

**BAN CHỈ ĐẠO CẢI CÁCH
HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ**

BÁO CÁO TÓM TẮT

Kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 (SIPAS 2020)
(Tài liệu Hội nghị trực tuyến công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và Chỉ số cải cách hành chính năm 2020)

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Cơ sở

Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 giao Bộ Nội vụ triển khai thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở 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 người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020 quy định cụ thể mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, thời gian và kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (sau đây viết tắt là “NDTC”) đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là “HCNN”). Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ký Quyết định số 243/QĐ-BNV ngày 03/4/2020 ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020.

2. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công, của các cơ quan HCNN thông qua ý kiến phản hồi của NDTC. Thông qua đó, các cơ quan HCNN nắm bắt được cảm nhận, yêu cầu, mong muốn của NDTC để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của NDTC.

3. Đối tượng, phạm vi, nội dung

- Đối tượng: 16 lĩnh vực dịch vụ công cung ứng ở cấp tỉnh, huyện, xã liên quan việc cấp Giấy chứng nhận/giấy phép/xác nhận về: Quyền sử dụng đất, Môi trường, Lái xe, Vận tải, Xây dựng, Quy hoạch xây dựng, Văn hóa cơ sở, Thể dục/thể thao, Trồng trọt/bảo vệ thực vật, Chăn nuôi/ thú y, Lý lịch tư pháp, Trợ giúp pháp lý nhà nước, Kinh doanh; Tư pháp; Lao động, Thương binh và Xã hội.

- Phạm vi: 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Nội dung: Nhận định, mức độ hài lòng và mong đợi của NDTC về quá trình cung ứng, kết quả dịch vụ công thông qua 5 yếu tố cơ bản: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc; kết quả dịch

vụ; việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC.

4. Phương thức

- Thu thập thông tin từ ý kiến phản hồi của NDTC về quá trình cung ứng và kết quả dịch vụ công thông qua hình thức điều tra xã hội học chọn mẫu.

- Đối tượng điều tra XHH 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, Bộ phận Một cửa của các Sở, Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện và Bộ phận Một cửa của UBND cấp xã. Phạm vi điều tra XHH là các giao dịch dịch vụ công diễn ra trong khoảng thời gian từ 01/01/2020 đến 31/7/2020 của 16 nhóm dịch vụ được chọn ở tất cả 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước.

- Việc chọn mẫu được thực hiện theo phương pháp ngẫu nhiên phân tầng để đảm bảo các đối tượng điều tra XHH được chọn khách quan, đại diện cho NDTC thuộc mọi thành phần đến từ các địa phương có mức độ phát triển kinh tế xã hội tốt, trung bình, thấp ở mọi vùng, miền trong cả nước. Bộ Nội vụ ban hành hướng dẫn chọn mẫu điều tra XHH đo lường sự hài lòng thống nhất trong cả nước. Quy trình chọn mẫu ở từng tỉnh được thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ, gồm các bước: (1) Chọn đại diện các cơ quan hành chính cấp tỉnh, đại diện các UBND cấp huyện, đại diện UBND cấp xã (theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên); (2) xác định danh sách tổng thể mẫu của từng lĩnh vực dịch vụ của từng cơ quan; (3) chọn mẫu cho từng lĩnh vực dịch vụ của từng cơ quan theo cỡ mẫu đã xác định (theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên). Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2020 trong cả nước là 36.630 người.

5. Cơ quan thực hiện

- Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai SIPAS 2020 theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam giám sát triển khai SIPAS 2020 và phối hợp thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS tới NDTC theo chương trình phối hợp ký kết giữa Bộ Nội vụ với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.

- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học theo chương trình phối hợp ký kết giữa Bộ Nội vụ với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

- UBND 63 tỉnh tham gia hỗ trợ, thông qua chỉ đạo các cơ quan liên quan ở địa phương trong chọn mẫu điều tra xã hội học, giám sát kết quả phát, thu phiếu điều tra XHH tại địa phương do Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện.

6. Quy mô điều tra xã hội học

SIPAS 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%. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 35.268 phiếu, đạt 96,28%. Thành phần nhân khẩu học của đối tượng trả lời phiếu điều tra xã hội học đa dạng, có

tính đại diện cao cho mọi người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, tổ chức thuộc mọi loại hình từ tất cả các vùng, miền trong cả nước.

7. Thuận lợi trong thực hiện

- Việc thực hiện SIPAS 2020 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ; sự phối hợp chặt chẽ của Lãnh đạo cơ quan và sự triển khai tích cực, sáng tạo của cán bộ, công chức của Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam; sự phối hợp, hỗ trợ kịp thời từ Ủy ban nhân dân và cơ quan, tổ chức liên quan của 63 tỉnh trong cả nước.

- Đây là năm thứ tư tổ chức triển khai SIPAS trên phạm vi cả nước nên ngày càng nhận được sự quan tâm, ủng hộ của xã hội nói chung, NDTC, công chức nói riêng đến việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính, góp phần giúp quá trình thực hiện SIPAS 2020 thuận lợi, hiệu quả hơn.

- Phương pháp triển khai SIPAS 2020 tiếp tục được thực hiện theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ 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”, đảm bảo khoa học, rõ ràng, cụ thể, dễ triển khai và mang lại kết quả khách quan, phản ánh sát thực tiễn cung ứng dịch vụ công của cơ quan HCNN các cấp ở 63 tỉnh.

- Các cơ quan, công chức liên quan đã tiếp tục phát huy tính chủ động, tích cực, sáng tạo trong triển khai SIPAS, góp phần giúp SIPAS 2020 khảo sát, lắng nghe được ý kiến phản hồi từ 35.268 NDTC thuộc mọi thành phần, đến từ mọi vùng miền trong cả nước trong bối cảnh đại dịch Covid 19 diễn biến phức tạp.

8. Khó khăn, thách thức trong thực hiện

- Mẫu điều tra xã hội học SIPAS đòi hỏi phải lựa chọn chặt chẽ, chính xác qua nhiều bước với sự tham gia của nhiều cơ quan, đơn vị từ cơ sở dữ liệu về cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan các cấp. Tuy nhiên, hiện chưa có cơ sở dữ liệu quốc gia về giao dịch cung ứng dịch vụ công; cơ sở dữ liệu của nhiều tỉnh không tuân thủ đúng quy định, thiếu sự thống nhất, thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác... Điều này dẫn chất lượng danh sách mẫu của một số địa phương không đáp ứng yêu cầu, gây khó khăn cho điều tra viên, tốn nhiều công sức, thời gian để chọn và lập lại danh sách mẫu...

- Đối tượng điều tra xã hội học là NDTC đã trải nghiệm các dịch vụ công được đánh giá từ khắp tất cả các vùng, miền trong cả nước nên rất lớn về số lượng và rất đa dạng, khác biệt về thành phần, trình độ, nhận thức... Điều tra viên ở một số địa phương hạn chế về kỹ năng giao tiếp, kinh nghiệm khảo sát, tinh thần trách nhiệm trong công việc... Do đó, một số phiếu điều tra xã hội học SIPAS thu về không đạt chất lượng.

- Không ít NDTC còn ngại tham gia trả lời khảo sát SIPAS, trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS một cách qua loa khiến kết quả điều tra xã hội học phần nào bị ảnh hưởng.

- “Bệnh thành tích” của cơ quan hành chính nhà nước tồn tại ở một số địa phương khiến việc thực hiện SIPAS tốn nhiều thời gian, công sức hơn để thực hiện các biện pháp nhằm đảm bảo tính khách quan, chính xác của kết quả SIPAS.

- Điều kiện nguồn hạn chế, định mức chi theo quy định thấp gây khó khăn cho việc chủ động, tích cực, sáng tạo trong thực hiện SIPAS.

- Năm 2020 là năm cuối thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, cũng là năm cuối của nhiệm kỳ Chính phủ 2016-2021, là năm mà thế giới và Việt Nam chịu tác động rất lớn của đại dịch COVID-19, nhiệm vụ mà Chính phủ, chính quyền địa phương tập trung chỉ đạo là thực hiện hiệu quả “mục tiêu kép” vừa phòng, chống dịch bệnh, bảo vệ sức khỏe nhân dân, vừa phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội trong trạng thái bình thường mới. Những khó khăn, thách thức đó đã tác động rất lớn đến quá trình triển khai thực hiện SIPAS 2020.

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2020

1. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cung ứng dịch vụ hành chính công

a) Nhận định, đánh giá của NDTC về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

48,52% người dân, tổ chức tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 trong cả nước nói chung đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; 36,17% ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; 9,55% ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và 11,71% tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và 0,36% tại nơi khác.

Tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Một cửa cấp xã, huyện, tỉnh của 63 tỉnh rất khác nhau. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã cao nhất là 69,54%, tỉnh thấp nhất là 33,33%, giá trị trung vị là 46,68%. Tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp tỉnh và ở Trung tâm phục vụ HCC cấp tỉnh cũng có sự chênh lệch tương tự giữa 63 tỉnh trong cả nước.

Kết quả SIPAS qua 3 năm, từ năm 2018 đến 2020 (năm 2017 không đánh giá), cho thấy NDTC có xu hướng nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công nhiều hơn ở Bộ phận Một cửa cấp xã và Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh.

b) Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Kênh thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công mà NDTC sử dụng nhiều nhất năm 2020 là thông qua công chức cấp xã, với tỷ lệ lên tới 62,00%, tiếp đến là qua người thân, bạn bè là 23,73%, qua phương tiện thông tin đại chúng là 12,95%, qua mạng internet là 8,22% và còn lại là qua các kênh khác.

Tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã cũng là kênh được NDTC sử dụng nhiều nhất ở tất cả 63 tỉnh, với tỷ lệ từ 43,18 - 74,78%, tiếp đó là đến thông qua người thân, bạn

bè với tỷ lệ từ 12,61 - 36,64%, thông qua mạng internet với tỷ lệ từ 1,27 - 26,48%, thông qua phương tiện thông tin đại chúng là 3,43 - 25,00%, thông qua loa phát thanh xã 0,21 - 22,92%.

So sánh các năm từ 2017 - 2020, có thể nói NDTC vẫn chủ yếu sử dụng kênh thông tin tiếp cận cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã, tiếp đến là thông qua người thân, bạn bè và thông qua phương tiện thông tin đại chúng

c) Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC

Kênh tiếp cận thông tin về quy định TTHC được NDTC sử dụng nhiều nhất năm 2020 là thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, với 70,06% NDTC sử dụng, tiếp đến là thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC với 17,66% NDTC sử dụng, và thông qua người thân, bạn bè, với 14,88% NDTC sử dụng. Rất ít NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua website Cổng dịch vụ công quốc gia và website Trang thông tin của tỉnh, chỉ với tỷ lệ 5,25% và 5,01%.

Ở 63 tỉnh, NDTC cũng chủ yếu tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, với số lượng người sử dụng cách biệt lớn so với các kênh thông tin khác. Cụ thể, tỷ lệ NDTC ở 63 tỉnh tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức nằm trong khoảng 53,91 - 79,39%, thông qua văn bản, tài liệu niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC là 6,51 - 38,07%, thông qua người thân, bạn bè là 6,45 - 24,79% và thông qua website Cổng dịch vụ công quốc gia, website Trang thông tin của tỉnh là 0,83 - 16,10% và 0,85 - 15,83%.

Cũng tương tự như việc tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, NDTC trong cả nước nói chung và ở tất cả các tỉnh tiếp cận thông tin về quy định TTHC chủ yếu thông qua công chức, với tỷ lệ đều trên 70% trong suốt 3 năm đánh giá (từ 2018 - 2020). Kênh tiếp cận thông tin về quy định TTHC được NDTC sử dụng nhiều thứ 2 trong 3 năm qua là thông qua văn bản, tài liệu niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC, tuy nhiên cũng chỉ có nhiều nhất là 26,62%. Số NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC trên mạng internet tăng không đáng kể qua 3 năm và cũng chỉ có khoảng 10% NDTC sử dụng kênh thông tin này.

d) Nhận định, đánh giá của NDTC về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

Năm 2020, 29,69% NDTC đi lại 1 lần để thực hiện 01 dịch vụ công được khảo sát (sau đây gọi là dịch vụ công), có: 55,71% NDTC đi lại 2 lần; 9,64% NDTC đi lại 3 lần; 4,41% NDTC đi lại 4 lần và 0,72% NDTC đi lại 5 lần trở lên để thực hiện dịch vụ công.

Ở 63 tỉnh, NDTC cũng đều chủ yếu đi lại 1 - 2 lần để thực hiện dịch vụ công, tuy nhiên có sự khác biệt lớn giữa các tỉnh: Tỷ lệ NDTC đi lại 1 lần ở 63 tỉnh nằm trong khoảng 12,61 - 43,22%, đi lại 2 lần nằm trong khoảng 41,69 - 76,05%. Với 0,22 - 15,95% NDTC đi lại 4 lần và 0,72% đi lại từ 5 lần trở lên ở

63 tỉnh, có thể thấy vẫn còn tình trạng NDTC phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công. Tất cả 63 tỉnh đều để xảy ra tình trạng có NDTC phải đi lại 4 lần, 49 tỉnh có tình trạng NDTC phải đi lại đến 5 và nhiều hơn 5 lần để thực hiện dịch vụ công.

Số NDTC phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công đã giảm dần qua các năm kể từ năm 2017 đến nay: NDTC phải đi lại 3 - 4 lần giảm từ 16,94% xuống còn 13,87%, số NDTC phải đi lại từ 5 lần trở lên giảm từ 4,89% xuống còn 0,72%.

đ) Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

Đến nay, NDTC vẫn còn tình trạng bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình cung ứng dịch vụ công, với tỷ lệ là 1,23% .

Tình trạng NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu xảy ra ở 57/63 tỉnh, trong đó, tỉnh có số NDTC bị phiền hà, sách nhiễu nhiều nhất là 4,62%. 6/63 tỉnh không bị NDTC phản ánh về việc bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình thực hiện dịch vụ công (tăng 5 tỉnh so với năm 2019).

Kể từ năm 2017 đến nay, số NDTC bị gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần qua các năm, từ 3,35% xuống 1,23%.

e) Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gọi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí

Có 0,59% NDTC được khảo sát có ý kiến đã phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí, hay còn gọi là tiền “bôi trơn”, khi thực hiện dịch vụ công năm 2020.

48/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí (tăng 02 tỉnh so với năm 2019), trong đó tỉnh có số NDTC phải nộp nhiều nhất là 2,43%. Có 15/63 tỉnh không bị NDTC phản ánh phải nộp thêm tiền ngoài phí/lệ (tiền “bôi trơn”) phí khi thực hiện dịch vụ công.

Số NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí giảm dần qua các năm, từ 1,85% xuống 0,47% kể từ năm 2017 - 2019, tuy nhiên tăng trở lại vào năm 2020, từ 0,475 lên 0,59%.

g) Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan có giấy hẹn trả kết quả

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 NDTC. Kết quả cho thấy 82,03% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả khi thực hiện dịch vụ công, 12,63% không nhận được giấy hẹn do chờ lấy kết quả ngay, 4,88% không nhận được giấy hẹn mà được công chức hẹn miệng và 0,47% không nhận được giấy hẹn dù kết quả dịch vụ công được trả vào ngày sau đó. Theo quy định, cơ quan phải thực hiện viết giấy hẹn trả kết quả cho NDTC, tuy vậy vẫn có 4,95% NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công từ cơ quan.

Việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC ở 63 tỉnh không được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ như quy định. Tỉnh thực hiện tốt nhất quy định về việc viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC đạt tỷ lệ 99,38% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả, tuy nhiên có 56/63 tỉnh để xảy ra tình trạng có NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công theo quy định và cả 63/63 tỉnh đều có tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết

giấy hẹn trả kết quả theo quy định. Như vậy, chỉ có 7/63 tỉnh không để xảy ra tình trạng có NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công (tuy nhiên vẫn xảy ra tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy hẹn trả kết quả).

h) Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan đúng hẹn

Năm 2020, 93,56% NDTC được trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, 2,43% sớm hơn hẹn và 4,09% trễ hẹn.

Các tỉnh thực hiện tốt và khá tốt việc trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, sớm hơn cho NDTC. Tỷ lệ đúng hẹn của 63 tỉnh nằm trong khoảng 85,98% - 98,75%, sớm hơn là 0,21% - 6,69%. Tuy nhiên, có đến 62/63 tỉnh để xảy ra tình trạng trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công cho NDTC, trong đó có tỉnh trễ hẹn lên đến 10,79%. Chỉ có duy nhất 01/63 tỉnh không có NDTC phản ánh bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công.

Từ năm 2017 - 2020, tỷ lệ NDTC được trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn và sớm hơn tăng đều qua mỗi năm, từ 94,10% tăng lên 95,90%, đồng thời tỷ lệ bị trễ hẹn được cải thiện dần, từ 5,90% giảm xuống còn 4,09%. Tuy nhiên, số lượng tỉnh không để xảy ra trễ hẹn thì vẫn không được cải thiện.

k) Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả

Mặc dù số NDTC bị trả kết quả dịch vụ công trễ hẹn không nhiều nhưng năm 2020, có 62/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC bị trễ hẹn trả kết quả và các cơ quan cũng không thực hiện tốt việc thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả như quy định của Chính phủ. Trong số NDTC bị trễ hẹn trả kết quả, chỉ có 42,36% nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn.

Tỷ lệ NDTC được thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công ở 62 tỉnh có trễ hẹn nằm trong khoảng từ 0 - 100%. Chỉ có 01/62 tỉnh có trễ hẹn đã thực hiện thông báo về việc trễ hẹn cho tất cả những NDTC bị trễ hẹn (100%) và 02/62 tỉnh không thực hiện thông báo nào (0%).

Việc cơ quan thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công trong giai đoạn 2017 - 2020 không được thực hiện tốt và sự cải thiện còn chậm, chỉ từ 32,77% vào năm 2017 lên 42,63 % vào năm 2019 và đến năm 2020 thì lại giảm xuống 41,36%.

l) Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn

Trong số NDTC bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công năm 2020, chỉ có 40,94% nhận được xin lỗi của cơ quan về việc trễ hẹn trả kết quả.

Tỷ lệ NDTC bị trễ hẹn trả kết quả nhận được xin lỗi của cơ quan ở 62/63 tỉnh có trễ hẹn nằm trong khoảng 0 - 100%, tuy nhiên chỉ có 01 tỉnh đã thực hiện xin lỗi đối với tất cả NDTC bị trễ hẹn (100%) và 01 tỉnh không thực hiện xin lỗi đến bất kỳ NDTC bị trễ hẹn nào (0%).

Qua 4 năm (2017 - 2020), việc cơ quan thực hiện xin lỗi NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công đã được cải thiện, từ 11,09 - 40,94%, tuy nhiên vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ theo quy định. Việc có tỉnh không thực

hiện bất kỳ lời xin lỗi nào về việc trễ hẹn kết quả dịch vụ công đến những NDTC bị trễ hẹn cũng vẫn tồn tại.

m) Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC

Năm 2020 là năm đầu tiên đo lường cảm nhận của NDTC về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nhằm xác định được các hình thức phù hợp với NDTC để từ đó cải thiện, tăng cường các hình thức đó giúp NDTC dễ dàng tiếp cận, nắm bắt quy định TTHC. NDTC đánh giá hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC là phù hợp nhất, với 89,03% NDTC lựa chọn, tiếp đến là niêm yết TTHC trên giấy tại Bộ phận Một cửa, với tỷ lệ 87,82%, niêm yết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, với tỷ lệ 85,50% và cuối cùng là niêm yết trên Cổng dịch vụ công quốc gia, với tỷ lệ 85,34%.

NDTC ở 63 tỉnh đánh giá rất khác nhau về tính phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nói trên. Hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC đều được NDTC ở 63 tỉnh đánh giá là phù hợp nhất trong số 4 hình thức, tuy nhiên có tỉnh thì 98,33% NDTC đánh giá hình thức này là phù hợp, có tỉnh thì chỉ 65,87% NDTC đánh giá như vậy. Hình thức niêm yết công khai quy định TTHC trên giấy tại trụ sở Bộ phận Một cửa được NDTC ở 63 tỉnh đánh giá phù hợp với tỷ lệ từ 64,13 - 97,92%, hình thức niêm yết công khai quy định TTHC trên cổng thông tin điện tử của tỉnh là từ 61,74 - 97,92% và hình thức niêm yết công khai quy định TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia là từ 60,87 - 97,71%.

n) Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công

Năm 2020 là năm thứ 2 đo lường cảm nhận của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công mà chính quyền thực hiện cho NDTC. Hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa được NDTC đánh giá phù hợp nhất, với tỷ lệ là 89,00%, tiếp đến là hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, với tỷ lệ 88,73%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, với tỷ lệ 87,29%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến, với tỷ lệ 84,02% và cuối cùng, hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được đánh giá ít phù hợp nhất, với tỷ lệ 83,17%.

NDTC ở 63 tỉnh cũng đánh giá rất khác nhau về tính phù hợp của 5 hình thức cung ứng dịch vụ công do chính quyền địa phương thực hiện. Hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính nhận được tỷ lệ NDTC đánh giá phù hợp đồng đều hơn từ 63 tỉnh, nằm trong khoảng từ 70,43 - 98,96%; hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa là 69,13 - 98,96%; hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 71,30 - 98,67%; hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa là 60,65 - 97,50% và hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến là 66,30 - 97,28%.

2. Sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN

a) Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ

Năm 2020, 84,71% NDTC hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ công nói chung. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về việc tiếp cận dịch vụ công nằm trong khoảng từ 86,52 - 88,02%. Cụ thể, có: 86,52% NDTC hài lòng về trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dụng; 87,18% NDTC hài lòng về trang thiết bị đầy đủ; 87,94% NDTC hài lòng về trụ sở gọn gàng, sạch sẽ và 88,02% NDTC hài lòng về trụ sở có biển hiệu rõ ràng, dễ thấy.

NDTC ở 63 tỉnh hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ ở các mức khác nhau. Tỉnh có sự hài lòng của NDTC về việc tiếp cận dịch vụ cao nhất là 95,92% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 74,80% (chỉ số thấp nhất); một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) có sự hài lòng của NDTC về việc tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 74,70 - 87,66% và một nửa số tỉnh nằm trong khoảng 87,66 - 95,92%. 4 nội dung đánh giá về tiếp cận dịch vụ cũng nhận được mức hài lòng tương tự của NDTC ở 63 tỉnh.

Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ đối với 3 cấp hành chính và 08 lĩnh vực ở các mức khác nhau. NDTC hài lòng về tiếp cận dịch vụ ở 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 88,45 - 90,16%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về tiếp cận dịch vụ ở cấp huyện và hài lòng ít nhất về tiếp cận dịch vụ ở cấp tỉnh. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ ở 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 86,63 - 92,21%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về tiếp cận dịch vụ ở lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về tiếp cận dịch vụ ở lĩnh vực đất đai, môi trường.

Qua 4 năm (2017 - 2020), NDTC ngày càng hài lòng hơn về việc tiếp cận dịch vụ công. Tỷ lệ NDTC hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ công tăng đều mỗi năm, từ 77,86 vào năm 2017 lên 87,41% vào năm 2020. Khoảng cách giữa mức hài lòng cao nhất và thấp nhất về tiếp cận dịch vụ công của 63 tỉnh thu hẹp dần qua mỗi năm, từ 49,16% vào năm 2017 xuống 21,12% vào năm 2020, thu hẹp 38,04%.

b) Sự hài lòng của NDTC về thủ tục hành chính

88,45% NDTC hài lòng về TTHC nói chung. Sự hài lòng của NDTC hài lòng về 5 nội dung đánh giá về TTHC nằm trong khoảng 87,78 - 89,05%. Cụ thể, 87,78% NDTC hài lòng về thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định; 88,16% hài lòng về việc TTHC được niêm yết công khai đầy đủ; 88,47% hài lòng về việc yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định; 88,76% hài lòng về việc TTHC được niêm yết công khai dễ thấy và 89,05% hài lòng về việc yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định.

Tỉnh có sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung cao nhất là 98,63% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 74,89% (chỉ số thấp nhất). Một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) có tỷ lệ NDTC về TTHC nói chung nằm trong khoảng 89,19 - 98,63% và một nửa số tỉnh còn lại có tỷ lệ NDTC hài lòng nằm trong khoảng 74,89 - 89,19%. 5 nội dung đánh giá về TTHC cũng có sự cách biệt tương tự về mức độ hài lòng của NDTC ở 63 tỉnh.

Sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung của 3 cấp hành chính và 08 lĩnh vực ở các mức khác nhau. NDTC hài lòng về TTHC của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 87,77 - 89,57%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về TTHC của cấp xã và hài lòng ít nhất về TTHC của cấp tỉnh. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về TTHC của 8 nhóm lĩnh vực dịch vụ nằm trong khoảng 85,80 - 92,42%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về TTHC của lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về TTHC của lĩnh vực đất đai, môi trường.

Năm 2020, sự hài lòng của NDTC về TTHC nói chung tăng từ 84,31% lên 88,45% so với năm 2017. Khoảng cách giữa mức hài lòng cao nhất và thấp nhất về TTHC của 63 tỉnh thu hẹp dần qua mỗi năm, từ 39,95% xuống 23,74%, thu hẹp 16,21%.

c) Sự hài lòng của NDTC về công chức

86,53% NDTC hài lòng về công chức nói chung. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 7 nội dung đánh giá về công chức nằm trong khoảng 85,88-87,13%. Cụ thể, 87,13% NDTC hài lòng về công chức giao tiếp lịch sự; 86,16% NDTC hài lòng về công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến; 86,58% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; 86,65% NDTC hài lòng về công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu; 85,88% NDTC hài lòng về công chức hướng dẫn hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ; 87,19% NDTC hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định và 86,08% NDTC hài lòng về công chức tận tình giúp đỡ.

Tỉnh có sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung cao nhất là 99,05% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 74,25% (chỉ số thấp nhất). Một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) có tỷ lệ NDTC về công chức nói chung nằm trong khoảng 86,32- 99,05% và một nửa số tỉnh còn lại có tỷ lệ NDTC hài lòng về công chức nói chung nằm trong khoảng 74,25 - 86,32%. 7 nội dung đánh giá về công chức cũng nhận được mức độ hài lòng tương tự của NDTC ở 63 tỉnh.

Sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 87,02 - 89,57%, trong đó, công chức của cấp xã nhận được sự hài lòng cao nhất và công chức của cấp tỉnh nhận được sự hài lòng thấp nhất. Sự hài lòng của NDTC về công chức của 8 lĩnh vực nằm trong khoảng 85,12 - 90,72%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về công chức của lĩnh vực lý lịch tư pháp, trợ giúp pháp lý (thuộc Sở Tư pháp) và hài lòng ít nhất về công chức của lĩnh vực đất đai, môi trường.

Qua 4 năm (2017 - 2020), sự hài lòng của NDTC về công chức nói chung tăng từ 81,81% lên 86,53%. Khoảng cách giữa mức hài lòng cao nhất và thấp nhất về công chức của 63 tỉnh thu hẹp dần qua mỗi năm, từ 40,64% vào năm 2017 xuống 24,80% vào năm 2020, thu hẹp 15,84%.

d) Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ

89,73% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung mà họ nhận được. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ nằm trong khoảng 89,29 - 90,07%. Cụ thể, 89,29% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ đúng quy định; 90,07% NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ; 89,92%

hài lòng về kết quả có thông tin chính xác và 89,65% hài lòng về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công ở 63 tỉnh có sự chênh lệch không quá lớn. Tỉnh nhận được sự hài lòng cao nhất về kết quả dịch vụ công là 99,11% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 80,53% (chỉ số thấp nhất). Một nửa số tỉnh trong cả nước (giá trị trung vị) nhận được sự hài lòng về kết quả dịch vụ công nằm trong khoảng 90,42- 99,11% và một nửa số tỉnh còn lại có tỷ lệ NDTC hài lòng về công chức nói chung nằm trong khoảng 80,53-90,42%. 4 nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ cũng nhận được mức độ hài lòng tương tự của NDTC ở 63 tỉnh.

Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 89,26 - 91,01%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về kết quả dịch vụ công của cấp xã và hài lòng ít nhất về kết quả dịch vụ công của cấp tỉnh. Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công của 8 lĩnh vực nằm trong khoảng 86,96 - 93,76%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về kết quả dịch vụ công của nhóm lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về kết quả dịch vụ công của lĩnh vực đất đai, môi trường.

Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ công nói chung tăng từ 85,73% lên 89,73% kể từ năm 2017 đến nay. Khoảng cách giữa mức hài lòng cao nhất và thấp nhất về kết quả dịch vụ của 63 tỉnh thu hẹp dần qua mỗi năm, từ 38,18% vào năm 2017 xuống 18,58% vào năm 2020, thu hẹp 12,60%.

đ) Sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

11,64% NDTC đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (sau đây viết tắt là “GYPAKN”) về dịch vụ công đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương. Trong số những NDTC đã có ý kiến GYPAKN, 86,53% NDTC hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nằm trong khoảng 72,69-75,05%. Cụ thể, 75,05% NDTC hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến GYPAKN; 74,24% hài lòng về việc thực hiện GYPAKN dễ dàng; 73,07% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN tích cực và 72,69% hài lòng về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến GYPAKN kịp thời.

Mặc dù số NDTC đã có ý kiến GYPAKN về dịch vụ công ở 63 tỉnh là khá ít và rất ít nhưng việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN về dịch vụ công nhận được sự hài lòng không cao ở NDTC. Tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN cao nhất là 92,69% (chỉ số cao nhất), tỉnh thấp nhất là 30,77% (chỉ số thấp nhất); một nửa số tỉnh (giá trị trung vị) trong cả nước nằm trong khoảng 75,98 - 92,69% và một nửa còn lại nằm trong khoảng 30,77 - 75,98%. 4 nội dung đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN cũng nhận được các mức hài lòng tương tự.

NDTC hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung của 3 cấp hành chính nằm trong khoảng 72,89 - 79,82%, trong đó, NDTC hài lòng nhiều nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cấp xã và hài lòng ít

nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cấp tỉnh. Sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 8 nhóm lĩnh vực nằm trong khoảng 69,40 - 80,36%, trong đó, lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch nhận được mức độ hài lòng cao nhất và lĩnh vực đất đai, môi trường thấp nhất.

Từ năm 2017 - 2019, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN không chỉ ở mức thấp mà còn giảm dần qua các năm, từ 75,34% xuống 73,66%. Năm 2020, sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN có tăng hơn so với năm 2019 nhưng hầu như không đáng kể, từ 73,66% lên 73,76%. Khoảng cách giữa mức hài lòng cao nhất và thấp nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 63 tỉnh không giảm mà tăng lên qua mỗi năm, từ 46,03% vào năm 2017 lên 61,83% vào năm 2020, tăng 15,80%.

e) Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính nói chung

Năm 2020, 85,48% NDTC hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong phạm vi cả nước. Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 73,91 - 95,25% , trong đó một nửa số tỉnh trong cả nước có sự hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 85,16 - 95,25% và một nửa số tỉnh còn lại nằm trong khoảng 73,91 - 85,16%.

Sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính tăng dần qua mỗi năm kể từ năm 2017 đến nay, từ 80,90% lên 85,48%. Khoảng cách chênh lệch về mức độ hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước của 63 tỉnh thu hẹp dần, từ 28,5% xuống 20,08%. Hầu như không có sự thay đổi đáng kể về mức hài lòng cao nhất nhưng mức hài lòng thấp nhất về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh tăng lên đáng kể, từ 67,70% vào năm 2017 lên 75,68% vào năm 2020.

g) So sánh Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính của các địa phương

Năm 2020, 63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh nằm trong khoảng từ 75,68 - 95,76%. Quảng Ninh, Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên tiếp tục thuộc nhóm tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất, cùng với 2 tỉnh mới của nhóm là Bắc Giang và Vĩnh Phúc. Bình Thuận, Đắk Lắk, Cao Bằng, Quảng Ngãi, Kiên Giang tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất, cùng với 2 tỉnh mới là Bình Phước và Quảng Bình.

SIPAS 2020 cũng tiến hành phân tích chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh phân theo loại đơn vị hành chính và phân theo vùng miền để so sánh, phát hiện sự khác biệt giữa các loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và giữa các vùng miền. Kết quả cho thấy năm 2020 có sự chênh lệch nhỏ về mức độ hài lòng của NDTC giữa các loại đơn vị hành chính cấp tỉnh, trong đó các tỉnh thuộc loại thành phố trực thuộc Trung ương có mức hài lòng trung bình cao nhất, với giá trị 86,89% và các tỉnh thuộc loại thành phố đặc biệt trực thuộc Trung ương có mức hài lòng trung bình thấp nhất, với giá trị 84,45%. Có sự chênh lệch khá lớn về mức độ hài lòng của NDTC giữa các vùng miền. trong đó các tỉnh thuộc Đồng bằng Sông Hồng có mức hài lòng trung bình cao nhất, với giá trị 89,27%

và các tỉnh thuộc Miền Đông Nam Bộ có mức hài lòng trung bình thấp nhất, với giá trị 83,62%.

So sánh kết quả SIPAS 2020 với SIPAS 2019, 49/63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nói chung của tỉnh tăng và 14/63 tỉnh giảm.

So sánh giai đoạn 2017 - 2020, 21/63 tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC tăng bền vững, 41/63 tỉnh có sự thay đổi tăng, giảm và 01/63 tỉnh giảm dần qua mỗi năm. Số lượng các tỉnh nhận được sự hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan hành chính nói chung của tỉnh ở mức dưới 80% giảm mạnh kể từ năm 2017 đến nay, từ 32 tỉnh vào năm 2017 xuống 22 tỉnh năm 2018, 10 tỉnh năm 2019 và 07 tỉnh năm 2020.

Trung bình của cả giai đoạn 2017 - 2020, có 4 tỉnh thuộc nhóm có chỉ số hài lòng cao, gồm: Quảng Ninh, Hải Dương, Hải Phòng, Vĩnh Phúc; 13 tỉnh thuộc nhóm có chỉ số hài lòng thấp, gồm: Bình Thuận, Cao Bằng, Đắk Lắk, TP. Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Quảng Ngãi, Nam Định, Lai Châu, Đắk Nông, Kiên Giang, Tuyên Quang, Gia Lai và Vĩnh Long.

3. Sự mong đợi của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN

Năm 2020, 3 nội dung mà NDTC mong đợi nhất trong việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước là: (1) Tiếp tục cải cách TTHC, với tỷ lệ 54,02%; (2) rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, với tỷ lệ 52,20%; và (3) tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, với tỷ lệ 40,32%. Khi phân tích những mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công của cấp hành chính và lĩnh vực, kết quả năm 2020 cho thấy 3 nội dung mà NDTC mong đợi nhất đối với dịch vụ công của 3 cấp hành chính và 8 nhóm lĩnh vực cũng lần lượt là: Tiếp tục cải cách TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC và tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

So sánh sự mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công qua các năm kể từ năm 2017 - 2020 có thể thấy 2 trong 3 nội dung về dịch vụ công mà NDTC mong đợi nhất trong suốt 4 năm qua là tiếp tục cải cách TTHC và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; nội dung thứ 3, kể từ năm 2017 - 2019, là tăng cường các hình thức thông tin và nội dung này, đến năm 2020, đã được thay bằng nội dung tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho NDTC. Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và giai đoạn 2017 - 2020, có hình thức biểu dương, khen thưởng, xử lý kịp thời đối với các bộ, ngành, địa phương nhằm động lực thúc đẩy trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt, lấy NDTC làm trung tâm phục vụ và hướng đến sự hài lòng của NDTC.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương triển khai có hiệu quả các lĩnh vực, nội dung cải cách hành chính liên quan, tác động đến việc cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đặc biệt là các lĩnh vực, nội dung được NDTC đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp hay mong đợi cải thiện nhiều hơn; triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, cung cấp thông tin và cung ứng dịch vụ công trực tuyến đảm bảo hiệu quả, thiết thực, phù hợp với NDTC ở địa phương.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, khách quan về kết quả cải cách hành chính nói chung, kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và giai đoạn 2017 - 2020 nói riêng tới NDTC nhằm góp phần nâng cao nhận thức của NDTC về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ NDTC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Tiếp tục chỉ đạo thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính nhằm đáp ứng các mong đợi của NDTC theo kết quả điều tra, khảo sát SIPAS 2020.

- Tiếp tục giao Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để xây dựng và triển khai Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030” nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà NDTC đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được NDTC mong đợi nhiều nhất. Đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục; chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và NDTC về kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020. Hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, hiệu quả đối với từng nhóm đối tượng nhằm đảm bảo tất cả các đối tượng thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực, địa phương đều có thể dễ dàng tiếp cận, nắm bắt, sử dụng thông tin.

- Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, vì sự hài lòng của NDTC. Nghiên cứu, đổi mới phương pháp làm việc, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC đáp ứng được nhu cầu, mong đợi ngày càng cao của NDTC, yêu cầu hội nhập của đất nước trong bối cảnh toàn cầu hóa, đặc biệt là yêu cầu thích ứng của xã hội với bối cảnh đại dịch Covid 19.

- Nghiên cứu nội dung, phương thức đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đảm bảo phù hợp, đáp ứng được yêu cầu của CCHC của Chính phủ trong giai đoạn tới và bắt kịp với xu thế, chuẩn mực, các chỉ số của quốc tế trong bối cảnh toàn cầu hóa, giúp nước ta ngày càng hội nhập sâu, rộng với thế giới.

3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 – 2020 theo nhiều hình thức thiết thực nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của NDTC trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ của cơ quan HCNN đối với chính quyền, cơ quan HCNN, công chức.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các bộ, ngành, địa phương trong dịch vụ công, cung ứng dịch vụ công; về phản ánh, kiến nghị của NDTC để góp phần cùng với các bộ, ngành, địa phương xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính ở nước ta.

4. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam

a) Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam:

- Thông tin, phổ biến kết quả SIPAS 2020 và giai đoạn 2017 - 2020 tới người dân thuộc mọi thành phần, ở mọi vùng, miền trong cả nước.

- Tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

- Rút kinh nghiệm đối với các Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện chưa tốt công tác giám sát, phúc tra trong năm 2020.

b) Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam:

Rút kinh nghiệm đối với Bưu điện các tỉnh về những tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai SIPAS 2020, giai đoạn 2017 - 2020; làm rõ và có hình thức khen thưởng, xử lý phù hợp với những đơn vị, cá nhân mắc sai sót, khuyết điểm trong quá trình thực hiện điều tra XHH năm 2020./.