

Số: 156 /BC-UBND

Hà Nội, ngày 11 tháng 6 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Phân tích kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2019 của thành phố Hà Nội**

Ngày 19/5/2020, Bộ Nội vụ công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2019. Trên cơ sở Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 của Bộ Nội vụ, UBND Thành phố phân tích và báo cáo các nội dung cụ thể về kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (sau đây gọi tắt SIPAS) năm 2019 của thành phố Hà Nội như sau:

#### **I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)**

Năm 2019 là năm thứ 3 Bộ Nội vụ tiến hành đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính tại 63 tỉnh, thành phố.

##### **1. Tiêu chí đo lường**

Tiêu chí đo lường Chỉ số hài lòng được thực hiện trên 5 yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ hành chính công;
- Thủ tục hành chính;
- Công chức trực tiếp giải quyết TTHC;
- Kết quả cung ứng dịch vụ công;
- Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

**2. Phương pháp, đối tượng khảo sát:** Điều tra xã hội học thông qua Phiếu điều tra đối với cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch, giải quyết và nhận kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố trong năm 2019. Bộ Nội vụ phối hợp với Bưu điện Việt Nam và Bưu điện các tỉnh, thành phố triển khai phát, thu phiếu. Điều tra viên là các bưu tá thuộc Bưu điện các tỉnh, thành phố.

##### **3. Chọn mẫu khảo sát:**

- **Chọn đơn vị khảo sát:** 06 Sở, 09 quận/huyện/thị xã và 27 xã/phường/thị trấn. Năm 2019, thành phố Hà Nội có các đơn vị sau tham gia khảo sát: 06 Sở (gồm các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp) (cố định trong 3 năm qua) (360 phiếu); 09 quận/huyện/thị xã (gồm: Hoàn Kiếm, Ba Đình, Hoàng Mai, Chương Mỹ, Sơn Tây, Đan Phượng, Mê Linh, Quốc Oai, Thường Tín) (540 phiếu); 27 xã/phường/thị trấn thuộc 09 quận, huyện, thị xã trên (1.620 phiếu). Việc chọn mẫu theo công thức chọn của Bộ Nội vụ.

- **Chọn lĩnh vực khảo sát:**

Khối Sở: Sở Tài nguyên và Môi trường (lĩnh vực Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Môi trường); Sở Giao thông vận tải (lĩnh vực Cấp Giấy phép lái xe, Vận tải); Sở Văn hóa và Thể thao (lĩnh vực Văn hóa cơ sở, Thể dục thể thao); Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (lĩnh vực Trồng trọt và Bảo vệ thực vật, Chăn nuôi và Thú y); Sở Tư pháp (lĩnh vực Lý lịch tư pháp, Trợ giúp pháp lý nhà nước).

Cấp huyện: 02 lĩnh vực gồm: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (tại các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội tại các quận, huyện, thị xã) và Cấp Giấy phép kinh doanh (tại 09 Quận/huyện/thị xã).

Cấp xã: 02 lĩnh vực gồm: Tư pháp và Lao động, Thương binh và Xã hội.

- **Số lượng mẫu phiếu:** Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh là 2.520 phiếu. Các tỉnh, thành còn lại: 690 phiếu (11 tỉnh, thành loại I), 480 phiếu (50 tỉnh, thành loại II, III).

#### 4. Cách xác định Chỉ số hài lòng chung và Chỉ số hài lòng của từng yếu tố:

- Chỉ số hài lòng chung: Tỷ lệ phần trăm tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra trên tổng số người trả lời và tổng số câu hỏi mà mỗi người trả lời trong Phiếu điều tra.

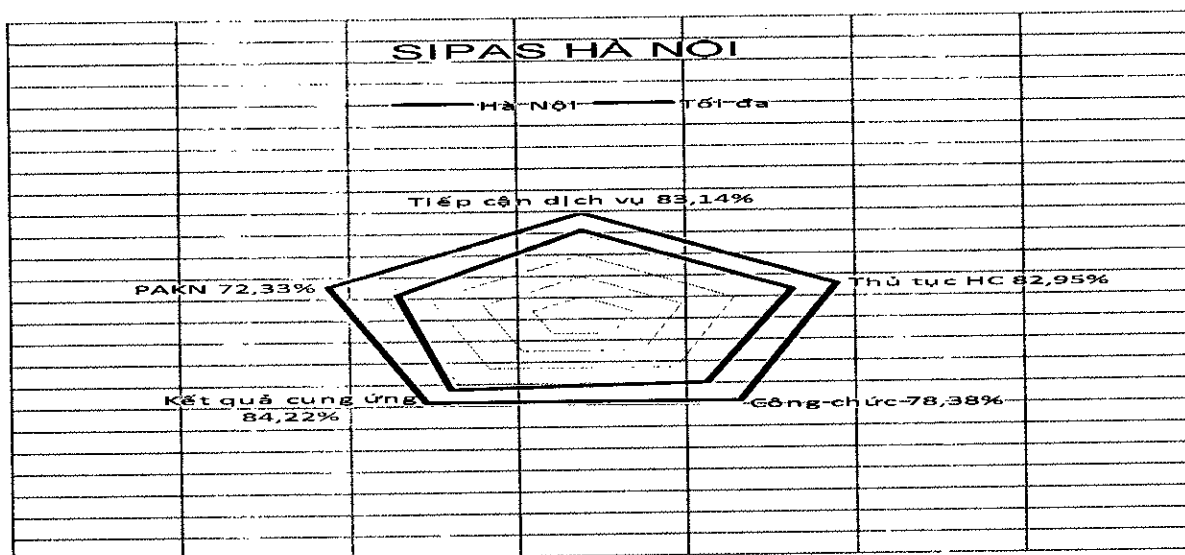
- Chỉ số hài lòng của từng yếu tố: Tỷ lệ phần trăm tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng yếu tố.

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2019 CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

### 1. Chỉ số hài lòng chung năm 2019

- Năm 2019: Chỉ số hài lòng của thành phố Hà Nội tiếp tục đạt trên 80% (đạt mức 80,09%) (Năm 2018: 83%). Trong đó:

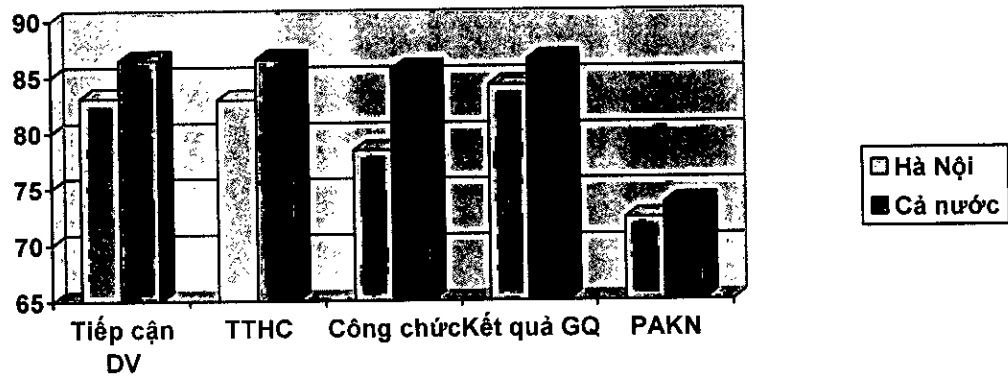
- + Chỉ số Tiếp cận dịch vụ hành chính công: Đạt 83,14%
- + Chỉ số TTHC: 82,95%
- + Chỉ số Công chức trực tiếp giải quyết: 78,38%
- + Chỉ số Kết quả cung ứng dịch vụ: 84,22%
- + Chỉ số Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị: 72,33%



(Biểu: Đánh giá kết quả Chỉ số hài lòng của Hà Nội so với mức tối đa)

Có thể thấy, mặc dù vẫn tiếp tục duy trì Chỉ số hài lòng đạt trên 80% (đạt chỉ tiêu đề ra tại Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ về việc bảo đảm sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính trên 80% vào năm 2020), tuy nhiên, thành phố Hà Nội vẫn nằm trong nhóm các tỉnh, thành phố có Chỉ số hài lòng chưa bền vững; thấp hơn mức trung bình chung của cả nước với giá trị 4,36% (mức trung bình cả nước là 84,45%); thấp hơn tỉnh dẫn đầu giá trị 15,17% (tỉnh Quảng Ninh: 95,26%), cao hơn tỉnh thấp nhất chỉ 6,28% (tỉnh Bình Thuận: 73,81%).

Còn 02/05 Chỉ số yếu tố đạt dưới 80% (Chỉ số Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 78,38%; Chỉ số Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị: 72,33%) và cả 05/05 Chỉ số yếu tố thấp hơn mức trung bình cả nước.



(Biểu: So sánh Chỉ số từng yếu tố với mức trung bình của cả nước)

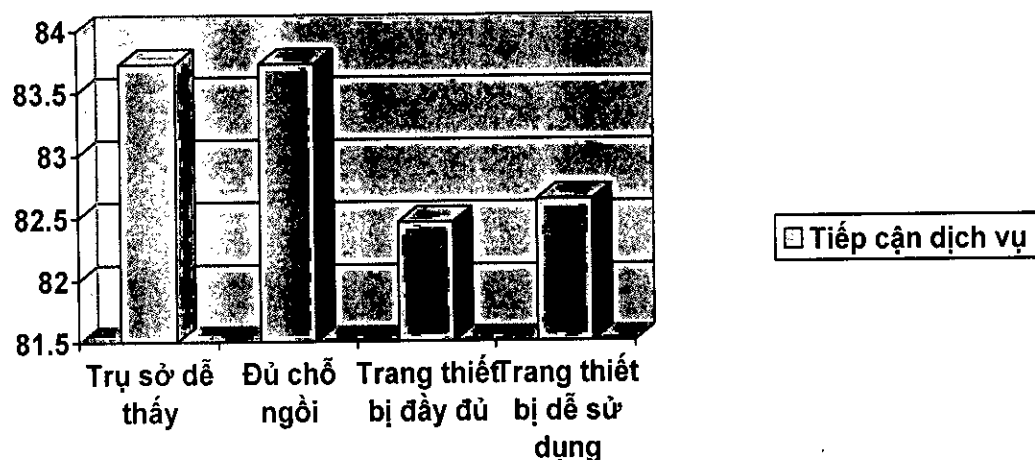
## 2. Phân tích Chỉ số từng yếu tố

### 2.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

- Năm 2019, Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 83,14%, cao nhất trong 3 năm đánh giá (Năm 2017: 74,35%; Năm 2018: 82,56%), cao thứ 2 trong 05 Chỉ số yếu tố và là Chỉ số có cải thiện rõ rệt nhất qua 3 năm (tăng 8,79% so với năm đầu đánh giá). Tuy nhiên, Chỉ số yếu tố này vẫn thấp hơn mức trung bình của cả nước 4,03% (mức trung bình cả nước là 87,17), có mức chênh lệch lớn so với tỉnh cao nhất 12,62% (tỉnh cao nhất có mức 95,76%). Đứng trên bình diện chung cả nước, Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ ở cả 3 cấp (Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) không có khác biệt đáng kể (trong đó: Cấp tỉnh có Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao nhất); trên lĩnh vực: Lĩnh vực Văn hóa và thể thao có Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao nhất, Lĩnh vực đất đai, môi trường có Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ thấp nhất.

- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ được đánh giá trên 4 tiêu chí, kết quả cụ thể của từng tiêu chí:

- + Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy: 83,73%
- + Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân: 83,73%
- + Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ: 82,46%
- + Trang thiết bị phục vụ người dân dễ sử dụng: 82,64%



(Biểu: Các tiêu chí trong Chỉ số yếu tố về Tiếp cận dịch vụ)

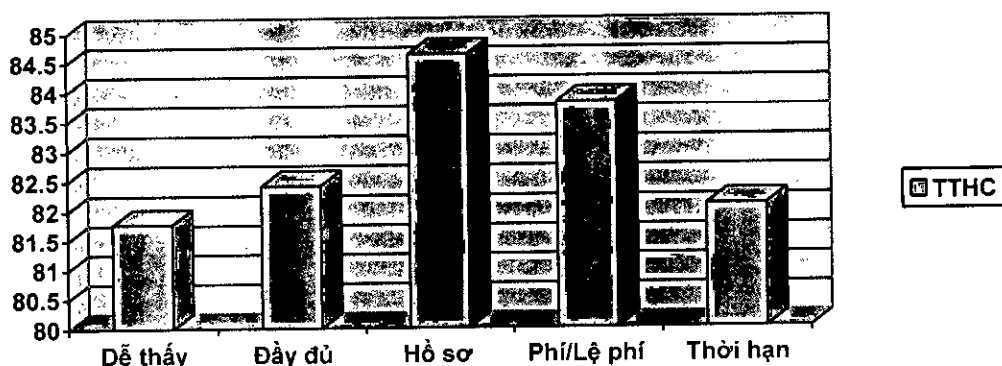
Có 04/04 tiêu chí đều đạt Chỉ số hài lòng trên 80%, trong đó tiêu chí về Trụ sở có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy có Chỉ số hài lòng cao nhất; tiêu chí về Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ có Chỉ số hài lòng thấp nhất.

## 2.2. Chỉ số hài lòng về TTHC

- Năm 2019, Chỉ số hài lòng về TTHC đạt 82,78%. Mặc dù vẫn đạt trên 80% nhưng thấp hơn năm 2018 là 4,51% (Năm 2018: 87,29%) và thấp hơn mức trung bình cả nước là 3,76% (mức trung bình cả nước là 86,54%), thấp hơn tỉnh cao nhất là 13,15% (tỉnh cao nhất là 96,10%). Trong cả nước, Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ ở cả 3 cấp (Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) cũng không có khác biệt đáng kể (trong đó: Cấp huyện và cấp xã có Chỉ số hài lòng về TTHC cao nhất; Cấp tỉnh thấp nhất); trên lĩnh vực: Lĩnh vực Giao thông vận tải có Chỉ số hài lòng về TTHC cao nhất, Lĩnh vực đất đai, môi trường tiếp tục có Chỉ số hài lòng về TTHC thấp nhất.

- Chỉ số hài lòng về TTHC được đánh giá trên 5 tiêu chí, kết quả cụ thể của từng tiêu chí:

- + TTHC được niêm yết công khai, dễ thấy: 81,78%
- + TTHC được niêm yết công khai đầy đủ: 82,42%
- + Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định: 84,64%
- + Mức phí, lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định: 83,82%
- + Thời hạn giải quyết đúng quy định: 82,09%



(Biểu: So sánh các tiêu chí trong Chỉ số yếu tố về TTHC)

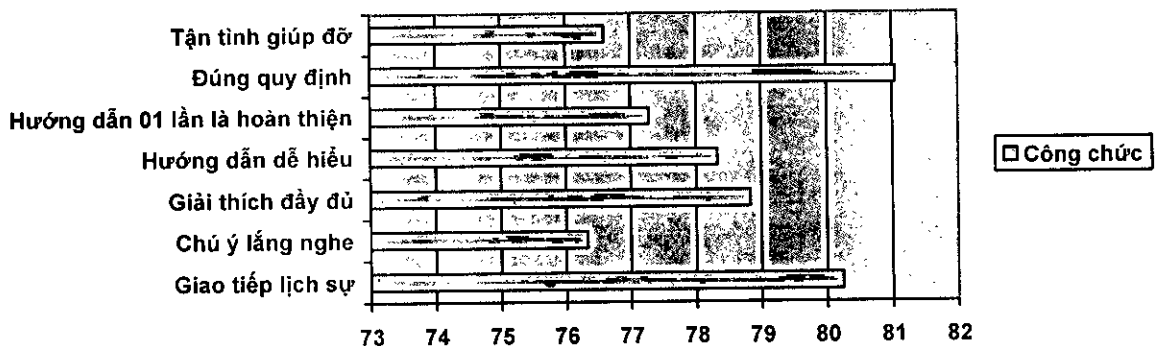
- Trong 5 tiêu chí, tiêu chí về Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định có hài lòng cao nhất, tiêu chí về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy có hài lòng thấp nhất, cùng cục diện chung của cả nước khi tiêu chí có mức độ dễ dàng thực hiện hơn (việc niêm yết công khai TTHC) lại có Chỉ số hài lòng thấp nhất; tiêu chí có mức độ khó hơn (thành phần hồ sơ nộp đúng quy định) có Chỉ số hài lòng cao nhất. Điều này có thể thấy mức độ quan tâm chưa đồng đều giữa việc niêm yết công khai TTHC với việc tuân thủ trong thực hiện TTHC.

### 2.3. Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Năm 2019, Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt dưới 80% (78,38%), thấp hơn năm 2018 (Năm 2018: 84,57%) và là yếu tố có mức giảm lớn nhất (6,19%). Đây cũng là Chỉ số yếu tố có sự chênh lệch lớn nhất so với tỉnh cao nhất 16,56% (tỉnh cao nhất là 94,94%). Trong cả nước, Chỉ số hài lòng về công chức có sự phân hóa (cấp tỉnh có Chỉ số hài lòng thấp nhất); Chỉ số hài lòng về công chức lĩnh vực giao thông, vận tải cao nhất; Chỉ số hài lòng về công chức lĩnh vực đất đai, môi trường tiếp tục thấp nhất.

- Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc được đánh giá trên 7 tiêu chí, kết quả cụ thể của từng tiêu chí:

- + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: 80,24%
- + Công chức chăm chú lắng nghe: 76,33%
- + Công chức trả lời, giải thích đầy đủ: 78,83%
- + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: 78,33%
- + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ: 77,28%
- + Công chức giải quyết công việc đúng quy định: 81,05%
- + Công chức tận tình giúp đỡ: 76,60%



(Biểu: So sánh các tiêu chí trong Chỉ số yếu tố về Công chức trực tiếp giải quyết)

Trong 07 tiêu chí, chỉ có 02 tiêu chí có Chỉ số hài lòng trên 80% (Công chức giải quyết công việc đúng quy định đạt 81,05%, cao nhất và Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự đạt 80,24%); tiêu chí về Công chức chăm chú lắng nghe có Chỉ số hài lòng thấp nhất.

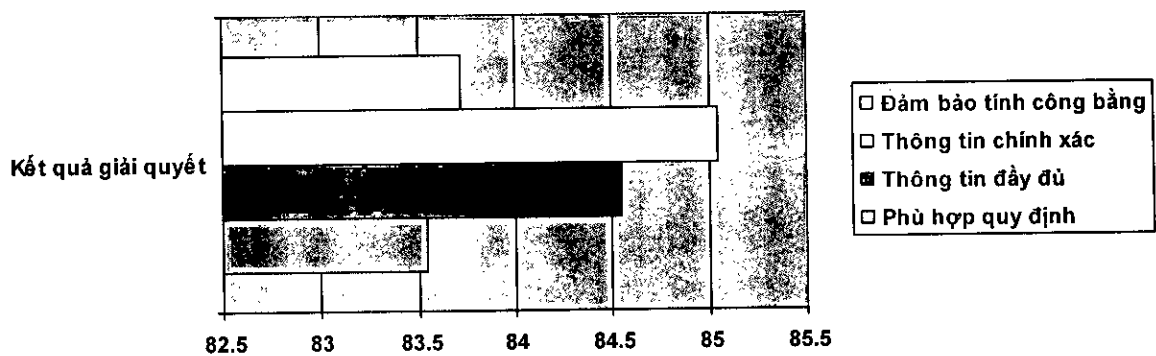
### 2.4. Chỉ số hài lòng về Kết quả cung ứng dịch vụ công

- Năm 2019, Chỉ số hài lòng về Kết quả cung ứng dịch vụ công đạt 84,22%, là yếu tố có Chỉ số hài lòng cao nhất trong các yếu tố. Tuy nhiên, vẫn

thấp hơn năm 2018 (Năm 2018: 89,68%), là yếu tố có mức giảm nhiều thứ hai (giảm 5,46%) và chênh lệch lớn thứ 2 so với tỉnh cao nhất 13,51% (tỉnh cao nhất là 97,73%). Trong cả nước, cấp huyện có Chỉ số hài lòng về kết quả cao nhất, cấp tỉnh có Chỉ số hài lòng về kết quả thấp nhất; Lĩnh vực văn hóa, thể thao có kết quả cao nhất; Lĩnh vực tài nguyên, môi trường có kết quả thấp nhất.

- Chỉ số hài lòng về Kết quả cung ứng dịch vụ công được đánh giá trên 4 tiêu chí, kết quả cụ thể của từng tiêu chí:

- + Kết quả phù hợp với quy định: 83,55%
- + Kết quả giải quyết có thông tin đầy đủ: 84,55%
- + Kết quả có thông tin chính xác: 85,05%
- + Kết quả đảm bảo tính công bằng: 83,72%



(Biểu: So sánh các tiêu chí trong Chỉ số yếu tố về Kết quả cung ứng DVC)

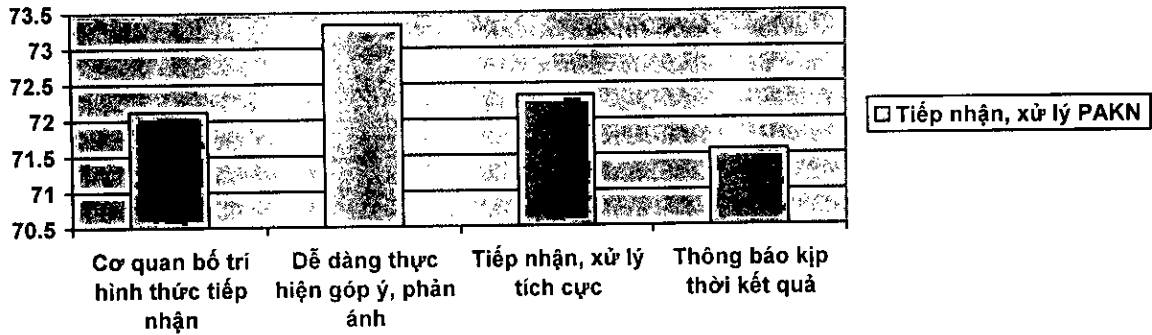
Có thể thấy, trong 4 tiêu chí, tiêu chí về Kết quả giải quyết có thông tin chính xác có hài lòng cao nhất; tiêu chí về Kết quả phù hợp với quy định có hài lòng thấp nhất. Đáng chú ý, nếu như năm 2018, có 01 tiêu chí đạt trên 90% (tiêu chí về kết quả có thông tin đầy đủ, đạt trên 90,30%) thì năm 2019, không có tiêu chí nào đạt trên 90%.

## 2.5. Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị

- Năm 2019, Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị đạt 72,33%. Mặc dù có sự cải thiện qua các năm (Năm 2017: 69,23%. Năm 2018: 70,70), tuy nhiên, qua 3 năm vẫn là yếu tố có Chỉ số hài lòng thấp nhất. Cả nước, đây cũng là yếu tố có Chỉ số hài lòng thấp nhất (mức trung bình cả nước là 73,66%), tỉnh cao nhất là 91,82%, tỉnh thấp nhất là 50%. Cấp xã có Chỉ số hài lòng ở yếu tố này cao nhất; cấp huyện có Chỉ số hài lòng thấp nhất. Lĩnh vực Giao thông vận tải có Chỉ số cao nhất, lĩnh vực Tài nguyên, môi trường có Chỉ số thấp nhất.

- Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị được đánh giá trên 4 tiêu chí, kết quả cụ thể của từng tiêu chí:

- + Có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị: 72,12%
- + Người dân dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh kiến nghị: 73,33%
- + Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị tích cực: 72,33%
- + Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh: 71,56%



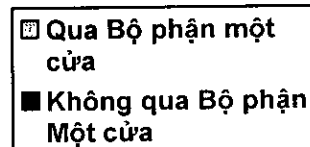
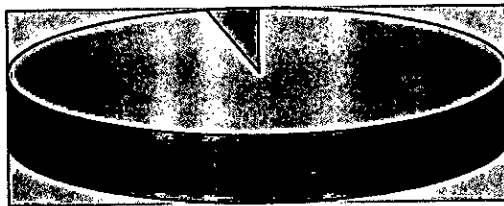
(Biểu: So sánh các tiêu chí trong Chỉ số yếu tố về Tiếp nhận, xử lý PAKN)

Có thể thấy, trong 4 tiêu chí, tiêu chí về Người dân dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh kiến nghị có Chỉ số hài lòng cao nhất; tiêu chí về Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị có Chỉ số hài lòng thấp nhất.

### 3. Kết quả các thông tin chung

#### 3.1. Về cơ quan giải quyết

- Tỷ lệ người dân giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa: 96,73%.
- Tỷ lệ người dân giải quyết TTHC không thông qua Bộ phận Một cửa: 3,27%

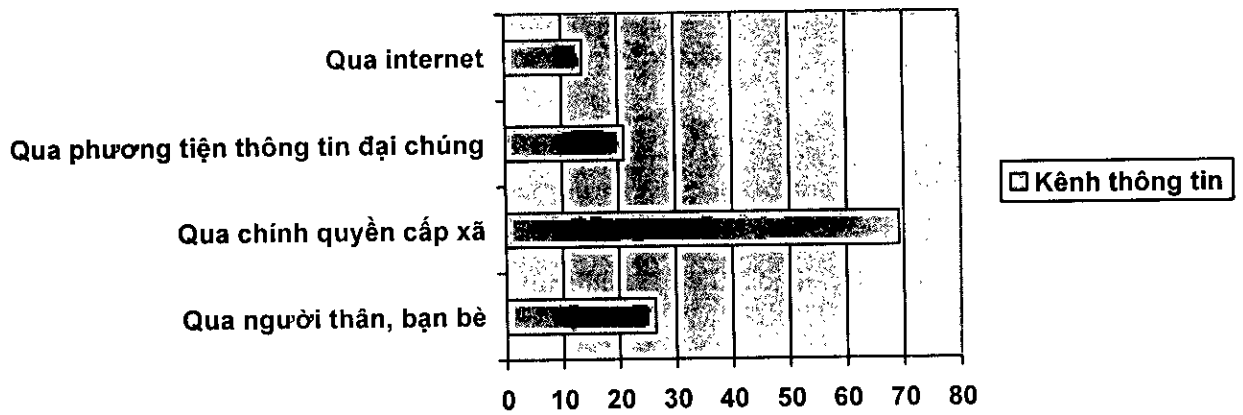


(Biểu: So sánh tỷ lệ người dân giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị)

Có thể thấy, tỷ lệ người dân giải quyết TTHC không thông qua Bộ phận Một cửa còn chiếm 3,27%, cao hơn mức trung bình chung của cả nước (mức trung bình cả nước là 0,78%).

#### 3.2. Kênh thông tin để người dân biết về cơ quan giải quyết công việc

- Qua người thân, bạn bè : 26,40%
- Qua chính quyền cấp xã : 69,20%
- Qua thông tin đại chúng : 21,04%
- Qua Internet : 13,77%

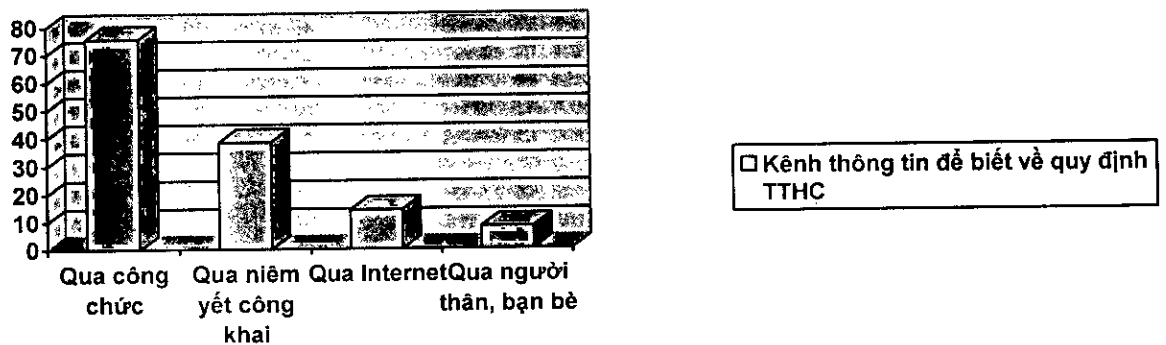


(Biểu: So sánh các kênh thông tin để người dân biết về cơ quan giải quyết công việc)

Có thể thấy, có sự chênh lệch lớn giữa kênh thông tin qua chính quyền cấp xã với các kênh thông tin còn lại; người dân biết về cơ quan giải quyết công việc chủ yếu qua chính quyền cấp xã (69,20% số người được hỏi); kênh thông tin qua internet thấp nhất (13,77% số người được hỏi) mặc dù cao hơn mức trung bình chung của cả nước (mức trung bình chung cả nước chỉ là 8,20%).

### 3.3. Kênh thông tin để biết về quy định TTHC

- Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ: 75,57%
- Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ: 38,47%
- Qua thông tin đại chúng: 21,04%
- Qua Internet: 13,77%



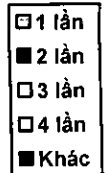
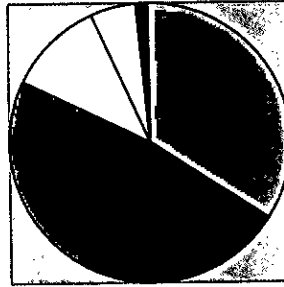
(Biểu: So sánh các kênh thông tin để người dân biết về quy định TTHC)

Ở đây, vẫn có thể thấy vai trò rất lớn của công chức tại Bộ phận Một cửa trong việc cung cấp thông tin về quy định hành chính. Kênh thông tin để người dân biết về quy định TTHC chủ yếu thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ là 75,57%, cao hơn mức trung bình chung của cả nước (71,66%); qua Internet vẫn chiếm tỷ lệ thấp nhất (13,77% số người được hỏi) mặc dù có tăng so với năm 2018 (Năm 2018 là 12,49%). Tỷ lệ này cho thấy người dân, tổ chức vẫn phụ thuộc rất lớn vào việc hướng dẫn của công chức tại nơi nộp hồ sơ. Việc phụ thuộc này có thể khiến người dân, tổ chức không được hướng dẫn đầy đủ, tận tình trong trường hợp công chức quá bận rộn hoặc công chức có năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp hạn chế.



### 3.4. Số lần đi lại để giải quyết công việc

- 1 lần: 34,11%
- 2 lần : 48,24%
- 3 lần : 10,90%
- 4 lần : 5,24%
- Khác : 1,50%



Ở đây, có thể thấy số lần người dân đi lại để làm một giao dịch giải quyết TTHC là 1-2 lần chiếm tỷ lệ cao nhất (82,35%) (tăng 4,15% so với năm 2018). Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng khách hàng đi lại 3-4 lần để làm các giao dịch giải quyết TTHC, tỷ lệ 16,14% số người được hỏi, cao hơn mức trung bình chung của cả nước (mức trung bình cả nước là 15,9%).

### 3.5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu: 3,23% người được hỏi

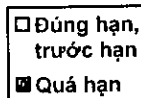
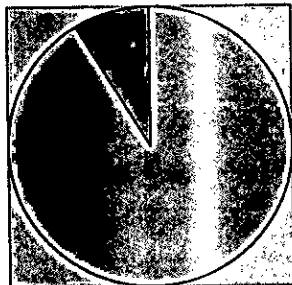
Kết quả khảo sát cho thấy vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu (3,23% người được hỏi), cao gấp 2,3 lần so với mức trung bình chung của cả nước (mức trung bình cả nước là 1,41%), cao hơn năm 2018 là 0,99% (năm 2018 là 2,24%).

### 3.6. Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí: 1,27% người được hỏi

1,27% số người được hỏi cho rằng có tình trạng công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí quy định. Tỷ lệ này mặc dù có giảm so với năm 2018 (năm 2018: 1,30%) nhưng vẫn cao hơn mức trung bình chung của cả nước (mức trung bình chung cả nước là 0,47%) (Cả nước có 17 tỉnh không có phản ánh về tình trạng công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí quy định).

### 3.7. Cơ quan trả kết quả đúng hạn :

- Đúng, trước hạn: 91,26%
- Quá hạn: 8,74%



Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn đạt 91,26%, thấp hơn mức trung bình chung của cả nước (mức trung bình chung cả nước là 93,92%), thấp hơn năm 2018 (Năm 2018: 95,52%); tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn ở mức cao 8,7% (gần gấp 2 lần mức trung bình chung của cả nước) (mức trung bình cả nước là 4,44%).

**3.8. Cơ quan thông báo về việc trễ hạn: 53,89%; cơ quan xin lỗi vì trễ hạn: 43,52%**

- Tỷ lệ cơ quan thông báo về việc trễ hạn cao hơn mức trung bình chung cả nước (mức trung bình chung cả nước là 42,63%); cao hơn năm 2018 (năm 2018: 29,17%).

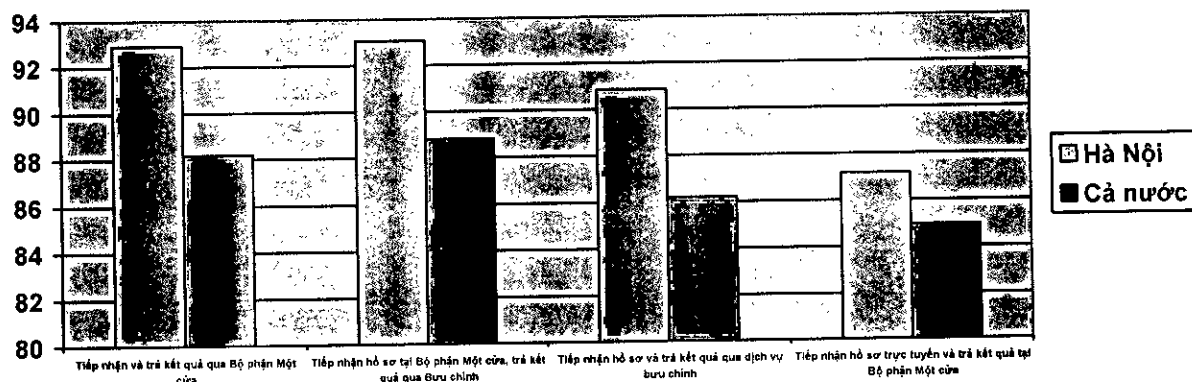
- Tỷ lệ cơ quan xin lỗi về việc trễ hạn cao hơn mức trung bình chung cả nước (mức trung bình chung cả nước là 27,12%); cao hơn năm 2018 (năm 2018: 29,17%).

Mặc dù vậy, vẫn còn phổ biến tình trạng các cơ quan không thực hiện hoặc thực hiện không nghiêm quy định về việc thông báo trả kết quả trễ hạn (46,11% số người được hỏi cho biết không được thông báo về trễ hạn; 56,48% số người được hỏi cho biết không được xin lỗi về việc trễ hạn).

### 3.9. Tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ công

Đây là năm đầu tiên SIPAS đo lường cảm nhận của người dân về tính phù hợp của các hình thức dịch vụ công mà chính quyền thực hiện, gồm: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa; Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính; Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính; Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên mạng Internet và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. Kết quả phản ánh cả 4 hình thức đều được người dân đánh giá tính phù hợp tương đối cao, tương đối đồng đều và cao hơn mức trung bình chung của cả nước. Cụ thể:

- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa: 92,91%
- Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: 93,07%
- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính: 90,85%
- Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên mạng Internet và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa: 87,16%

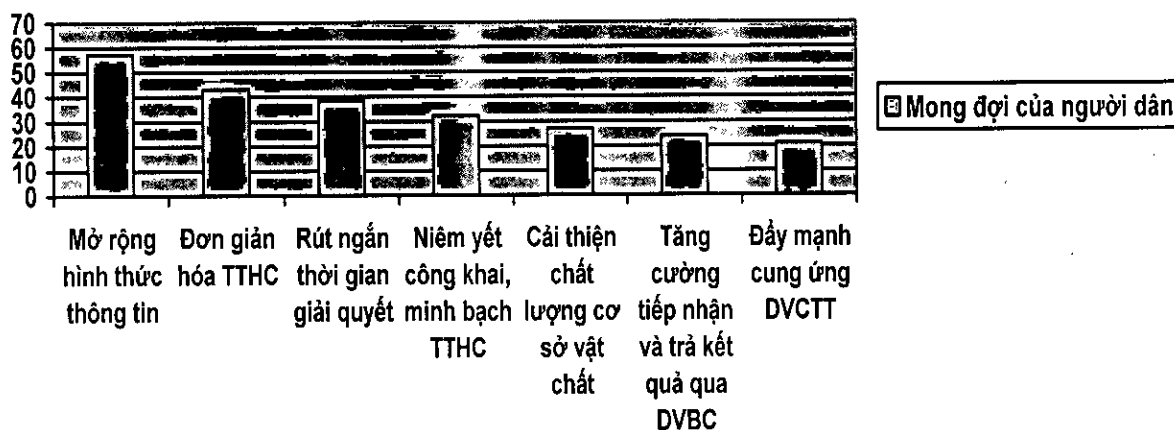


(Biểu: So sánh các kênh cung ứng dịch vụ)

#### 4. Kết quả về sự mong đợi của người dân

Ngoài các Chỉ số phản ánh sự hài lòng của người dân, SIPAS còn khảo sát mong đợi của người dân đối với cơ quan nhà nước của Thành phố; trong đó 07 trong số 13 mong đợi có tỷ lệ người được hỏi lựa chọn cao nhất (từ 20% số người được hỏi). Cụ thể :

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân biết đến cơ quan nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng: 57,36%
- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC: 43,07%
- Rút ngắn thời gian giải quyết: 38,35%
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC: 32,05%
- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức: 26,91%
- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích: 23,81%
- Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: 20,76%



(Biểu: Các mong đợi của người dân cải thiện chất lượng dịch vụ công)

### III. NHẬN XÉT CHUNG

1. Trong 5 yếu tố của Chỉ số hài lòng, yếu tố Tiếp nhận, xử lý góp ý phản ánh, kiến nghị và Yếu tố Công chức trực tiếp giải quyết công việc có Chỉ số hài lòng thấp nhất và đạt tỷ lệ dưới 80%.

2. Trong các lĩnh vực được khảo sát (quy mô cả nước), lĩnh vực Tài nguyên và môi trường có Chỉ số hài lòng thấp nhất ở tất cả các yếu tố.

3. Người dân biết đến cơ quan giải quyết công việc chủ yếu thông qua chính quyền cấp xã. Đây là cơ sở quan trọng để triển khai các nhóm TTHC liên thông và xác định đầu mối tiếp nhận hồ sơ ban đầu tại UBND cấp xã.

4. Kênh thông tin để người dân biết về cơ quan giải quyết công việc và các quy định TTHC qua Internet vẫn còn rất thấp. Kênh thông tin để người dân biết về quy định TTHC chủ yếu vẫn thông qua công chức tại Bộ phận Một cửa,

đây là áp lực không nhỏ đối với công chức và đặt ra yêu cầu cần cải thiện các kênh thông tin khác về TTHC (qua niêm yết công khai, qua internet,...).

5. Tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc có giảm so với năm 2018, tuy nhiên, vẫn ở tỷ lệ cao (từ 3 lần trở lên là 21,8%).

6. Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí quy định vẫn còn, cao hơn mức trung bình cả nước (lần lượt là 3,23% và 1,27%) và có xu hướng tăng so với năm 2018.

7. Việc thực hiện quy định về thông báo trước về việc trễ hẹn và xin lỗi về trễ hẹn đã có cải thiện nhiều so với năm 2018, tuy nhiên, các cơ quan vẫn còn chưa thực hiện nghiêm quy định này (mới chỉ có 53,89% và 43,52% số người được hỏi cho biết có thực hiện).

8. Người dân đánh giá cao tính phù hợp của các kênh cung cấp dịch vụ hiện nay Thành phố đang cung cấp và tỷ lệ tương đối đồng đều ở các kênh: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua Bộ phận Một cửa; Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua Dịch vụ bưu chính công ích; Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua mạng;...

9. Người dân mong đợi cải thiện chất lượng dịch vụ công nhiều nhất tập trung ở yếu tố về Tiếp cận dịch vụ hành chính công (Mở rộng các hình thức thông tin để người dân biết đến cơ quan nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng) và yếu tố về Thủ tục hành chính (Đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết).

#### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

Để cải thiện Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của Thành phố trong thời gian tới, các cơ quan, đơn vị cần nghiêm túc nhìn nhận lại kết quả và trách nhiệm trong triển khai các nội dung liên quan, trong đó, đặc biệt quan tâm những nội dung người dân đánh giá thấp, chưa hài lòng. Trong thời gian tới, yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ sau:

1. Nâng cao vai trò tham mưu về tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của Văn phòng UBND Thành phố và Văn phòng UBND - HĐND các quận, huyện, thị xã.

2. Xác định trọng số của Chỉ số hài lòng trong Bộ Chỉ số CCHC nội bộ Thành phố (tối thiểu 10%). Bộ Chỉ số CCHC sửa đổi theo hướng các nội dung mang tính tuân thủ như: Thực hiện chế độ báo cáo, ban hành kế hoạch giảm điểm; các nội dung về sáng kiến CCHC, sáng kiến cải thiện mức độ hài lòng của người dân tăng điểm.

3. Sử dụng hiệu quả các kênh thông tin, tuyên truyền về quy định hành chính, TTHC; tăng cường kênh thông tin qua Internet; niêm yết công khai tại trụ sở để người dân dễ dàng tiếp cận và tra cứu.

4. Tăng cường công tác thanh tra, giám sát, chấn chỉnh, xử lý nghiêm những tổ chức, cá nhân tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại các phòng, ban, đơn vị không

thông qua Bộ phận Một cửa; những cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, phiền hà, có những yêu cầu trái quy định; thực hiện nghiêm quy định về việc thông báo hồ sơ quá hạn và xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn, lỗi trong tiếp nhận hồ sơ.

## 5. Giao:

5.1. Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã đầu tư kinh phí, cải thiện các điều kiện về cơ sở vật chất, cung cấp thêm các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa; kiện toàn Bộ phận Một cửa; kiểm tra việc giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn và Bộ phận Một cửa các đơn vị trực thuộc; tuyên truyền, phổ biến các quy định về cung ứng dịch vụ công để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu và thực hiện.

5.2. Sở Nội vụ là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hải lòng (SIPAS) của Thành phố. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

## 5.3. Văn phòng UBND Thành phố:

- Xây dựng Kế hoạch kiểm tra chuyên đề đối với việc giải quyết TTHC tại các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Khẩn trương tham mưu, trình UBND Thành phố Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các Thông tư hướng dẫn.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC.

- Xây dựng hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

5.4. Sở Thông tin và Truyền thông: Phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và các tổ chức đoàn thể tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để mọi người dân và tổ chức nắm rõ về các quy định hành chính, TTHC; Rà soát, báo cáo UBND Thành phố hệ thống các trang thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa các cấp.

5.5. Sở Khoa học và Công nghệ: Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

5.6. Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, báo Hà Nội mới: Xây dựng chuyên trang, chuyên mục để tuyên truyền về Chỉ số Hải lòng, về chất lượng cung ứng dịch vụ công.

5.7. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội: Phối hợp Sở Nội vụ nghiên cứu, tham mưu xây dựng hệ thống tiêu chí phục vụ công tác khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến, sự hài lòng của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội phối hợp triển khai Kế hoạch.

7. Khuyến khích các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND xã, phường, thị trấn có sáng kiến, mô hình tốt trong triển khai cải thiện sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính. Các đơn vị đăng ký sáng kiến về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ) vào tháng 02 hàng năm. Năm 2020, đăng ký sáng kiến trước ngày 31/7/2020./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VP UBTP: CVP, Các PCVP,  
Các phòng: NC, TKBT, HCTC,  
KGVX, KSTTHC;
- Lưu: VT, NC<sub>B</sub>.

20349-10

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đức Chung**