong kết quả tổng thể và của từng nhóm tiêu chí. Các giải pháp đưa ra vừa mang tính toàn diện, vừa có trọng tâm, trọng điểm như Xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị; tăng cường vai trò của người đứng đầu; đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền; Tiếp tục đơn giản hoá thủ tục hành chính; Tăng cường các hoạt động kiểm tra nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm về chuẩn mực xử sự, thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc; Làm tốt công tác bồi dưỡng nâng cao nhận thức của công chức trong phục vụ; Tăng cường hoạt động 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 thủ tục hành chính, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định; Kiện toàn và nâng cao hiệu quả các kênh tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị. Phân công cán bộ, công chức, viên chức trực để tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn, giải quyết những vấn đề mà người dân, tổ chức còn có khó khăn, vướng mắc...

Thực ra chúng ta đã có rất nhiều giải pháp để cải thiện chỉ số SIPAS nhưng vấn đề cốt lõi là việc tổ chức thực hiện giải pháp như thế nào.

Nếu quyết tâm thực hiện được những giải pháp mà bản báo cáo đã đưa ra thì tin tưởng rằng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của

cơ quan nhà nước của tỉnh Nghệ An năm 2023 nhất định sẽ đạt tỷ lệ cao hơn năm 2022. Một khi mỗi cán bộ, công chức, viên chức đồng tâm nhất trí lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo của nền hành chính nhà nước thì nhất định người dân sẽ có sự đánh giá khách quan, chính xác về sự phục vụ đó./.

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, 2022* (Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam, phối hợp thực hiện)/.

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam, *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, 2022*.
2. 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.
3. 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.
4. Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An, *Báo cáo Số 1105/BC-SNV ngày 8/5/2023 Đánh giá, phân tích các chỉ số: Chỉ số cải cách hành chính (PAR IDEX); Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS); Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của tỉnh Nghệ An năm 2022; nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện các chỉ số trong năm 2023*.