

Số: 157 /BC-UBND

Hà Giang, ngày 17 tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO

Phân tích chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hà Giang năm 2022

Trên cơ sở kết quả công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2022, Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang báo cáo phân tích như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả năm 2022 được công bố ngày 19/4/2023, tỉnh Hà Giang đạt 79,06% (xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố và xếp thứ 8/14 các tỉnh miền núi phía Bắc), giảm 19 bậc, giảm 9,4% so với năm 2021.

Để triển khai, thực hiện việc nâng cao chỉ số SIPAS năm 2022, UBND tỉnh đã giao cho Sở Nội vụ phối hợp với Bộ Nội vụ, UBND các huyện, thành phố rà soát, lựa chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 theo đúng hướng dẫn và nguyên tắc chọn mẫu và thống kê hộ dân của các đơn vị được chọn mẫu (văn bản số 6076/BNV-CCHC).

Năm 2022, Bộ Nội vụ đã thay đổi phương pháp điều tra, đối tượng tham gia điều tra. Việc đo lường sự hài lòng của người dân chủ yếu tập trung lắng nghe nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng 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.

Bưu điện tỉnh là đơn vị được lựa chọn tham gia điều tra, khảo sát trực tiếp đến từng hộ gia đình và để một thành viên gia đình tham gia trả lời phiếu.

II. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2022

1. Nội dung đánh giá

Chỉ số SIPAS bao gồm 03 nội dung: (1) Đo lường nhận định, đánh giá của người dân; (2) Đo lường mức độ hài lòng của người dân; (3) Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân.

2. Kết quả cụ thể

Kết quả chỉ số SIPAS năm 2022, tỉnh Hà Giang đạt 79,06% (xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố và xếp thứ 8/14 các tỉnh miền núi phía Bắc), giảm 19 bậc so với năm 2021, trong đó:

2.1. Nhận định đánh giá của người dân

- Mức độ quan tâm của người dân đối với 08 nhóm chính sách của cơ quan nhà nước có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân (*Chính sách khám, chữa bệnh; Chính sách giáo dục phổ thông; Chính sách trật tự an toàn xã hội; Chính sách an sinh xã hội; Chính sách nước sinh hoạt; Chính sách giao thông đường bộ; Chính sách điện sinh hoạt; Chính sách phát triển kinh tế*).

- Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước như: Qua hệ thống đài, tivi, báo chí; các buổi sinh hoạt tại nơi cư trú; hệ thống loa phát thanh tại xã, phường.

- Khả năng tham gia ý kiến góp ý của người dân về chính sách đối với cơ quan nhà nước khi được biết thông tin.

- Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân thông qua người dân đã trải nghiệm dịch vụ hành chính công và người dân chưa trải nghiệm dịch vụ hành chính công.

- Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC, hình thức cung cấp thông tin cho người dân (hình thức trực tiếp; hình thức trực tuyến).

2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

2.2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: Được đánh giá qua 5 nội dung sau:

(1) Mức độ hài lòng đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan chính quyền: Đạt **77,32%**, xếp thứ **48/63** tỉnh, thành phố

Người dân cho rằng việc cơ quan nhà nước cung cấp thông tin, giải trình về các chính sách (*theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy đầy đủ, dễ hiểu*) chưa kịp thời, chưa đầy đủ ...

(2) Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: Đạt **77,52%**, xếp thứ **40/63** tỉnh, thành phố.

Người dân đánh giá, cảm nhận tham gia vào 08 nhóm chính sách chưa thực sự được đầy đủ (*Chính sách khám, chữa bệnh; Chính sách giáo dục phổ thông; Chính sách trật tự an toàn xã hội và chính sách an sinh xã hội; Chính sách về điện, nước sinh hoạt; Chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương; Chính sách về nước sinh hoạt; Chính sách về giao thông đường bộ*).

(3) Mức độ hài lòng đối với chất lượng chính sách: Đạt **83,66%**, xếp thứ **09/63** tỉnh, thành phố.

Tiêu chí này được người dân đánh giá cao (*người dân được tham gia giáo dục phổ thông; trải nghiệm về được khám, chữa bệnh ở cơ sở khám chữa bệnh ...*).

(4) Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách: Đạt **82,42%**, xếp thứ **18/63** tỉnh, thành phố.

Người dân đánh giá tiêu chí này khá cao thông qua các câu hỏi liên quan đến chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình, chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn.

(5) Mức độ hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: **Đạt 80,23%, xếp thứ 24/63** tỉnh, thành phố.

Tiêu chí này được đánh giá, đo lường cảm nhận của người dân thông qua việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân của cơ quan nhà nước; cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; Chất lượng các chính sách cũng như kết quả, tác động của chính sách của địa phương đến người dân được trải nghiệm và kinh tế của hộ gia đình.

Các tiêu chí trên thuộc trách nhiệm của Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Công an tỉnh, Sở Lao động - TBXH, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải, Công ty Điện lực, Sở Xây dựng, Bảo hiểm xã hội tỉnh và UBND các huyện, thành phố.

2.2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công: Được đánh giá trên trên 06 tiêu chí

(1) Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ: **Đạt 78,60%, xếp thứ 52/63** tỉnh, thành phố (*giảm 15 bậc so với năm 2021*). Tiêu chí này được người dân đánh giá khá thấp.

Người dân đánh giá các cơ quan, địa phương chưa cung cấp kịp thời theo nhiều hình thức đa dạng như: Dễ tiếp cận, dễ hiểu; Bộ phận Một cửa có nơi, có chỗ hướng dẫn giải quyết TTHC chưa rõ ràng, chưa dễ hiểu gây bức xúc cho người dân; Trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC cho người dân chất lượng chưa tốt, chưa đầy đủ, chưa thuận lợi cho người dân tham gia giải quyết TTHC.

(2) Mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC: **Đạt 78,70%, xếp thứ 51/63** tỉnh, thành phố (*giảm 26 bậc so với năm 2021*). Tiêu chí này được người dân cảm nhận, trải nghiệm thấp nhất.

Qua kết quả điều tra cho thấy: Bộ phận Một cửa niêm yết các TTHC, kết quả giải quyết TTHC chưa đầy đủ, chưa thuận tiện; Thành phần hồ sơ của TTHC chưa đúng quy định; Phí, lệ phí người dân phải nộp ngoài quy định; Kết quả giải quyết TTHC còn chậm, muộn so với quy định.

(3) Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức: **Đạt 76,36%, xếp thứ 53/63** tỉnh, thành phố (*giảm 35 bậc so với năm 2021*). Tiêu chí này được người dân cảm nhận, trải nghiệm, đánh giá thấp nhất.

Người dân đã đánh giá: Công chức khi tiếp xúc, giao tiếp người dân chưa thực sự lịch sự, tôn trọng; Công chức chưa cung cấp thông tin, trả lời chưa kịp thời, chưa đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân; Công chức hướng dẫn người dân về hồ sơ còn khó hiểu, để người dân đi lại nhiều lần về các thành phần hồ sơ giải quyết TTHC; Còn có công chức chưa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.

(4) Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ: Đạt **79,10%**, xếp **thứ 48/63** tỉnh, thành phố (*giảm 34 bậc so với năm 2021*).

Người dân đánh giá cảm nhận, trải nghiệm cho thấy: Kết quả dịch vụ hành chính được trả chưa đúng hẹn; Kết quả dịch vụ có thông tin chưa đầy đủ, chính xác; Kết quả dịch vụ chưa đảm bảo tính công bằng.

(5) Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: Đạt **76,70%**, xếp **thứ 44/63** tỉnh, thành phố (*giảm 15 bậc so với năm 2021*).

Một số cơ quan, địa phương bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị chưa thuận tiện, chưa dễ dàng, chưa phù hợp; Còn có cơ quan, địa phương tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân chưa đúng quy định; Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân chưa kịp thời.

(6) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung: Đạt **77,89%**, xếp **thứ 50/63** tỉnh, thành phố.

Người dân chưa tiếp cận đầy đủ, cung ứng các dịch vụ hành chính công; TTHC; Công chức; Kết quả dịch vụ; Việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

Các tiêu chí trên thuộc trách nhiệm của các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố nhất là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

(Chi tiết tại Phụ lục 1, 2, 3 kèm theo)

3. Hạn chế, nguyên nhân của hạn chế

3.1. Hạn chế

Việc cơ quan nhà nước cung cấp thông tin, giải trình về các chính sách chưa kịp thời, chưa đầy đủ ...; Niêm yết, cung cấp các thông tin về TTHC thiếu chính xác; công chức hướng dẫn, giải quyết TTHC chưa cụ thể, rõ ràng, gây bức xúc cho người dân; Trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC chưa thực sự thuận lợi cho người dân tra cứu, sửa dụng gửi hồ sơ TTHC. Kết quả giải quyết TTHC còn chậm, muộn so với quy định.

Một số cơ quan, địa phương công tác niêm yết địa chỉ tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị chưa đảm bảo theo quy định của Chính phủ, tỉnh.

3.2. Nguyên nhân

- Việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật, cung cấp thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước tới người dân ở cơ sở chưa thường xuyên, chưa kịp thời và chưa có nhiều đổi mới về hình thức, nội dung.

- Một số Bộ phận Một cửa có sự buông lỏng công tác quản lý dẫn đến kỹ năng giao tiếp của công chức chưa đáp ứng được mong mỏi của người dân; Một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức làm việc thiếu trách nhiệm, một số có biểu hiện

tiêu cực trong giải quyết TTHC, nhất là trong lĩnh vực đất đai dẫn đến tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức tại một số địa phương còn thấp.

- Hà Giang là tỉnh nghèo, địa hình phức tạp nên việc đầu tư cơ sở hạ tầng, trụ sở làm việc, trang thiết bị phục vụ chuyên môn chưa đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu, mong mỏi của người dân cũng như làm việc trong môi trường quốc tế.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Đề cải thiện sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2023 đó là: Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của chính quyền với nhu cầu, mong đợi của người dân; chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân; Chất lượng dịch vụ hành chính công (*việc giải quyết TTHC*); Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân; Chất lượng cung cấp thông tin cho người dân; Năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc ngày càng đổi mới, năng động, thân thiện với người; Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền; Chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân. UBND tỉnh yêu cầu các cấp, các ngành của tỉnh cần tiếp tục tập trung lãnh đạo, chỉ đạo phấn đấu cải thiện và tăng điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần năm 2023 cụ thể như sau:

1. Tham gia của người dân ở cơ sở; Trách nhiệm giải trình

Thực hiện đồng bộ các giải pháp phát triển kinh tế - xã hội, tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 30-NQ/TU ngày 02/12/2022 của Tỉnh ủy, Nghị quyết số 40/NQ-HĐND ngày 14/12/2022 của HĐND tỉnh về kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2023. Tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa công tác tuyên truyền để nhân dân nắm, hiểu được các chính sách của địa phương theo nhiều hình thức để người dân hiểu được đầy đủ các chính sách.

Cấp uỷ, chính quyền các cấp cần duy trì thực hiện nghiêm việc tổ chức họp giao ban với đội ngũ Bí thư chi bộ, Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố, Trưởng ban công tác mặt trận theo định kỳ để nắm bắt thông tin hai chiều về tình hình địa phương, cũng như kịp thời tiếp thu phản ánh, kiến nghị, giải quyết khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của Nhân dân về những vấn đề nổi cộm, phát sinh đặc biệt là các chính sách (*Chính sách khám, chữa bệnh; Chính sách giáo dục phổ thông; Chính sách trật tự an toàn xã hội và chính sách an sinh xã hội; Chính sách về điện, nước sinh hoạt; Chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương; Chính sách về giao thông đường bộ*) tại cơ sở để chỉ đạo giải quyết dứt điểm, góp phần nâng cao hiệu quả tương tác của người dân với các cấp chính quyền.

Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 16/02/2019 của Bộ Chính trị; người đứng đầu cấp uỷ, chính quyền phải kịp thời đối thoại với người dân khi cần thiết và trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là những trường hợp khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài; không để phát sinh thành điểm nóng, gây phức tạp về an ninh, trật tự.

2. Công khai minh bạch

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp cận thông tin năm 2016. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần xác định rõ người dân là đối tượng chính thụ hưởng và thực thi chính sách, tham gia vào quy trình hoạch định chính sách, từ đó làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp về các nội dung, vấn đề được biết, được bàn, được tham gia thực hiện, hoặc kiểm tra, giám sát; cần chủ động thực hiện công khai, minh bạch những nội dung được quy định, nhất là các dự án, quy hoạch, bồi thường giải phóng mặt bằng, chương trình xây dựng nông thôn mới, chính sách khám, chữa bệnh; Chính sách giáo dục phổ thông; Chính sách trật tự an toàn xã hội và chính sách an sinh xã hội; Chính sách về điện, nước sinh hoạt; Chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương; Chính sách về giao thông đường bộ ...

3. Thủ tục hành chính công

Tiếp tục thực hiện chuẩn hóa quy trình nội bộ, đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC nói chung và TTHC liên quan đến giấy CNQSD đất nói riêng. Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm Chỉ thị số 623/CT-UBND ngày 31/3/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, đổi mới tác phong lề lối làm việc, nâng cao chất lượng thực thi nhiệm vụ công vụ trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Xử lý nghiêm các hành vi trục lợi trong giải quyết TTHC.

Hoàn thiện tính năng, chức năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định.

Niêm yết, công khai đầy đủ các TTHC theo nhiều hình thức tạo thuận lợi cho người dân dễ tra cứu, dễ hiểu, dễ thấy.

4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

Thực hiện nghiêm Kết luận số 12-KL/TW ngày 06/4/2022 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; Kết luận số 21-KL/TW ngày 25/10/2021 của Ban Chấp hành Trung ương về đẩy mạnh xây dựng, chỉnh đốn Đảng và hệ thống chính trị; kiên quyết ngăn chặn, đẩy lùi, xử lý nghiêm cán bộ, đảng viên suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hoá"; Chỉ thị số 31-CT/TU ngày 24/10/2018 của Tỉnh ủy Hà Giang về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với việc xử lý, ngăn chặn tình trạng nhũng nhiễu, vụ lợi, thiếu trách nhiệm, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 09/02/2023 của UBND tỉnh về công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực năm 2023.

5. Cung ứng dịch vụ công

Quan tâm cơ sở vật chất và chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công như: Người dân được tiếp cận các dịch vụ; Đảm bảo kết quả giải quyết được trả sớm, đúng hạn, đảm bảo tính công bằng, tính chính xác...

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân kết nối mạng Internet để cập nhật tin tức, thông tin trong nước, trong tỉnh. Đẩy mạnh công tác

tuyên truyền, giáo dục cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý nêu cao tinh thần gương mẫu, đi đầu trong việc sử dụng dịch vụ công khi có nhu cầu; tích cực tuyên truyền để người dân hiểu được lợi ích và hỗ trợ, hướng dẫn người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích để góp phần công khai, minh bạch thông tin, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho người dân.

Trên đây là báo cáo phân tích Chỉ số SIPAS tỉnh Hà Giang năm 2022./.

Nơi nhận:

- TTr Tỉnh ủy;
- TTr HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Các Ban XD Đảng Tỉnh ủy;
- Các Sở, Ban, Ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương;
- TTr huyện ủy, thành ủy;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT, PVHCC, SNV, ĐM. *pm*

CHỦ TỊCH

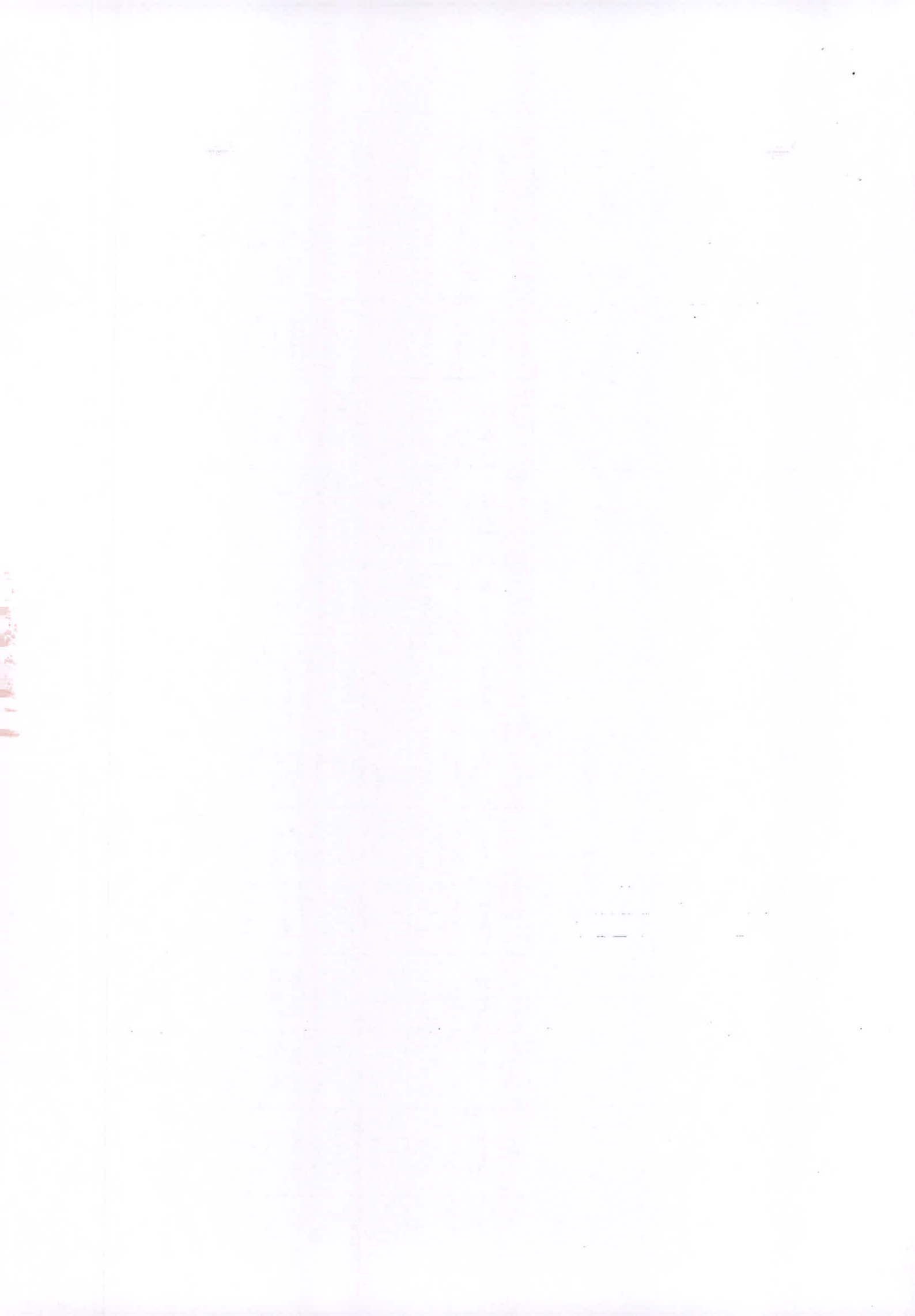


[Handwritten signature]
 Nguyễn Văn Sơn



Phụ lục 1
BẢNG XẾP HẠNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN CẤP TỈNH NĂM 2022
(Kèm theo Báo cáo số: 157 /BC-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2023 của UBND tỉnh Hà Giang)

STT	Nội dung/Điểm số	Tổng năm 2022 (sipas)	Nội dung										
			MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của CQCQ	MĐHL đối với cơ hội tham gia vào quá trình XD, tổ chức thực hiện chính sách	MĐHL đối với chất lượng chính sách	MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách	MĐHL đối với việc XD, tổ chức thực hiện chính sách	MĐHL đối với tiếp cận dịch vụ	MĐHL đối với TTTC	MĐHL đối với công chức	MĐHL đối với kết quả dịch vụ	MĐHL đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC nói chung
	Điểm số	79,06%	77,32%	77,52%	83,66%	82,42%	80,23%	78,60%	78,70%	76,36%	79,10%	76,70%	77,89%
	Xếp hạng (so với 63 tỉnh, Tp)	37/63	48/63	40/63	09/63	18/63	24/63	52/63	51/63	53/63	48/63	44/63	50/63



Phụ lục 2

**BIỂU TỔNG HỢP MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC NỘI DUNG, TIÊU CHÍ,
TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN NĂM 2022**

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2023 của UBND tỉnh Hà Giang)

STT	Nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần	Chỉ số hài lòng	Xếp hạng
1	Mức độ hài lòng đối với việc 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	76,70%	46/63
2	Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	77,93%	49/63
3	Mức độ hài lòng đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	77,32%	48/63
4	Mức độ hài lòng 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	76,70%	43/63
5	Mức độ hài lòng 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 chính sách giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	78,34%	34/63
6	Mức độ hài lòng đối với cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	77,52%	40/63
7	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	84,09%	6/63
8	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách khám chữa bệnh	88,20%	2/63
9	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách giáo dục phổ thông	86,76%	5/63

STT	Nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần	Chỉ số hài lòng	Xếp hạng
10	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách trật tự an toàn, xã hội	86,97%	5/63
11	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách giao thông đường bộ	81,63%	9/63
12	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách điện sinh hoạt	79,58%	26/63
13	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách nước sinh hoạt	75,26%	42/63
14	Mức độ hài lòng đối với sự phù hợp của chính sách an sinh xã hội	86,76%	2/63
15	Mức độ hài lòng đối với chất lượng chính sách của cơ quan nhà nước	83,66%	9/63
16	Mức độ hài lòng đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	82,45%	15/63
17	Mức độ hài lòng đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	82,41%	19/63
18	Mức độ hài lòng đối với kết quả tác động của chính sách	82,43%	18/63
19	Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	77,32%	48/63
20	Mức độ hài lòng đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79,99%	49/63
21	Mức độ hài lòng đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC	78,94%	54/63

STT	Nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần	Chỉ số hài lòng	Xếp hạng
	sạch sẽ, văn minh		
22	Mức độ hài lòng đối với việc trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	78,14%	51/63
23	Mức độ hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ	78,60%	52/63
24	Mức độ hài lòng đối với việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu	78,96%	55/63
25	Mức độ hài lòng đối với việc thành phần hồ sơ người dân phải nộp đúng quy định	79,16%	51/63
26	Mức độ hài lòng đối với việc mức phí/lệ phí người dân phải nộp đúng quy định	77,93%	54/63
27	Mức độ hài lòng đối với việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng quy định	78,75%	44/63
28	Mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính	78,70%	51/63
29	Mức độ hài lòng đối với việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với nhân dân	76,50%	52/63
30	Mức độ hài lòng đối với việc công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	76,29%	52/63
31	Mức độ hài lòng đối với việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	76,29%	53/63

STT	Nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần	Chỉ số hài lòng	Xếp hạng
32	Mức độ hài lòng đối với việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	76,65%	55/63
33	Mức độ hài lòng đối với việc công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	76,08%	51/63
34	Mức độ hài lòng đối với công chức	76,36%	53/63
35	Mức độ hài lòng đối với việc kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	79,58%	41/63
36	Mức độ hài lòng đối với việc kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	79,99%	47/63
37	Mức độ hài lòng đối với việc kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng	77,73%	51/63
38	Mức độ hài lòng đối với việc kết quả giải quyết TTHC	79,10%	49/63
39	Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	76,50%	40/63
40	Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	77,11%	45/63
41	Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời	76,40%	44/63
42	Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	76,70%	44/63

STT	Nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần	Chỉ số hài lòng	Xếp hạng
43	Mức độ hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	80,23%	24/63
44	Mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	77,89%	50/63
	Mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước nói chung	79,06%	37/63

Phụ lục 3
BẢNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2022 CỦA 14 TỈNH
KHU VỰC MIỀN NÚI PHÍA BẮC

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2023
của UBND tỉnh Hà Giang)

STT	Tỉnh/Thành phố	Điểm số	Xếp hạng
1	Thái Nguyên	86,26%	1/14
2	Phú Thọ	84,05%	2/14
3	Lào Cai	83,97%	3/14
4	Yên Bái	83,87%	4/14
5	Sơn La	82,18%	5/14
6	Tuyên Quang	81,72%	6/14
7	Lai Châu	79,34%	7/14
8	Hà Giang	79,06%	8/14
9	Hòa Bình	78,83%	9/14
10	Điện Biên	78,63%	10/14
11	Bắc Giang	78,26%	11/14
12	Lạng Sơn	75,44%	12/14
13	Bắc Kạn	75,22%	13/14
14	Cao Bằng	74,81%	14/14

