

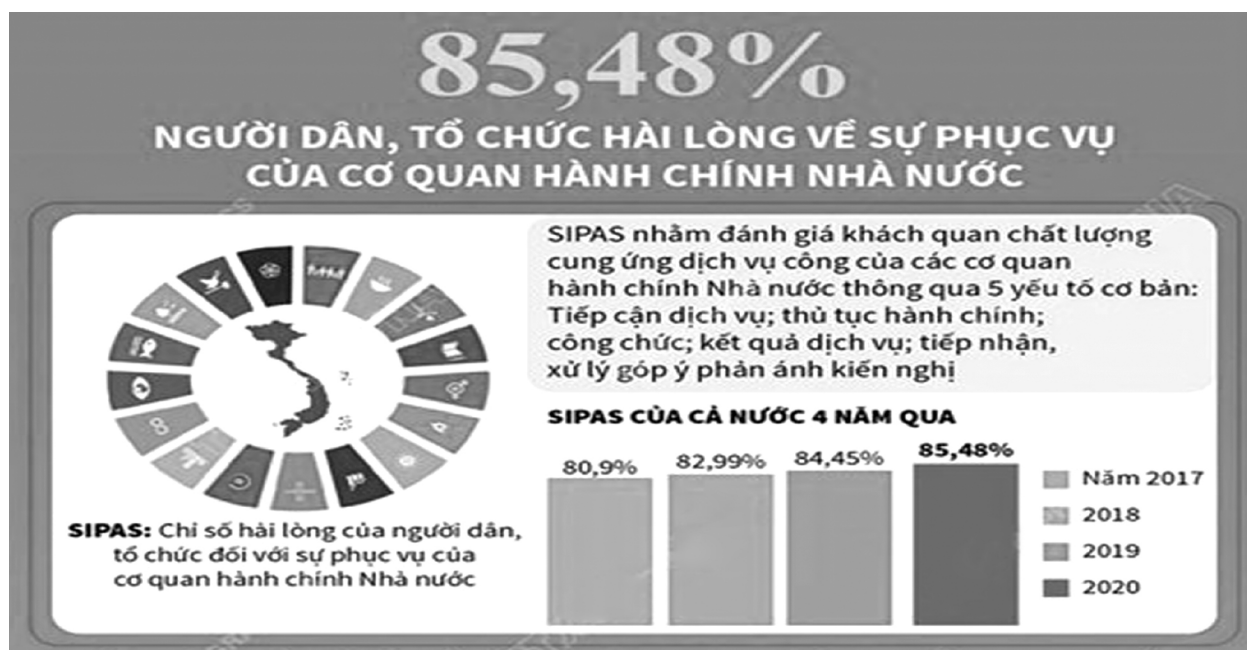
CHỈ SỐ SIPAS GIAI ĐOẠN 2017-2020 VÀ VỊ THỨ CỦA NGHỆ AN

■ NGŨ.TS. Nguyễn Thị Lan

Ngày 24/6/2021, cùng với sự công bố chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2020, 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 (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”).

Chỉ số SIPAS đo lường sự hài lòng của ND, TC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các CQHCCNN. Thông qua đó, các CQHCCNN nắm bắt được yêu cầu, mong muốn 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 ND, TC.

Để thực hiện mục tiêu đó, ngày 10/10/2017, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 2640/QĐ-BNV phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của ND, TC đối với sự phục vụ của CQHCCNN giai đoạn 2017-2020. Đến nay, Ban chỉ đạo CCHC đã thực hiện điều tra xã hội học về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCNN nước qua 4 năm, từ năm 2017-2020.



1. Khái quát về chỉ số SIPAS năm 2020 và giai đoạn 2017-2020 trên toàn quốc

1.1. Khái quát về chỉ số SIPAS

SIPAS được thực hiện đối với 5 nội dung 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

thủ tục hành chính; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2020 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ 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, tại UBND huyện, UBND xã. Việc điều tra được thực hiện trên 63 tỉnh, thành phố trên cả nước (sau đây gọi là tỉnh).

Bảng 1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS năm 2020

Cơ quan đơn vị	Lĩnh vực dịch vụ
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; Thẻ dực, 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

SIPAS năm 2020 tiến hành điều tra xã hội học với tổng số phiếu phát ra tại 63 tỉnh trong cả nước là 36.630 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 35.268 phiếu, đạt 96,28%. Trong số 35.268 người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS năm 2020, 90,70% là người dân và 9,30% là người đại diện tổ chức. 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.

1.2. Kết quả chỉ số SIPAS năm 2020

Năm 2020, kết quả cải cách hành chính nói chung và SIPAS nói riêng cho thấy sự

phục vụ của cơ quan hành chính với ND, TC (sau đây gọi tắt là sự phục vụ) thông qua cung ứng dịch vụ công tốt hơn. Người dân, tổ chức ngày càng hài lòng hơn. Sự không hài lòng cũng như sự phàn nàn của người dân, tổ chức thường tập trung ở một số dịch vụ hành chính tại một số địa phương.

Năm 2020, 85,48% ND, TC hài lòng với sự phục vụ của CQHCCN trong phạm vi cả nước. Sự hài lòng về phục vụ hành chính của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,68-95,76% và được chia thành 4 nhóm. Nhóm 1 có 6 tỉnh đạt từ 90,53-95,76%; nhóm 2 có 27 tỉnh đạt từ 85,15-89,93%; nhóm 3 có 23 tỉnh đạt từ 80,01-84,60%; nhóm 4 gồm 7 tỉnh đạt từ 75,68-79,85%. Năm 2020 có 41/63 tỉnh có chỉ số SIPAS tăng, 14/63 tỉnh giảm so với năm 2019.

Bảng 2. Nhóm tỉnh đứng đầu (trên 90%) và cuối (dưới 80%) bảng xếp hạng SIPAS năm 2020

Tỉnh nhóm đầu	SIPAS	Tỉnh nhóm cuối	SIPAS
1. Quảng Ninh	95,76	1. Bình Thuận	75,68
2. Hải Phòng	93,57	2. Đắk Lắk	77,42
3. Bắc Giang	92,20	3. Cao Bằng	78,85
4. Hải Dương	93,20	4. Quảng Bình	78,88
5. Hưng Yên	91,66	5. Quảng Ngãi	79,61
6. Vĩnh Phúc	91,53	6. Kiên Giang	70,72
		7. Bình Phước	79,85

SIPAS năm 2020 cho thấy, trong các hình thức tiếp cận thông tin để biết về cơ quan nơi nộp hồ sơ, về quy định thủ tục hành chính, ND, TC chủ yếu sử dụng hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức cấp xã, chiếm tỷ lệ trên 60%. Hình thức tiếp cận qua mạng internet chỉ có dưới 10% ND, TC sử dụng. Nhìn chung, tình trạng này hầu như không thay đổi từ năm 2017. Thế nhưng có hơn 80% ND, TC đánh giá hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính trên mạng internet là phù hợp và hơn 84% ND, TC đánh giá hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ trực tuyến qua mạng internet là phù hợp. Điều này chứng tỏ ND, TC đã sẵn sàng sử dụng các hình thức trực tuyến qua mạng internet để tiếp cận thông tin và thực hiện dịch vụ công.

Về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công, SIPAS năm 2020 cho thấy, có 85,40% ND, TC đi lại 1-2 lần để thực hiện dịch vụ công, nhưng vẫn có trường hợp ND, TC phản ánh phải đi lại nhiều lần, trong đó 4,41% phải đi lại 4 lần. Cả 63 tỉnh đều có trường hợp ND, TC phải đi lại 4 lần để thực hiện dịch vụ, 49 tỉnh có ND, TC phải đi lại 5 lần, thậm chí nhiều hơn. Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát, tỷ lệ này đã giảm dần qua các năm.

Về việc ND, TC bị cán bộ công chức gây phiền hà, sách nhiễu khi sử dụng dịch công đã giảm dần qua các năm nhưng vẫn tồn tại. Có 1,23% ND, TC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0,59% ND, TC đã phải nộp tiền ngoài phí, lệ phí. Tình trạng ND, TC bị gây phiền hà, sách nhiễu diễn ra ở 57/63 tỉnh, trong đó tỷ lệ tỉnh có số ND, TC bị gây phiền hà, sách nhiễu nhiều nhất là 4,62%. Số người dân phải nộp tiền ngoài phí, lệ phí xảy ra ở 48/63 tỉnh. Từ năm 2017 đến nay,

số lượng tỉnh có cán bộ, công chức gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần nhưng số tỉnh mà ND, TC phải nộp chi phí bôi trơn thì không giảm.

Việc viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho ND, TC chưa được thực hiện phổ biến. Năm 2020 là năm đầu tiên thực hiện đánh giá việc cơ quan thực hiện viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho ND, TC. Có 56/63 tỉnh để xảy ra tình trạng ND, TC không được nhận giấy trả kết quả dịch vụ công và cả 63/63 tỉnh xảy ra tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy - tức là làm sai quy định.

Năm 2020 vẫn tồn tại tình trạng công chức trễ hẹn ở 62/63 tỉnh, mặc dù tỷ lệ thấp (4,09%). Mặc dù tỷ lệ này không cao nhưng chỉ có 41,36% ND, TC bị trễ hẹn nhận được xin lỗi vì trễ hẹn của cơ quan nhà nước. Trong 62 tỉnh để xảy ra trễ hẹn, chỉ có 1 tỉnh có thông báo xin lỗi đến toàn bộ ND, TC bị trễ hẹn. Qua 4 năm, tình trạng ND, TC bị trễ hẹn có được cải thiện tuy không nhiều nhưng việc cơ quan nhà nước không thông báo xin lỗi ND, TC thì hầu như không có gì thay đổi.

Mức độ hài lòng của ND, TC đối với 5 nội dung về CCHC được khảo sát có mức độ khác nhau. Nội dung *Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công* đạt được sự hài lòng cao nhất là 89,73%. Tiếp đến là Thủ tục hành chính

(88,45%); Tiếp cận dịch vụ (87,41%); Công chức (86,53%); Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (73,76%).

1.3. Kết quả chỉ số SIPAS giai đoạn 2017-2020

Trong giai đoạn 2017-2020, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với phục vụ hành chính ngày càng được tăng dần qua mỗi năm. Điều này cũng phù hợp với nỗ lực CCHC của các địa phương trên toàn quốc trong thời gian qua. Tỷ lệ hài lòng của ND, TC tăng từ 80,90% lên 85,48%. Khoảng cách chênh lệch về sự hài lòng của ND, TC giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất được thu hẹp dần, từ 28,5% năm 2017 xuống 20,8% năm 2020. Hầu như không có sự thay đổi đáng kể về mức hài lòng cao nhất nhưng mức hài lòng thấp nhất đã thay đổi từ năm 2017 là 67,70% đã tăng lên 75,68% vào năm 2020. Trong 3 cấp chính quyền thì cấp tỉnh thường có mức hài lòng thấp nhất và cấp xã thường có mức hài lòng cao nhất. Trong 8 lĩnh vực được khảo sát điều tra thì lĩnh vực tài nguyên môi

trường thường có mức hài lòng thấp nhất, còn mức hài lòng cao nhất thường rơi vào các lĩnh vực tư pháp, trợ giúp pháp lý; văn hóa, thể thao, du lịch; nông nghiệp và phát triển nông thôn.

Qua 4 năm, có 21/63 tỉnh có chỉ số SIPAS tăng bền vững, 41/63 tỉnh có sự thay đổi tăng, giảm; 1/63 tỉnh giảm dần qua mỗi năm. Số lượng tỉnh có chỉ số SIPAS ở mức dưới 80% giảm mạnh, từ 32 tỉnh năm 2017 xuống 22 tỉnh năm 2018, 10 tỉnh năm 2019 và 7 tỉnh năm 2020. Năm 2019 có 3 tỉnh có chỉ số SIPAS giảm dần qua các năm nhưng năm 2020 chỉ còn 1 tỉnh. Cả giai đoạn này có 4 tỉnh đạt được chỉ số SIPAS cao (trên 90%) là Quảng Ninh, Hải Dương, Hải Phòng, Vĩnh Phúc và 13 tỉnh có chỉ số SIPAS thấp (dưới 80%) bao gồm Bình Thuận, Cao Bằng, Đắk Lắk, thành phố Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Quảng Ngãi, Nam Định, Lai Châu, Đắk Nông, Kiên Giang, Tuyên Quang, Gia Lai, Vĩnh Long. Có 1 số tỉnh từ 3-4 năm luôn đạt chỉ số SIPAS dưới 80%. Đó là các tỉnh Bình Thuận, Cao Bằng, Đắk Lắk, Đắk Nông, Khánh Hòa, Kiên Giang, Quảng Ngãi.

3. Kết quả chỉ số SIPAS năm 2020 của Nghệ An

3.1. Nghệ An tăng 5 bậc trong bảng xếp hạng chỉ số SIPAS năm 2020 so với năm 2019

Bảng 3. Chỉ số SIPAS của Nghệ An qua 4 năm 2017-2020

Năm	SIPAS	Vị thứ	Vị thứ so với năm trước
2017	78,99	39	Năm đầu tiên khảo sát SIPAS
2018	81,87	34	Tăng 5 bậc
2019	80,04	53	Giảm 19 bậc
2020	82,34	48	Tăng 5 bậc

Năm 2020, chỉ số SIPAS của Nghệ An đạt 82,34%, tăng 2,3%, xếp thứ 48/63, tăng 5 bậc trên bảng xếp hạng so với năm 2019. Nghệ An được xếp trong nhóm thứ ba, có kết quả từ 80,01-84,60% cùng với 23 tỉnh khác. So với năm 2019, SIPAS của Nghệ An có sự tiến bộ hơn. Nhưng so sánh trong bảng xếp hạng thì vị thứ của Nghệ An còn rất “khiêm tốn”. Tuy vậy, so với mục tiêu

CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 là “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCN đạt mức trên 80% vào năm 2020” thì Nghệ An cũng đã đáp ứng được. Tuy rằng chỉ số CCHC Nghệ An có vị thứ 18/63 nhưng kết quả của CCHC suy cho cùng là phục vụ tốt cho người ND, TC, làm cho họ cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ công. Nếu căn cứ vào mục tiêu cuối cùng này thì có thể nói Nghệ An mới đạt được ở mức chưa cao. Chỉ số SIPAS chưa cao thì người đứng đầu cơ quan

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

hành chính các cấp còn rất nhiều việc cần phải làm trong công tác CCHC.

Để hiểu rõ hơn về vấn đề này, chúng ta sẽ xem xét kết quả chỉ số SIPAS của Nghệ An giai đoạn 2017-

2020 qua 5 nội dung được điều tra.

3.2. Kết quả chỉ số SIPAS của Nghệ An giai đoạn 2017-2020 trên 5 nội dung được điều tra

Bảng 4. Chỉ số SIPAS giai đoạn 2017-2020 qua 5 nội dung được điều tra (%)

TT	Nội dung	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1	Tiếp cận dịch vụ	73,47	76,66	81,42	83,77
2	Thủ tục hành chính	83,76	87,59	82,21	83,77
3	Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính	81,90	85,65	80,55	82,34
4	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công	85,52	89,21	84,07	85,51
5	Tiếp nhận xử lý ý kiến GY, PA, KN	74,60	68,76	71,02	75,98
	Hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	78,99	81,87	80,04	82,34

- Nhận xét:

+ So sánh kết quả 5 lĩnh vực được khảo sát của SIPAS năm 2020 với năm 2019 thì kết quả SIPAS của 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 năm 2019. Đây là kết quả của sự nỗ lực phấn đấu của các cấp chính quyền trong thời gian qua. Nếu so sánh với mục tiêu CCHC giai đoạn 2015-2020 thì chỉ có nội dung thứ 4 là Nghệ An chưa đáp ứng được. Nhưng so sánh với các tỉnh

khác trong bảng xếp hạng thì kết quả này còn thấp. Nghệ An chỉ có một lĩnh vực đạt được sự hài lòng trên 85% và chưa có lĩnh vực nào đạt được tỷ lệ 90% trở lên. Vì thế mục tiêu giai đoạn 2020-2025 của Nghệ An là phải phấn đấu đưa tỷ lệ hài lòng ở các lĩnh vực đạt được ở mức từ 85% trở lên.

+ Xem xét kết quả SIPAS qua 4 năm được khảo sát thấy rằng, chỉ số 4 lĩnh vực



Hội nghị trực tuyến công bố Chỉ số CCHC và Chỉ số SIPAS năm 2020 tại điểm cầu Nghệ An (6/2021)

của Nghệ An tăng, giảm thất thường và chỉ có lĩnh vực *Tiếp cận dịch vụ* là tăng liên tục. Nếu so sánh năm 2020 với năm 2017 thì thấy rằng tất cả các lĩnh vực đều có sự tăng điểm, do đó, tỷ lệ hài lòng cũng tăng. Dù chưa đạt được tỷ lệ hài lòng cao và tăng, giảm thiểu ổn định nhưng xu hướng chung, SIPAS của Nghệ An vẫn có biểu đồ đi lên...

+ Lĩnh vực đạt kết quả cao nhất qua 4 năm khảo sát điều tra là *Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công*. Lĩnh vực này chỉ có năm 2019 đạt tỷ lệ 84,07%, còn lại 3 năm đều đạt tỷ

lệ trên 85%, năm 2018 đạt tỷ lệ gần 90%. Kết quả này là sự khích lệ đối với các CQHCCN ở các cấp và cần được phát huy trong thời gian tới. Lĩnh vực đạt kết quả thấp nhất là *Tiếp nhận xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (GY, PA, KN)*. Qua 4 năm, lĩnh vực này chưa năm nào đạt được tỷ lệ hài lòng 80%. Đây là lĩnh vực mà các cấp chính quyền ở Nghệ An cần có giải pháp cải thiện trong thời gian tới.

Chúng ta sẽ xem xét các chỉ số thành phần của Nghệ An ở lĩnh vực này.

Bảng 5. Chỉ số hài lòng về góp ý, phản ánh, kiến nghị của Nghệ An giai đoạn 2017-2020

TT	Nội dung	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1	Có bố trí hình thức tiếp nhận GY, PA, KN	72,36	72,92	76,14	76,10
2	Thực hiện GY, PA, KN dễ dàng	74,46	65,26	71,59	74,63
3	Tiếp nhận và xử lý tích cực GY, PA, KN	74,94	68,42	67,05	76,10
4	Thông báo kết quả GY, PA, KN kịp thời	76,63	68,42	69,32	77,07
5	Tiếp nhận, xử lý GY, PA, KN nói chung	78,99	68,76	71,02	75,98

Bốn chỉ số thành phần của nội dung này qua 4 năm đều có kết quả chưa đạt tỷ lệ 80%, thậm chí có chỉ số chưa đạt 70%. Mặc dù năm 2020, các chỉ số có cải thiện theo hướng tích cực nhưng kết quả những chỉ số này cho thấy các cấp chính quyền chưa chú trọng việc tiếp nhận, xử lý GY,

PA, KN. Đây là một vấn đề cần chú trọng trong công tác CCHC của Nghệ An.

4. Nghệ An trong bảng xếp hạng chỉ số SIPAS năm 2020 và giai đoạn 2017-2020 của các tỉnh khu vực Bắc Trung bộ

4.1. Năm 2020

Bảng 6: Kết quả chỉ số SIPAS năm 2020 của các tỉnh Bắc Trung bộ

Tỉnh	SIPAS	Vị thứ trong khu vực Bắc Trung bộ	Vị thứ trong toàn quốc
Hà Tĩnh	89,13	1	11
Thanh Hóa	88,70	2	13
TT - Huế	85,98	3	31
Quảng Trị	84,60	4	34
Nghệ An	82,34	5	48
Quảng Bình	78,88	6	60

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

Khu vực Bắc Trung bộ có 6 tỉnh nhưng xếp vào 3 nhóm tỉnh khác nhau. Hà Tĩnh là địa phương dẫn đầu nhóm tỉnh này với tỷ lệ 89,13% và cùng với 2 tỉnh Thanh Hóa và Thừa Thiên - Huế được xếp vào nhóm tỉnh thứ hai (có tỷ lệ đạt từ trên 85% đến dưới 90%). Nghệ An đứng thứ 5 và xếp vào nhóm tỉnh thứ ba (đạt tỷ lệ từ trên 80% đến dưới 85%). Quảng Bình bị xếp

vào nhóm tỉnh thứ tư trong bảng xếp hạng toàn quốc vì đạt được sự hài lòng ở tỷ lệ dưới 80%. Như vậy, trong nhóm tỉnh này, vị thứ của Nghệ An chỉ cao hơn Quảng Bình và thấp hơn 4 tỉnh khác. Kết quả này cho thấy Nghệ An cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa trong công cuộc CCHC.

4.2. Giai đoạn 2017-2020

Bảng 7. Kết quả trung bình chỉ số SIPAS giai đoạn 2017-2020 của các tỉnh Bắc Trung bộ

Tỉnh	SIPAS	Vị thứ trong khu vực Bắc Trung bộ	Vị thứ trong toàn quốc
Hà Tĩnh	88,01	1	10
Thanh Hóa	85,59	2	19
Thừa thiên Huế	81,99	3	35
Quảng Trị	81,58	4	36
Quảng Bình	81,58	5	37
Nghệ An	80,81	6	43

Xem xét kết quả trung bình của chỉ số SIPAS qua 4 năm, thấy rằng Nghệ An có vị thứ không mong muốn là đứng cuối bảng trong khu vực Bắc Trung bộ và đứng thứ 43/63 so với bảng xếp hạng toàn quốc. Mặc dù chính quyền tỉnh đã có sự chỉ đạo để đưa ra nhiều giải pháp nhằm nâng cao chỉ số CCHC nhưng điều căn bản có lẽ là chúng ta đã không quyết liệt trong quá trình thực hiện.

Nhìn lại chặng đường 4 năm thực hiện điều tra khảo sát chỉ số SIPAS, Nghệ An đã có những

bước tiến và đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ. Điều mà chúng ta phải trăn trở nhiều là vì sao một bộ phận ND, TC sử dụng dịch vụ hành chính công chưa thực sự hài lòng mặc dù kết quả điều tra về CCHC của Nghệ An được xếp vào nhóm 20 tỉnh có kết quả cao. Vì vậy, khi đưa ra giải pháp cải thiện chỉ số CCHC cần phải chú trọng đến tất cả các yếu tố cấu thành, trong đó có chỉ số SIPAS. Mong rằng với sự quan tâm của chính quyền các cấp, ND, TC sẽ 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 2017, 2018, 2019, 2020* (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 2017, 2018, 2019, 2020*.
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*.