

Số: 160 /BC-UBND

Hà Nội, ngày 17 tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO

Phân tích kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2022 của thành phố Hà Nội

Ngày 19/4/2023, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính 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 2022 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Trên cơ sở báo cáo của Bộ Nội vụ, UBND Thành phố báo cáo phân tích kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2022 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 phải “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 của CQHCCN và mức độ hài lòng, 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 biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ của CQHCCN góp phần mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân¹.

- 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 trọng² 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

¹ Năm 2022, sự đo lường của chỉ số SIPAS dựa vào sự cảm nhận của người dân đối với chất lượng phục vụ của CQHCCN có phạm vi, nội hàm rộng hơn so với năm 2021. Năm 2021 sự đo lường chỉ tập trung vào chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của CQHCCN. Vì vậy, chỉ tiêu đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) đạt tối thiểu 90% tại Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ không được đặt ra tại Chỉ số SIPAS năm 2022.

² Có 08 nhóm chính sách được lựa chọn 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.

lòng (MĐHL) của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN; đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân³.

- SIPAS là một trong các nội dung quan trọng để đưa vào đánh giá, xác định Chỉ số Cải cách hành chính (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: Bru điện thành phố Hà Nội
- + Trách nhiệm giám sát: Ủy ban Mặt trận tổ quốc Thành phố và Hội Cựu chiến binh Thành phố.

- Đối tượng, phạm vi điều tra XHH trên địa bàn thành phố Hà Nội: Là người dân ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên⁴. 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 2022 CỦA THÀNH PHỐ

1. Kết quả SIPAS năm 2022

- Chỉ số Hải lòng - SIPAS năm 2022 của thành phố Hà Nội **đạt 80,16%**; xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố (năm 2021 xếp thứ 30/63) **và là năm thứ 5 liên tiếp, Chỉ số Hải lòng của thành phố Hà Nội đạt trên 80%**.

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

- + Hải Phòng: Đứng thứ 2/63 (đạt 83,88%)
- + Hà Nội: Đứng thứ 30/63 (đạt 80,16%)
- + Đà Nẵng: Đứng thứ 34/63 (đạt 79.66%)
- + Cần Thơ: Đứng thứ 36/63 (đạt 79.10%)
- + TP.Hồ Chí Minh: Đứng thứ 43/63 (đạt 78.38%).

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

+ MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: 32/63 tỉnh, thành phố.

+ MĐHL đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC): 30/63 tỉnh, thành phố.

³ Nội dung đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022, ngoài giữ nguyên việc đo lường cung ứng DVHCC như những năm trước đây thì năm nay, Bộ Nội vụ bổ sung thêm nội dung đo lường việc xây dựng, tổ chức thực hiện 08 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống hàng ngày của người dân.

⁴ Đối tượng khảo sát thu thập thông tin đo lường sự hài lòng năm 2022 là người dân (từ 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).

- Chỉ số Chỉ số HÀi lòng của Thành phố năm 2022 đạt 80,16%, giảm 6,95% so với năm 2021 (năm 2021: 87,11%). Năm 2022, mặc dù, kết quả Chỉ số HÀi lòng - SIPAS của Hà Nội giảm so với năm 2021 tuy nhiên vẫn cao hơn so với chỉ số HÀi lòng chung của cả nước (SIPAS chung của cả nước: 80,08%)⁵.

- Các Chỉ số phản ánh sự HÀi lòng của người dân, tổ chức năm 2022:

+ Có 5/9 tiêu chí của chỉ số HÀi lòng đạt trên 80% .

+ Có 4/9 tiêu chí của chỉ số HÀi lòng dưới 80%.

+ Có 5/9 tiêu chí của chỉ số HÀi lòng giảm so với năm 2021.

Bảng 1. Kết quả chỉ tiêu, nội dung SIPAS

TT	Nội dung	Kết quả (%)		Tăng/ Giảm
		2022	2021	
	Chỉ số HÀi lòng chung	80,16	87,11	Giảm
	Thứ hạng	30	30	
1	MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	79.07	-	
1.1	MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền	82.09	-	
1.2	MĐHL đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	78.38	-	
1.3	MĐHL đối với chất lượng chính sách	78.23	-	
1.4	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách	77.56	-	
2	Mức độ HÀi lòng đối với việc cung ứng DVHCC	81,26	87.11	Giảm
2.1	Mức độ HÀi lòng đối với tiếp cận dịch vụ	81,84	89,28	Giảm
2.2	Mức độ HÀi lòng đối với thủ tục hành chính (TTHC)	81,65	88.81	Giảm
2.3	Mức độ HÀi lòng đối với công chức	81,77	88,51	Giảm
2.4	Mức độ HÀi lòng đối với kết quả giải quyết TTHC	81,44	89,21	Giảm
2.5	Mức độ HÀi lòng đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN)	79,60	79.73	Giảm

⁵ Năm 2022, Bộ Nội vụ không đặt ra chỉ tiêu sự HÀi lòng theo Nghị quyết số 76 của Chính phủ vì đối tượng và nội dung đánh giá thay đổi so với năm 2021 (Mục tiêu đến năm 2025, mức độ HÀi lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%).

2. Kết quả chi tiết SIPAS

SIPAS năm 2022, 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 03/13 chỉ số thành phần đạt trên 80%, gồm các chỉ số thành phần: Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy (81.91%), cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân (82.27%) và chỉ số thành phần MĐHL đối với sự phù hợp chính sách trật tự, an toàn xã hội (81.76%).

- Có 10/13 chỉ số thành phần có kết quả dưới 80%, trong đó thấp nhất là tiêu chí MĐHL đối với sự phù hợp chính sách giao thông đường bộ (74.61%).

2.2. Đối với MĐHL cung ứng DVHCC:

- Có 16/19 chỉ số thành phần đạt trên 80%, trong đó có 03 chỉ số thành phần đạt trên 82%, lần lượt là: Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh(82,73%); Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy (82,61); Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân (82,42); Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác (82,04).

+ Có 03/19 chỉ số thành phần đạt dưới 80%, lần lượt là: Cơ quan tiếp nhận, xử lý PAKN của người dân đúng quy định (79,97%); Cơ quan thông báo kết quả xử lý PAKN cho người dân kịp thời (79,42); Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận PAKN giúp người dân PAKN dễ dàng (79,04).

- So với năm 2021:

+ Có duy nhất 01 chỉ số tăng: Cơ quan thông báo kết quả xử lý PAKN cho người dân kịp thời (79,42%). Trong khi đó, năm 2021 là 78,92%.

+ Có 16/17⁶ chỉ số thành phần giảm, trong đó giảm nhiều nhất là Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng, giảm 9,09% (năm 2022: 80,09%; năm 2021: 89,18%) và giảm ít nhất là Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận PAKN giúp người dân PAKN dễ dàng, giảm 3,11% (năm 2022: 79,04%, năm 2021: 82,15%).

⁶ Có 02 chỉ số thành phần mới nên không so sánh được với năm 2021: (1) Cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân (80,71%); (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý PAKN của người dân đúng quy định (79,97%).

Bảng 2. Kết quả chi tiết chỉ tiêu, nội dung SIPAS

TT	Chỉ số hài lòng (%)	Năm 2022 (%)	Năm 2021 (%)	So sánh
1	MDHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	79.07	-	-
1.1	MDHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền	82.09	-	-
1.1.1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	81.91	-	-
1.1.2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	82.27	-	-
1.2	MDHL đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	78.38	-	-
1.2.1	MDHL đối với việc cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức xin ý kiến góp ý của người dân đối với chính sách, giúp mọi người dân tham gia góp ý dễ dàng.	78.63	-	-
1.2.2	MDHL đối với việc cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng.	78.12	-	-
1.3	MDHL đối với chất lượng chính sách	78.23	-	-
1.3.1	MDHL đối với chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương (gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	77.05	-	-
	MDHL đối với sự phù hợp chính sách về khám chữa bệnh (gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	79.53	-	-
1.3.2	MDHL đối với sự phù hợp chính sách giáo dục phổ thông (gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học)	78.82	-	-

TT	Chỉ số hài lòng (%)	Năm 2022 (%)	Năm 2021 (%)	So sánh
	<i>... ở các trường phổ thông công lập)</i>			
1.3.3	MĐHL đối với sự phù hợp chính sách trật tự, an toàn xã hội (<i>gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...</i>)	81.76	-	-
1.3.4	MĐHL đối với sự phù hợp chính sách giao thông đường bộ (<i>gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ</i>)	74.61	-	-
1.3.5	MĐHL đối với sự phù hợp chính sách về điện sinh hoạt (<i>Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt..</i>)	77.78	-	-
1.3.6	MĐHL đối với sự phù hợp chính sách về nước sinh hoạt (<i>gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt ...</i>)	76.94	-	-
1.3.7	MĐHL đối với sự phù hợp chính sách về an sinh xã hội (<i>gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...</i>)	79.37	-	-
1.4	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách	77.56	-	-
1.4.1	MĐHL đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	77.15	-	-
1.4.2	MĐHL đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	77.97	-	-
2	Mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC)	81,26	87.11	Giảm

TT	Chỉ số hài lòng (%)	Năm 2022 (%)	Năm 2021 (%)	So sánh
2.1	Tiếp cận dịch vụ	81.84	89.28	Giảm
2.1.1	Cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	80.71	-	-
2.1.2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	82.61	89.23	Giảm
2.1.3	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh	82.73	89.41	Giảm
2.1.4	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn ⁷	81.30	89.24	Giảm
2.2	Thủ tục hành chính	81.65	88.81	
2.2.1	Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu ⁸	81.99	89,09	Giảm
2.2.2	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	81.77	89.00	Giảm
2.2.3	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	81.32	88.77	Tăng
2.2.4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	81.51	88.08	Giảm
2.3	Công chức	81.77	88.51	
2.3.1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	81.93	89.12	Giảm
2.3.2	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân ⁹	81.55	88.72	Giảm
2.3.3	Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu, đảm	81.81	88,46	Giảm

⁷ Năm 2022, Bộ Nội vụ có một tiêu chí duy nhất, trong khi đó năm 2021, nội dung này được tách ra làm 02 tiêu chí (1): Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ (89.29); (2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng. (89.18). Để so sánh năm 2021 với năm 2022, kết quả chỉ số năm 2021 được tính trung bình trung của 02 tiêu chí nêu trên.

⁸ Tương tự như (7), Năm 2022, một tiêu chí, trong khi đó năm 2021, nội dung này được tách ra làm 2 tiêu chí: (1) Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy (89.12); (2) Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu (89,06). Để so sánh năm 2021 với năm 2022, kết quả chỉ số năm 2021 được tính trung bình trung của 02 tiêu chí nêu trên.

⁹ Tương tự như (8), năm 2022, một tiêu chí, Năm 2021, nội dung này được tách ra làm 2 tiêu chí: (1) Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến (88.77); (2) Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ (88.66). Để so sánh năm 2021 với năm 2022, kết quả chỉ số năm 2021 được tính trung bình trung của 02 tiêu chí nêu trên.

TT	Chỉ số hài lòng (%)	Năm 2022 (%)	Năm 2021 (%)	So sánh
	bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn ¹⁰			
2.3.4	15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	82.42	88.26	Giảm
2.3.5	16. Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	81.13	87.85	Giảm
2.4	Kết quả giải quyết TTHC¹¹	81.44	89.21	
2.4.1	Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn ¹²	81.39	-	-
2.4.2	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác ¹³	82.04	89,35	Giảm
2.4.3	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng	80.09	89.18	Giảm
2.5	Tiếp nhận, xử lý ý kiến PAKN	79.60	79.73	
2.5.1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận PAKN giúp người dân PAKN dễ dàng	79.04	82.15	Giảm
2.5.2	Cơ quan tiếp nhận, xử lý PAKN của người dân đúng quy định ¹⁴	79.97	-	-
2.5.3	Cơ quan thông báo kết quả xử lý PAKN cho người dân kịp thời	79.42	78.92	Tăng
	CHỈ SỐ TỔNG HỢP (HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH)	80,16	87.11	Giảm

3 Chỉ số nhận định, đánh giá

Trong 8 nội dung nhận định, đánh giá của người dân, thể hiện sự quan tâm của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN, kết quả¹⁵ cho thấy lần lượt như sau:

¹⁰ Tương tự như (9) và năm 2021, gồm 2 tiêu chí: (1) Công chức hướng kê khai hồ sơ để hiểu (88.43); (2) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ (88.49). Để so sánh năm 2021 với năm 2022, kết quả chỉ số năm 2021 được tính trung bình trung của 02 tiêu chí nêu trên.

¹¹ Nội dung này, năm 2021 Bộ Nội vụ sử dụng Kết quả dịch vụ.

¹² Đã thay thế tiêu chí của năm 2021: Kết quả phù hợp quy định được sử dụng trong năm 2021(88,95).

¹³ Tương tự như (10) và năm 2021, gồm 2 tiêu chí: (1) Kết quả có thông tin đầy đủ (89.23); (2) Kết quả có thông tin chính xác (89.47). Để so sánh năm 2021 với năm 2022, kết quả chỉ số năm 2021 được tính trung bình trung của 02 tiêu chí nêu trên.

¹⁴ Đã thay thế tiêu chí của năm 2021: Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị (78.92) và tiêu chí Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị (78,92).

¹⁵ Tỷ lệ trung bình của các chỉ số thành phần.

- Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước (98,43%).

- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước (34,05%).

- Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước (22,91%).

- Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu (33,33%)

- Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết (33,33%).

- Hình thức cung ứng DVHCC phù hợp với người dân (33,33%).

- Hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với người dân (33,33%).

- Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (đã từng trải nghiệm) (56,44%).

Như vậy, người dân quan tâm nhiều nhất đối với các chính sách của cơ quan nhà nước (98,43%) và sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước được quan tâm ít nhất (22,91%).

Bảng 3. Kết quả chi tiết nhận định, đánh giá của người dân

	Nhận định, đánh giá của người dân	Chỉ số
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước	Chính sách về phát triển kinh tế	97,11%
	Chính sách về khám, chữa bệnh	99,47%
	Chính sách về giáo dục phổ thông	98,29%
	Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	98,10%
	Chính sách về giao thông đường bộ	97,18%
	Chính sách về điện sinh hoạt	99,35%
	Chính sách về nước sinh hoạt	99,16%
	Chính sách về an sinh, xã hội	98,74%
Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước	Qua loa phát thanh xã	43,94%
	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	38,57%
	Qua cơ quan nhà nước, công chức sách của cơ quan nhà nước	16,04%
	Người thân, bạn bè	19,25%
	Qua đài, ti vi, báo chí	70,08%
	Qua mạng Internet	41,50%
	Khác	8,99%
Sự sẵn sàng,	Không thể tham gia, vì không biết thông tin	2,63%

Nhận định, đánh giá của người dân		Chỉ số
khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước	Không thể tham gia, vì bản thân không muốn tham gia góp ý kiến	3,93%
	Có thể tham gia, nếu được biết thông tin cơ quan nhà nước	44,38%
	Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện	31,19%
	Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn	32,41%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu	Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	94,55%
	Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	4,88%
	Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0,57%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết	Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết	94,70%
	Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	4,61%
	Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,69%
Hình thức cung ứng DVHCC phù hợp với người dân	Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	42,10%
	Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	11,58%
	Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	46,32%
Hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với người dân	Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	35,58%
	Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	4,69%
	Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	59,73%
Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (đã từng trải nghiệm)	Có người thân đang đi học phổ thông	91,16%
	Bản thân hoặc có người thân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở	91,47%
	Đã giải quyết công việc với cơ quan nhà nước	79,24%
	Đã giải quyết TTHC	83,85%
	Đã phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước	17,33%
	Đã góp ý kiến đối với cơ quan nhà nước về chính sách	15,81%
	Đã phản hồi ý kiến đối với cơ quan nhà nước	16,19%

4. Chỉ số mong đợi

Qua kết quả khảo sát các chỉ số mong đợi của người dân đối với sự cải thiện phục vụ của các CQHCNN:

- Có 5/10 chỉ số mong đợi “nhiều” và “rất nhiều” kết quả từ 80% trở lên, lần lượt là:

+ Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân (80,91%).

+ Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân (80,80%)

+ Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân (80,53%).

+ Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước (80,11%).

+ Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, PAKN của người dân (80,00%).

- Có 5/10 chỉ số mong đợi “nhiều” và “rất nhiều” kết quả dưới 80%, lần lượt là:

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân (79,96%).

+ Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết TTHC) (79,77%).

+ Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân (79,11%).

+ Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân (76,68%).

+ Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân (76,06%).

Bảng 4. Kết quả chi tiết về sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của các CQHCNN

Sự mong đợi của người dân	Rất nhiều	Nhiều	Ít
Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân.	30,07%	50,84%	19,09%
Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân.	28,80%	52%	19,20%
Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân.	29,98%	50,55%	19,47%
Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước.	28,11%	52%	19,89%

Sự mong đợi của người dân	Rất nhiều	Nhiều	Ít
Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	28,23%	51,77%	20%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	28,85%	51,11%	20,05%
Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết TTHC)	29,29%	50,48%	20,24%
Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	26,57%	52,54%	20,89%
Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	25,04%	51,64%	23,32%
Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân.	24,92%	51,14%	23,93%

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 2022 đã có kết quả khá tích cực, chất lượng phục vụ của CQHCCN đạt **80,16%**, *cao hơn so với chỉ số hài lòng chung của cả nước (SIPAS chung của cả nước: 80,08%)* và là năm thứ 5 liên tiếp, Chỉ số Hài lòng của thành phố Hà Nội đạt trên 80%, tiếp tục duy trì thứ hạng 30/63 tỉnh, thành phố của cả nước; đứng thứ 2 trong 5 thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Hạn chế và nguyên nhân

Tuy nhiên, qua kết quả khảo sát SIPAS năm 2022 có thể thấy những tồn tại, hạn chế như sau:

- Kết quả SIPAS năm 2022 giảm hơn so với năm 2021 (năm 2022: đạt 80,16%, giảm 6,95% so với năm 2021 (năm 2021: 87,11%).

- 10/13 chỉ số thành phần thuộc chỉ số lĩnh vực xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách có kết quả dưới 80%, trong đó thấp nhất là tiêu chí MĐHL đối với sự phù hợp chính sách giao thông đường bộ (74.61%).

- 03/19 chỉ số thành phần thuộc chỉ số lĩnh vực cung ứng DVHCC đạt dưới 80%, chủ yếu tập trung ở nội dung đo lường PAKN.

- So với năm 2021 tại chỉ số lĩnh vực cung ứng DVHCC:

+ Có duy nhất 01 chỉ số tăng: Cơ quan thông báo kết quả xử lý PAKN cho người dân kịp thời (79,42%). Trong khi đó, năm 2021 là 78,92. Tuy nhiên, mức tăng không đáng kể.

+ Có 16/17 chỉ số thành phần giảm, trong đó giảm nhiều nhất là Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng, giảm 9,09% (năm 2022: 80,09%; năm 2021: 89,18%).

Nguyên nhân chủ yếu dẫn tới kết quả hài lòng giảm so với năm 2021: Năm 2022, Bộ Nội vụ **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 hàng ngày của người dân, đòi hỏi có sự phối hợp đồng bộ của các cơ quan từ Trung ương đến địa phương, nhất là các nhóm vấn đề liên quan đến 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..., các hoạt động cung ứng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn Trung ương (Thuế, Bảo hiểm, Điện, Giao thông, An ninh, bệnh viện, Công ty môi trường, cây xanh, các cơ sở giáo dục...). Trước đây, nội dung đo lường chủ yếu là các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính thuộc Thành phố. 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**. Trước đây, đối tượng lựa chọn trả lời phiếu là những **cá nhân đã trải nghiệm, tham gia trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính** thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố Hà Nội (không bao gồm các cơ quan ngành dọc, cơ quan trung ương đóng trên địa bàn Thành phố, các cơ quan, đơn vị, công ty cung ứng dịch vụ công), nên có ý kiến kết quả đánh giá chính xác hơn.

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 2022 của Thành phố, để cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2023 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. Tập trung mở rộng các kênh thông tin, đóng góp ý kiến qua các hình thức truyền thông để đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền.

2. Các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân phải được nghiên cứu, đầu tư và 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...

3. Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công qua việc mở rộng ứng dụng công nghệ thông tin, đưa vào vận hành có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố, mở rộng các kênh thông tin tiếp nhận giải quyết hồ sơ hành chính (bưu chính công ích, mạng xã hội...)

4. 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.

5. Rà soát, sắp xếp chức năng, nhiệm vụ, trên cơ sở đó xây dựng rõ, cụ thể các quy trình liên thông, quy trình giải quyết 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 để đáp ứng nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy CQHCCN, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

6. Giao Sở Nội vụ tham mưu UBND Thành phố ban hành Kế hoạch cải thiện chỉ số SIPAS năm 2023 và yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện; đồng thời Sở Nội vụ giúp UBND Thành phố chủ động phối hợp với Bộ Nội vụ, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc triển khai tổ chức lấy ý kiến người dân trên địa bàn Thành phố, đảm bảo kết quả lấy ý kiến hài lòng của người dân khách quan, thực chất, trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm kịp thời điều chỉnh, khắc phục những hạn chế, tồn tại, những ý kiến đánh giá còn chưa cao của người dân đối với những chính sách, nội dung dịch vụ công của Thành phố có tác động trực tiếp tới hoạt động đời sống phát triển kinh tế - xã hội của người dân đang sinh sống, học tập và làm việc trên địa bàn Thành phố. /

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- BCĐ CT số 01-CTr/TU;
- Thường trực HĐND TP;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- BCĐ CCHC, CDS Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành TP;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
(gửi UBND các xã, phường, TT)
- VPUBTP: CVP, các PCVP, các
Phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, NC_(Binh), SNV_(Lê Tuấn).

22047-5

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



Lê Hồng Sơn