

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024

A. KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS) CỦA TỈNH NĂM 2024

I. GIỚI THIỆU CHUNG

1. Nội dung, mục đích

Năm 2023, Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) theo quy định tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 về ban hành phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026 được thực hiện đối với 03 khía cạnh:

1.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ công được thực hiện trên 8 yếu tố, bao gồm:

- Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách công;
- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân;
- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;
- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

1.2. Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm:

- a) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc “Xây dựng, tổ chức

thực hiện chính sách công” gồm 04 yếu tố: Trách nhiệm giải trình của cơ quan; cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; kết quả, tác động của chính sách.

b) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc “Cung ứng dịch vụ hành chính công” gồm 05 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức; kết quả dịch vụ; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (đây là 05 yếu tố đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá cải cách hành chính của Bộ Nội vụ (PAR INDEX)).

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

1.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân: gồm 10 tiêu chí phản ánh các khía cạnh quan trọng của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Hình thức thu thập thông tin

Bộ Nội vụ thông qua Bưu Điện tỉnh khảo sát trực tiếp người dân về mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là “sự hài lòng của người dân”) thực hiện điều tra người dân là đại diện hộ gia đình trên địa bàn tỉnh.

Các chỉ số nhận định, đánh giá, hài lòng, mong đợi của người dân năm 2023 được xây dựng dựa trên thông tin, số liệu từ các phiếu khảo sát người dân trên địa bàn tỉnh.

3. Số lượng khảo sát

Năm 2023, tổng số phiếu khảo sát trên địa bàn tỉnh là 558 phiếu, trên 18 thôn, tổ dân phố (31 phiếu/thôn, tổ) thuộc 9 xã, phường, thị trấn của huyện Nam Đông, thị xã Hương Thủy và thành phố Huế (*Phụ lục 1 kèm theo*)

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2023

1. Kết quả đo lường nhận định, đánh giá của người dân

1.1 Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước

Nhận định của người dân		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách (CS) của cơ quan nhà nước	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương	76,26%	96,69%
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương	78,06%	98,34%
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương	79,20%	97,70%
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương	79,85%	98,95%
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương	80,42%	98,76%
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	81,21%	99,37%
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương	79,06%	98,74%
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương	78,66%	98,54%
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương	77,52%	

Năm 2023, bổ sung thêm nhóm “Chính sách cải cách hành chính” để đo lường mức độ quan tâm của người dân đối với các nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách thấp và giảm nhiều so với năm 2022 ở tất cả nội dung. Mức độ quan tâm thấp nhất năm 2022 là 96,69%, cao hơn cả mức độ quan tâm cao nhất năm 2023 là 81,21%

Cũng như năm 2022, chính sách về trật tự, an toàn xã hội được người dân quan tâm nhất; tiếp đến là các chính sách về điện, nước sinh hoạt, giao thông đường bộ, an sinh, xã hội, khám, chữa bệnh, giáo dục phổ thông... và cuối cùng là chính sách về phát triển kinh tế.

1.2 Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước

Nhận định của người dân		Năm 2023	Năm 2022
Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Qua loa phát thanh xã	42,55%	27,59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	53,45%	47,93%
	3. Qua cơ quan nhà nước, công chức	30,55%	21,37%
	4. Người thân, bạn bè	17,64%	12,66%
	5. Qua đài, tivi, báo chí	39,45%	46,68%
	6. Qua mạng Internet	37,82%	34,23%
	7. Khác	0,73%	1,87%

Người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau, trong đó qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư tiếp tục là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất (với 53,45%). Các kênh thông tin qua phương tiện thông tin đại chúng như: qua loa phát thanh xã, đài, báo, tivi; qua mạng internet được người dân sử dụng nhiều sau thông tin cơ sở với số người sử dụng là 42,55%, 39,45% và 37,82%. Kênh thông tin qua chính quyền công chức và người thân, bạn bè có tỷ lệ theo dõi thấp hơn, tuy nhiên tỷ lệ này tăng so với năm 2022, thể hiện việc đa dạng sử dụng các kênh thông tin để theo dõi chính sách của người dân. Việc tăng cường các chuyên mục trên thông tin đại chúng, tivi, loa, đài đã có hiệu quả ban đầu, phù hợp với người dân thuộc mọi thành phần trên địa bàn tỉnh.

1.3 Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách

Nhận định của người dân		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	73,64%	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	78,61%	
	3. Qua cơ quan nhà nước, công chức	74,77%	
	4. Người thân, bạn bè	69,22%	
	5. Qua đài, tivi, báo chí	79,96%	

	6. Qua mạng Internet	77,75%	
	7. Khác	69,45%	

Đây là một trong những nội dung mới được đưa vào khảo sát người dân năm 2023. Tỷ lệ sự phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin chính sách đồng đều nhau và nằm trong khoảng 69,22% - 79,96%. Sự đa dạng trong việc sử dụng các hình thức cung cấp thông tin cho thấy người dân đã có sự chủ động quan tâm về các chính sách bằng các kênh thông tin đại chúng, internet thay vì chỉ thụ động qua các cuộc họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.

1.4 Khả năng tham gia ý kiến góp ý chính sách đối với cơ quan nhà nước:

Nhận định của người dân		Năm 2023
Sự tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	39,86%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	17,75%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	38,77%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	8,15%

Qua khảo sát cho thấy, người dân sẵn lòng tham gia ý kiến góp ý đối với chính sách của tỉnh dưới bất kỳ hình thức nào, nhất là theo hình thức truyền thống trực tiếp thông qua các cuộc họp cư dân với 38,77%.

1.5 Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân:

Nhận định của người dân		Năm 2023	Năm 2022
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	82,70%	79,38%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	16,58%	19,18%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0,72%	1,44%

Tỷ lệ người dân được khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2023 cao hơn năm 2022 với 82,7% tuy nhiên vẫn còn 16,58% cho rằng vẫn có tình trạng một số ít công chức gây phiền hà sách nhiễu và 0,72% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

Nhận định của người dân		Năm 2023	Năm 2022
Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	85,90%	80,51%

quy định cho công chức để công việc được giải quyết	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	12,48%	16,95%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,63%	2,54%

Có 85,9% người dân được khảo sát cho rằng không xảy ra tình trạng người dân phải chi tiền ngoài quy định cho công chức; 12,4% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định và 1,63% cho rằng có nhiều người dân phải trả tiền này. Như vậy, theo đánh giá người dân, vẫn còn số ít công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc cho người dân và người dân phải chi tiền ngoài quy định cho công chức.

1.6 Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

Nhận định của người dân		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Hình thức trực tiếp	79,54%	62,63%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình	72,03%	5,01%
	3. Hình thức trực tuyến một phần	73,95%	32,36%

Người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất trong 3 hình thức, với mức độ phù hợp là 79,54%; tiếp đến là hình thức trực tuyến một phần, với 73,95% và cuối cùng là hình thức trực tuyến toàn trình với 72,03%.

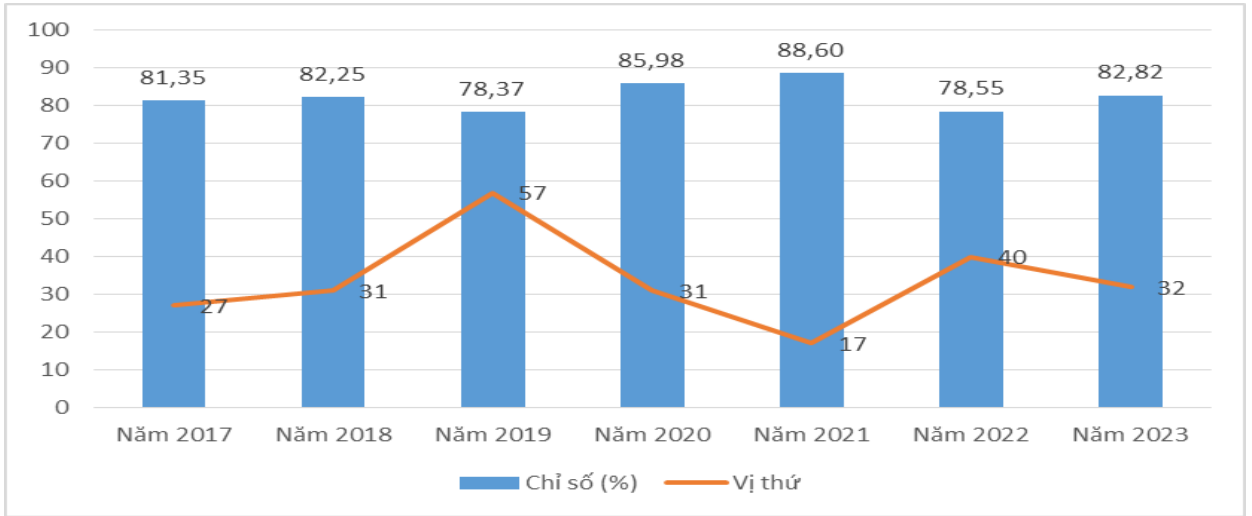
Trong bối cảnh tình đang nỗ lực xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số và nền kinh tế số, trong đó có việc đẩy mạnh phổ biến thông tin, chính sách theo hình thức trực tuyến. Tuy nhiên với tỷ lệ cao người dân chọn hình thức trực tiếp không có nghĩa là cơ quan tập trung vào hình thức này. Thay vào đó, các cơ quan cần có lộ trình phù hợp, tăng cường tuyên truyền giải pháp hỗ trợ, khuyến khích để người dân sẵn sàng tiếp cận, sử dụng, đảm bảo không người dân nào bị bỏ rơi, không thể tiếp cận, sử dụng thông tin chính sách mà cơ quan cung cấp.

2. Kết quả đo lường sự hài lòng (MĐHL) của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN)

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Năm 2023, MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN của tỉnh là 82,28%; xếp thứ 32 toàn quốc (tăng 3,73%, tăng 8 bậc so với năm 2022), cụ thể:

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022		Cơ quan chủ trì
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ	
Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung (Chỉ số SIPAS):	82,28	32	78,55	40	3,73	8	
1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước	81,91	34	77,54	40	4,37	6	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn
<i>1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước</i>	81,53	31	80,17	29	1,36	-2	
<i>1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách</i>	80,36	40	77,26	41	3,1	1	
<i>1.3. Chất lượng chính sách</i>	81,74	34	77,79	37	3,95	3	
<i>1.4. Kết quả, tác động của chính sách</i>	82,44	32	74,94	51	7,5	19	
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	82,82	27	79,56	41	3,26	14	
<i>2.1. Tiếp cận dịch vụ</i>	83,36	25	83,08	25	0,28	0	Bộ phận Một cửa các cấp
<i>2.2. Thủ tục hành chính</i>	82,72	29	80,95	35	1,77	6	Bộ phận Một cửa các cấp
<i>2.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	83,36	25	77,36	49	6	24	Bộ phận Một cửa các cấp
<i>2.4. Kết quả dịch vụ</i>	82,64	30	79,69	44	2,95	14	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn
<i>2.5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	82,04	29	76,72	43	5,32	14	Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn

Biểu đồ 1: Chỉ số MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN giai đoạn 2017 - 2023



2.1 MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 81,91%, xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố (tăng 4,37%, tăng 6 bậc so với năm 2022); được đo lường qua 04 nội dung: Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách; sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng tổ chức thực hiện chính sách và kết quả, tác động của chính sách. Cả 04 chỉ số nội dung đều tăng điểm so với năm 2022, trong đó, tăng nhiều nhất là kết quả tác động của chính sách với mức 7,5% và tăng 19 bậc.

2.1.1 MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	81,53	31	80,17	29	1,36	-2
(1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy;	81,29	31	79,38	29	1,91	-2
(2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	81,77	31	80,96	30	0,81	-1

MĐHL của người dân về trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách đạt 81,53%, xếp thứ 31 toàn quốc (tăng 1,36% và giảm 02 bậc so với năm 2022); được đo lường thông qua 02 nội dung: Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy là 81,23% (tăng 1,91% so với năm 2022) và Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích về

các chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 81,77% (tăng 0,81% so với năm 2022).

2.1.2. MDHL của người dân đối với sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	80,36	40	77,26	41	3,1	1
1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng;	80,25	39	77,18	41	3,07	2
(2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng	80,47	39	77,33	41	3,14	2

MDHL của người dân đối với sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách là 80,36%, xếp thứ 40 toàn quốc (tăng 3,1% so với năm 2022); được đo lường thông qua 02 nội dung: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách là 80,25% (tăng 3,07% so với năm 2022) và Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương là 80,47% (tăng 3,14% so với năm 2022).

2.1.3 MDHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	81,74	34	77,79	37	3,95	3
(1) Chính sách về phát triển kinh tế	79,64	45	72,25	49	7,39	4
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh	82,01	37	81,40	27	0,61	-10
(3) Chính sách về giáo dục phổ thông	82,44	35	79,14	40	3,3	5
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	83,72	25	83,42	29	0,3	4
(5) Chính sách về giao thông đường bộ	80,14	40	68,12	60	12,02	20
(6) Chính sách về điện sinh hoạt	81,43	39	77,54	34	3,89	-5
(7) Chính sách về nước sinh hoạt	83,05	24	79,06	23	3,99	-1
(8) Chính sách về an sinh xã hội	82,23	34	81,40	26	0,83	-8
(9) Chính sách cải cách hành chính	81,04	36				

MDHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách là

81,74%, xếp thứ 34 toàn quốc (tăng 3,95% so với năm 2022). MĐHL về việc chính quyền tổ chức thực hiện được đo lường thông qua 9 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân; bổ sung thêm 01 tiêu chí là chính sách cải cách hành chính ở địa phương. Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện 09 nhóm chính sách được khảo sát nằm trong khoảng 79,64% - 83,72%. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội đạt được MĐHL cao nhất và thấp nhất là chính sách phát triển kinh tế.

2.1.4 MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Kết quả, tác động của chính sách	82,44	32	74,94	51	7,5	19
(1) Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	80,50	39	72,75	58	7,75	19
(2) Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn	80,97	38	Những tiêu chí mới của năm 2023 so với năm 2022			
(3) Bệnh viên công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	81,12	39				
(4) Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	83,09	28				
(5) Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	83,42	28				
(6) Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn	82,16	35				
(7) Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	83,28	33				
(8) Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	84,08	22				
(9) An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	83,69	26				
(10) CQHCCNN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	82,05	36				
CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn						

MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách là 82,44%, xếp thứ 39 toàn quốc (tăng 7,5% so với năm 2022); được đo lường thông qua 10 tiêu chí, tăng thêm 8 tiêu chí so với năm 2022. Tiêu chí về nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn đạt được tỷ lệ hài lòng cao nhất với 84,08%; tiếp theo lần lượt là về an sinh xã hội; trật tự, an toàn xã hội; điện sinh hoạt; dạy học tại trường phổ thông công lập; đường bộ, giao thông; năng lực thực thi công vụ của CQHCCNN và CBCCVC ở địa phương; việc khám chữa bệnh tại bệnh viên công lập; kinh tế- xã hội của địa phương và thấp nhất là tác động đến kinh tế gia đình của người dân địa phương với 80,5%.

2.2. MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

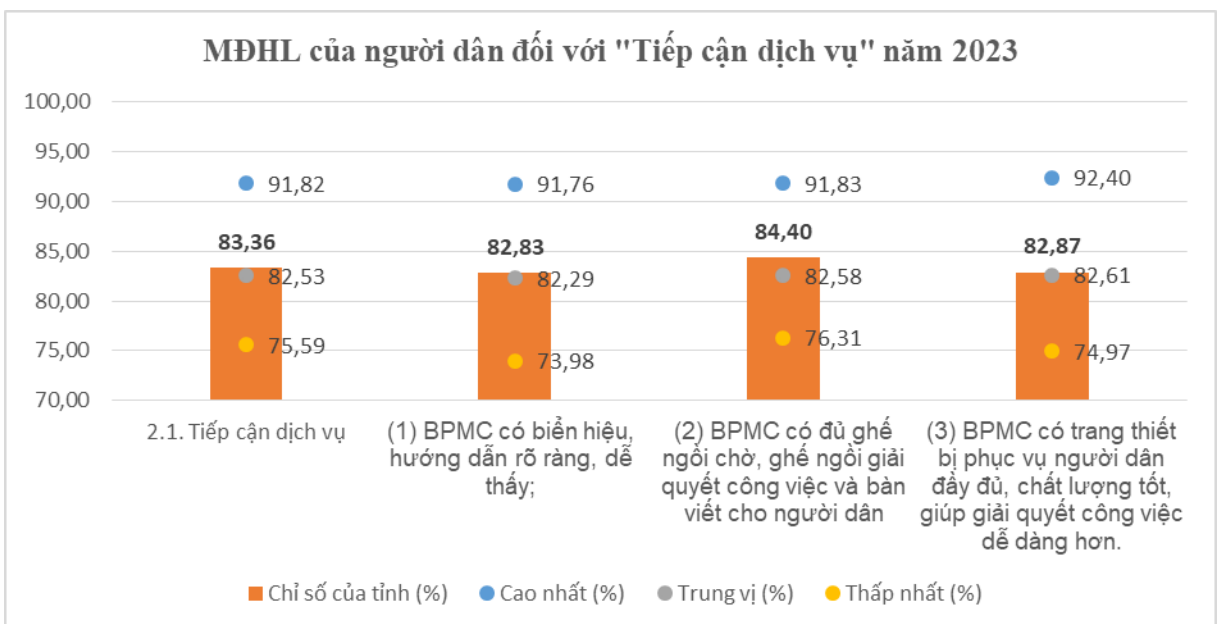
MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2023 của tỉnh đạt 82,82%, xếp thứ 27 toàn quốc (tăng 3,26%, tăng 14 bậc so với năm 2022); được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với 05 nội dung: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc; kết quả dịch vụ và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. MĐHL của 05 nội dung nằm trong khoảng 82,04% – 83,36% ,với tỷ lệ MĐHL cao nhất là đối với tiếp cận dịch vụ và công chức trực tiếp giải quyết công việc và thấp nhất là việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

2.2.1 MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Tiếp cận dịch vụ	83,36	25	83,08	25	0,28	0
(1) BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;	82,83	24	85,25	19	-2,42	-5
(2) BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	84,40	18				
(3) BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82,87	29	80,70	33	2,17	4

MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ là 83,36%, xếp thứ 25 toàn quốc (giảm 0,28% so với năm 2022); được đo lường thông qua 03 tiêu chí, tăng thêm 01 tiêu chí so với năm 2022, có MĐHL nằm trong khoảng 82,83% – 84,40% (Biểu đồ 2).

Biểu đồ 2: MĐHL của người dân đối với “Tiếp cận dịch vụ” năm 2023

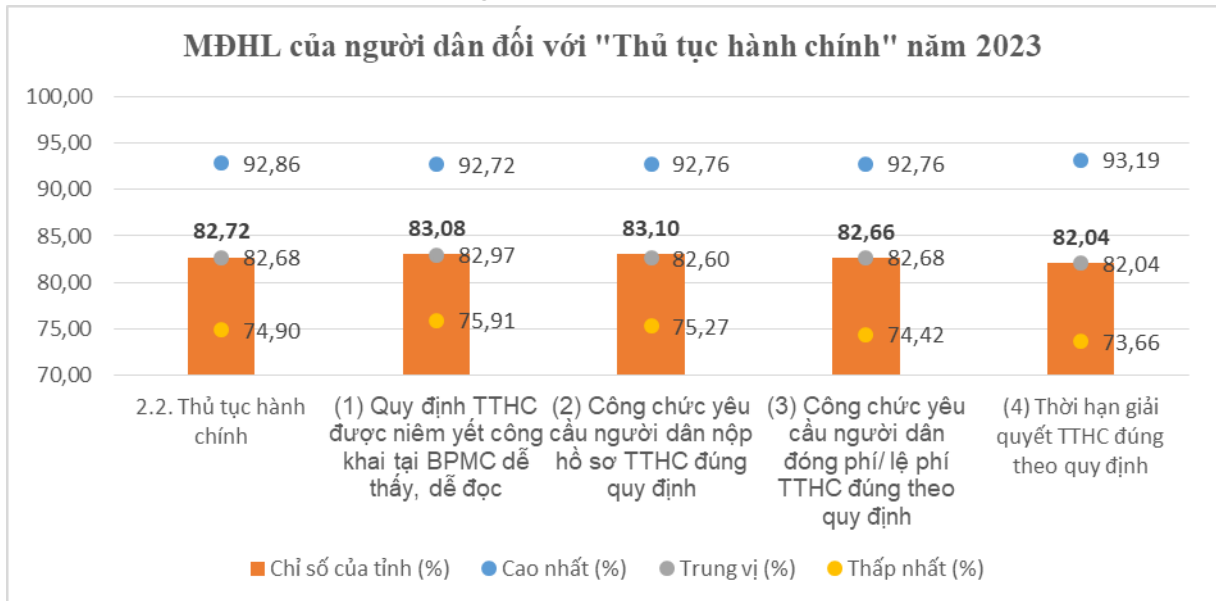


2.2.2 MĐHL của người dân đối với thủ tục hành chính

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Thủ tục hành chính	82,72	29	80,95	35	1,77	6
(1) Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc	83,08	30	82,80	29	0,28	-1
(2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định	83,10	25	81,97	32	1,13	7
(3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định	82,66	33	81,44	29	1,22	-4
(4) Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định	82,04	33	77,60	49	4,44	16

MĐHL của người dân về thủ tục hành chính là 82,72%, xếp thứ 29 toàn quốc (tăng 1,77% so với năm 2022); được đo lường thông qua 04 tiêu chí có MĐHL nằm trong khoảng 82,04% – 83,1% (Biểu đồ 3). MĐHL đối với việc công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định là cao nhất và thấp nhất là MĐHL đối với việc thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.

Biểu đồ 3: MĐHL của người dân đối với “Thủ tục hành chính” năm 2023



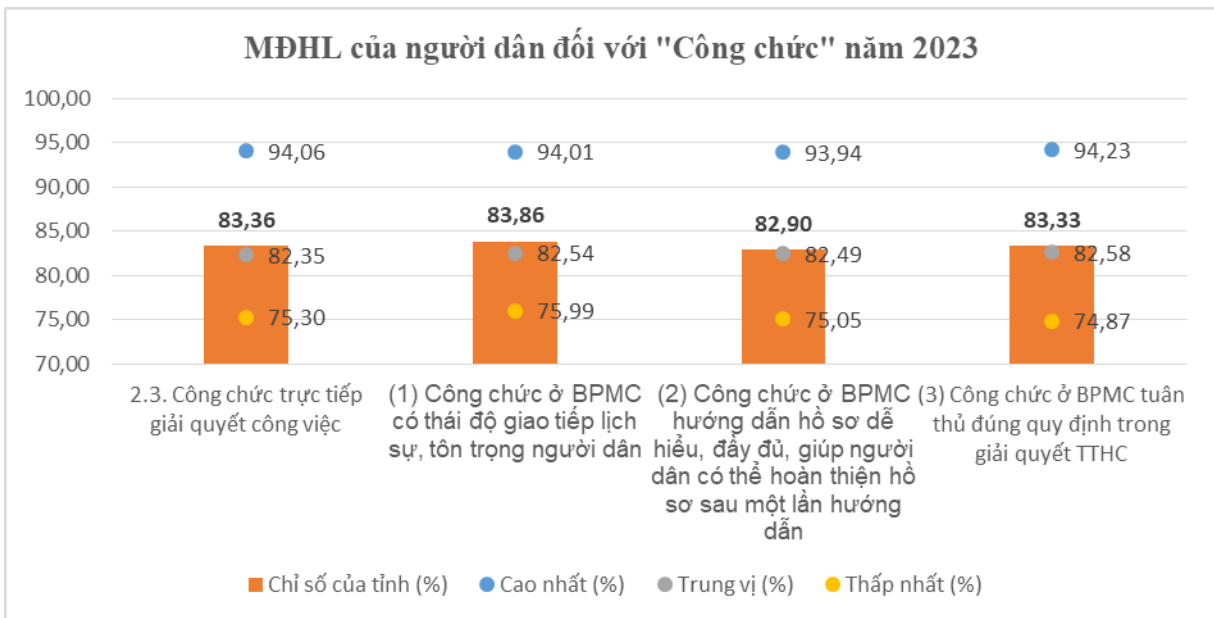
2.2.3 MĐHL của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Công chức trực tiếp giải quyết công việc	83,36	25	77,36	49	6	24
(1) Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân	83,86	23	77,73	45	6,13	22

(2) Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	82,90	29	77,05	50	5,85	21
(3) Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC	83,33	25	78,52	45	4,81	20

MĐHL của người dân đối với công chức đạt 83,36%, xếp thứ 25 toàn quốc (tăng 6% so với năm 2022); được đo lường thông qua 03 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 82,9% - 83,86%, cả 3 nội dung đều có tỷ lệ MĐHL tăng so với năm 2022 (Biểu đồ 4). MĐHL cao nhất là sự hài lòng về công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân và thấp nhất là công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.

Biểu đồ 4: MĐHL của người dân đối với “Công chức” năm 2023

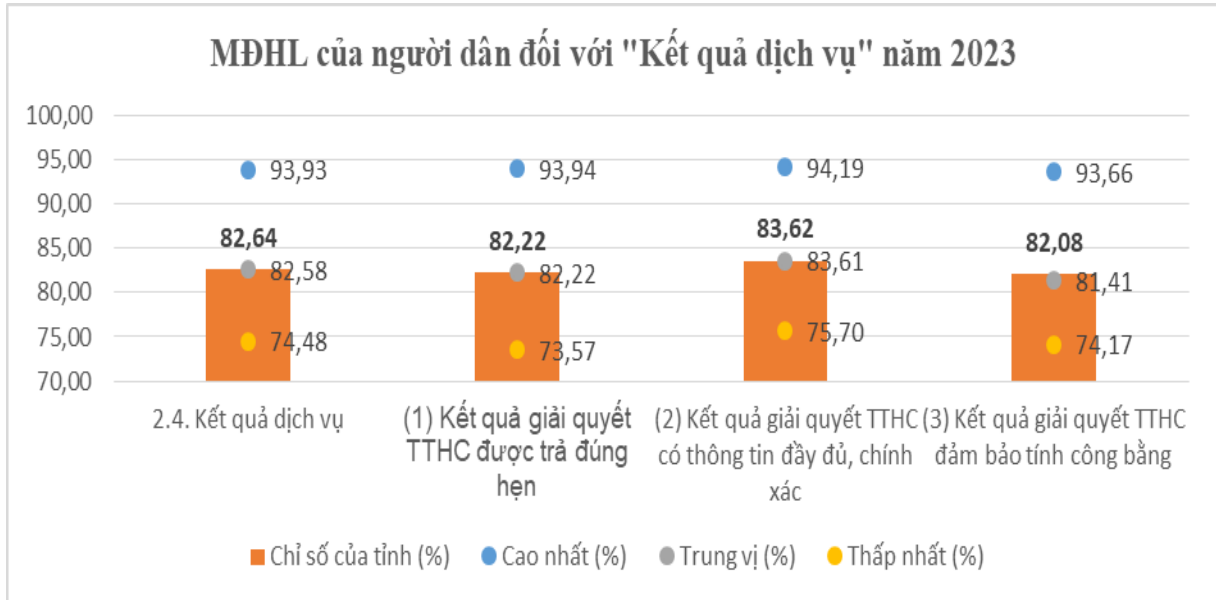


2.2.4 MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Kết quả dịch vụ	82,64	30	79,69	44	2,95	14
(1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	82,22	32	80,30	38	1,92	6
(2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	83,62	29	80,81	42	2,81	13
(3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng	82,08	28	77,97	48	4,11	20

MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ là 82,64%, xếp thứ 30 toàn quốc (tăng 2,95% so với năm 2022); được đo lường thông qua 03 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 82,08% – 83,62% (Biểu đồ 5). Kết quả đo lường cho thấy MĐHL về kết quả đảm bảo tính công bằng là thấp nhất và cao nhất là MĐHL về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác.

Biểu đồ 5: MĐHL của người dân đối với “Kết quả dịch vụ” năm 2023

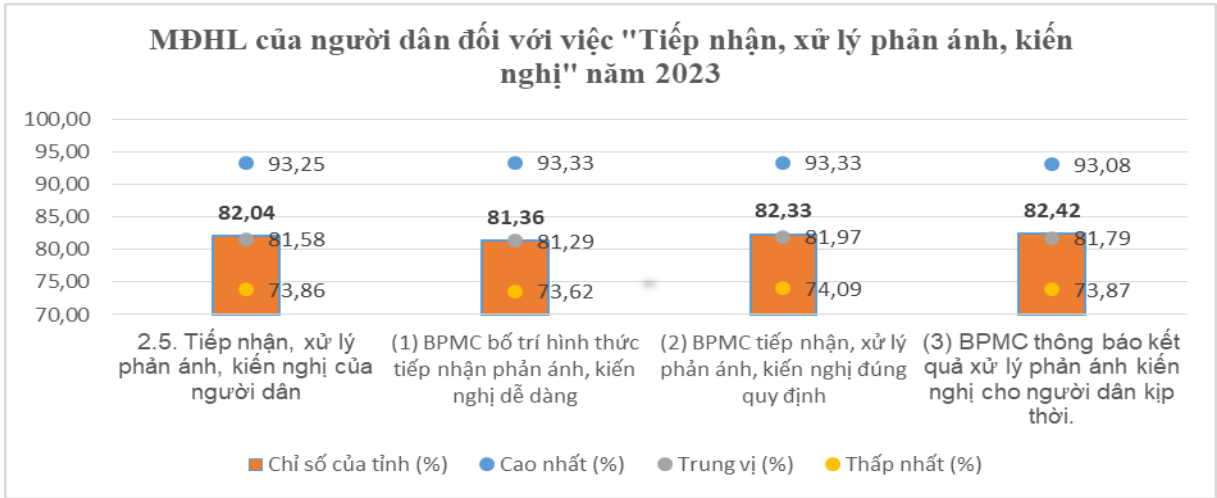


2.2.5 MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Nội dung	Năm 2023		Năm 2022		Năm 2023/2022	
	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Chỉ số của tỉnh	Vị thứ	Tăng/giảm tỷ lệ	Tăng/giảm vị thứ
Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	82,04	29	76,72	43	5,32	14
(1) BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81,36	31	74,41	50	6,95	19
(2) BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định	82,33	28	77,81	42	4,52	14
(3) BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	82,42	27	77,94	33	4,48	6

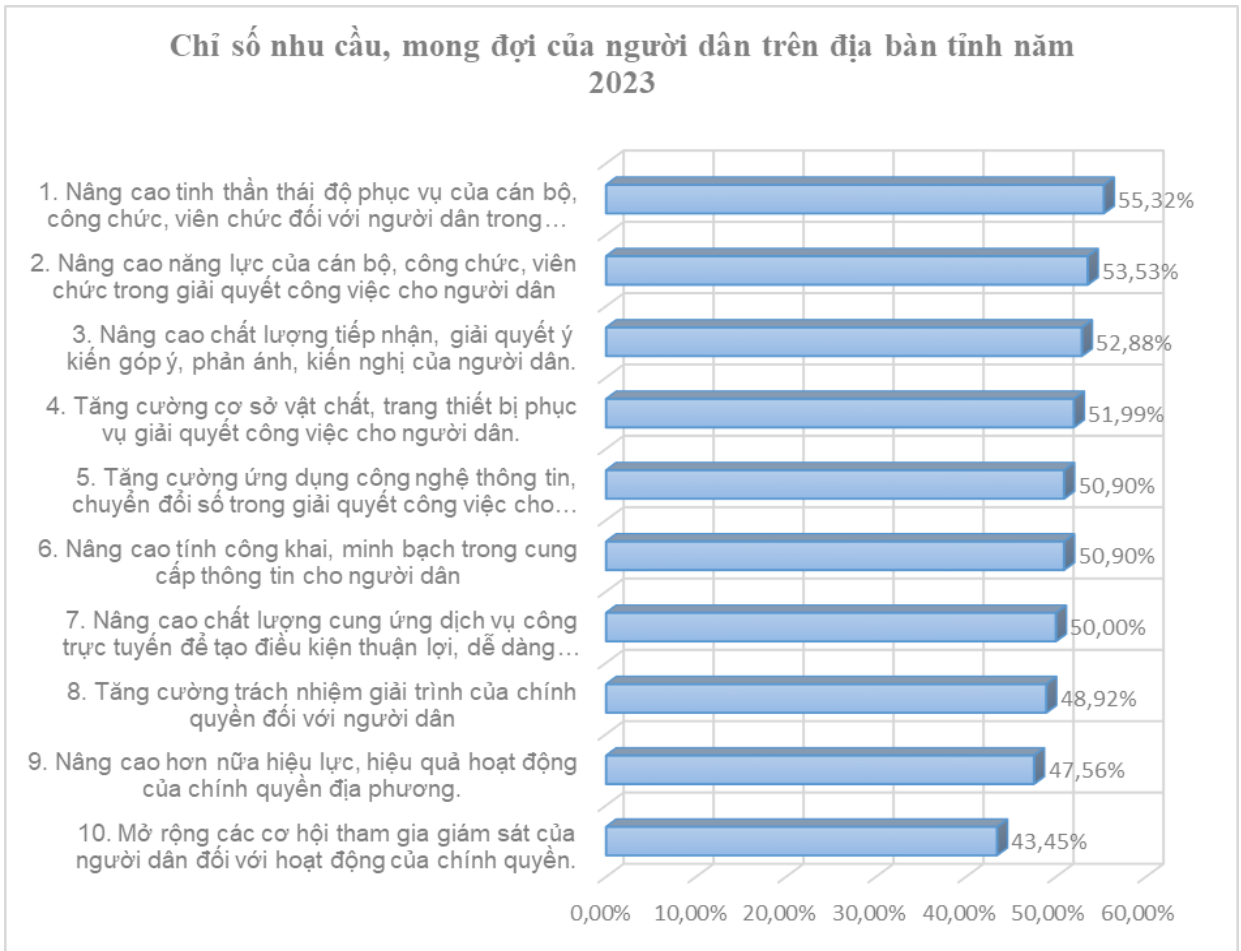
MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là 82,04%, xếp thứ 29 toàn quốc (tăng 5,32% so với năm 2022); được đo lường thông qua 03 nội dung có MĐHL nằm trong khoảng 81,36% – 82,42% (Biểu đồ 6). MĐHL của người dân đối với việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời đạt tỷ lệ cao nhất và thấp nhất là BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng. Đây là tiêu chí có MĐHL thấp nhất trong tất cả các tiêu chí đo lường đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Biểu đồ 6: MĐHL của người dân đối với “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân” năm 2023



3. Sự mong đợi của người dân

Biểu đồ 7: Nhu cầu, mong đợi của người dân năm 2023



Kết quả năm 2023 cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung quan trọng liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công có sự chênh lệch. 10 nội dung nhận được mức độ mong muốn cải thiện của người dân nằm trong khoảng 43,45% - 55,32%. 03

nội dung mà người dân mong muốn cải thiện nhiều nhất là: nâng cao tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân; nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (lần lượt là 55,32%; 53,53% và 52,88%). So với năm 2022, năm 2023 có thay đổi 4 nội dung khảo sát, trong 6 nội dung khảo sát như năm 2022, kết quả khảo sát cho thấy mức độ người dân mong muốn chính quyền cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân năm 2023 tăng lên nhiều so với năm 2022, với các mức tăng nằm trong khoảng 7,1% - 10,11%.

4. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, cảm nhận và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN có sự cải thiện so với năm 2022, tăng 3,73% và tăng 8 bậc, tuy nhiên, vẫn còn thấp hơn mức trung bình của toàn quốc (82,66%). Tỷ lệ người dân quan tâm đến chính sách, sẵn sàng tham gia góp ý chính sách, đánh giá chính sách cao hơn; tỷ lệ người dân cho rằng công chức có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu khi giải quyết công việc giảm đi; mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng DVHCC tăng lên...

Trong 09 chỉ số nội dung thì chỉ số nội dung có MĐHL cao nhất là tiếp cận dịch vụ và công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân với 83,36%, thấp nhất là cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách; 09/09 chỉ số nội dung đều tăng điểm so với năm 2022, tuy nhiên, có đến 07/09 chỉ số nội dung thấp hơn mức trung bình toàn quốc (chỉ có 02 chỉ số nội dung cao hơn mức trung bình toàn quốc là: tiếp cận dịch vụ và công chức trực tiếp giải quyết công việc; chỉ số nội dung tăng nhiều nhất là MĐHL về kết quả tác động của chính sách với 7,5% và thấp nhất là MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước.

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, mặc dù tỉnh đã có nhiều chỉ đạo quyết liệt và có nhiều giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, tuy nhiên, MĐHL của người dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính của tỉnh thấp hơn mức trung bình của toàn quốc, một số điểm đáng lưu tâm trong thực hiện CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cụ thể:

- Chất lượng cung cấp thông tin chính sách qua đài, tivi, báo chí và qua mạng internet hiện nay chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân, cần phải được kiểm tra, đánh giá và có các giải pháp để đảm bảo việc cung cấp thông tin chính sách qua tivi, báo đài và qua mạng internet hiệu quả, chất lượng, phù hợp với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, chẳng hạn như đường truyền mạng thông suốt, nhanh, giao diện trang thông tin dễ xem, dễ đọc, dễ thao tác, từ khóa tìm kiếm dễ dàng, nhanh chóng,...

- Chỉ có 8,15% người dân tham gia khảo sát khẳng định sẽ tham gia góp ý chính sách theo hình thức trực tuyến, điều này phản ánh tình trạng về hiệu quả của việc xin ý kiến chính sách qua mạng internet hiện nay chưa thực sự hiệu quả. Để mọi người dân có cơ hội và điều kiện dễ dàng tham gia góp ý đối với

chính quyền về các chính sách thì cần phải có giải pháp thiết thực, phù hợp hơn nhằm nâng cao tỷ lệ người dân tham gia góp ý chính sách theo hình thức trực tuyến.

- Tỷ lệ người dân tham gia khảo sát đánh giá có một số công chức tiêu cực ở mức đáng quan tâm, với tỷ lệ 16,58% người tham gia khảo sát cho rằng có tình trạng một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 12,48% người tham gia khảo sát cho rằng có hiện tượng một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức. Biểu hiện, hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân cần phải được chính quyền các cấp quan tâm, có giải pháp xử lý nghiêm khắc, dứt điểm. Cần thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để khắc phục triệt để biểu hiện, hành vi tiêu cực của công chức từ cả bên trong và bên ngoài, như bên cạnh việc xây dựng văn hóa trong cơ quan, tổ chức về trả lời, xử lý phản ánh của người dân, việc tạo điều kiện dễ dàng, tăng cường nâng cao nhận thức và khích lệ người dân trong việc kiên quyết không “tiếp tay” và kịp thời phản ánh, tố cáo biểu hiện, hành vi tiêu cực của công chức; tăng cường tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến cho người dân và tổ chức.

- Thông qua kết quả của từng chỉ số, các cơ quan chuyên môn thấy được thực trạng MĐHL và chất lượng phục vụ người dân ở từng nội dung cụ thể của sự phục vụ của CQHCCNN đối với người dân; từ đó đưa ra các giải pháp cụ thể nâng cao sự hài lòng của người dân. Để xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm thì việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng dịch vụ hành chính công không chỉ cần phải có chất lượng tốt mà còn cần phải đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân. Năm 2023 có 02 mong đợi lớn nhất của người dân liên quan đến công chức, điều này cho thấy yêu cầu ngày càng cao của người dân về năng lực cũng như tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVV trong giải quyết công việc với người dân.

B. KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2024

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung: Hoàn thành mục tiêu của Quyết định số 3044/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Kế hoạch CCHC gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh năm 2024.

2. Mục tiêu cụ thể: Phấn đấu để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của CQHCCNN (SIPAS) của tỉnh năm 2024, nằm trong nhóm 10 tỉnh, thành phố có kết quả tốt nhất của cả nước.

II. NHIỆM VỤ

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được người dân mong đợi nhiều; xây dựng các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công; từ đó nâng cao MĐHL của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền các chính sách đến người

dân thông qua nhiều hình thức thông tin phù hợp với mọi đối tượng người dân. Tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức giúp người dân tham gia dễ dàng và để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến về kết quả tác động của các chính sách.

- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đối với cá nhân, tổ chức theo hướng hiện đại, hiệu quả, thuận lợi, minh bạch; tăng cường kiểm tra việc giải quyết TTHC tại các cơ quan chuyên môn; rà soát, khắc phục tình trạng cơ sở dữ liệu về giải quyết TTHC không tuân thủ đúng theo quy định. Đẩy mạnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ thanh toán trực tuyến; khuyến khích, hỗ trợ người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện thư xin lỗi đối với thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn; đảm bảo mỗi hồ sơ giải quyết trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ; có hình thức xử lý đối với công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn nhiều lần nếu không có lý do chính đáng.

- Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc xây dựng văn hóa công vụ lấy người dân làm trung tâm trong toàn ngành, lĩnh vực, địa phương. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến TTHC đảm bảo theo quy định.

- Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền kịp thời nhằm đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về hoạt động, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và kế hoạch, kết quả thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân;

- Chỉ đạo rà soát để khắc phục những chỉ số nhận định, đánh giá chưa tích cực, chỉ số hài lòng thấp, chỉ số mong đợi cao đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng DVHCC (*Phụ lục 2 kèm theo*); quan tâm, nỗ lực và hành động quyết liệt hơn trong việc xác định nguyên nhân khách quan, chủ quan và triển khai các giải pháp đồng bộ, phù hợp, hiệu quả để cải thiện chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, cải thiện chất lượng cung ứng DVHCC, phục vụ người dân tốt hơn

2. Sở Nội vụ

Chủ trì, theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch này để tổng hợp, phân đầu nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2023; định kỳ tổ chức họp, rà soát việc triển khai thực hiện, chấn chỉnh những hạn chế để nâng cao Chỉ số; báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý những đơn vị, địa phương không thực hiện hoặc chậm thực hiện những nhiệm vụ đã nêu tại Kế hoạch.

3. Văn phòng UBND tỉnh

- Tham mưu công tác cải cách TTHC, đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những nhiều trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn.

4. Sở Tư pháp

Tăng cường phổ biến giáo dục pháp luật theo kế hoạch đã được phê duyệt. Theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương, đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật.

5. Sở Công Thương

Triển khai chính sách về điện sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, đường dây, chất lượng điện sinh hoạt...

6. Sở Giao thông Vận tải

- Tham mưu UBND tỉnh hoạch định chính sách về giao thông đường bộ trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường, thị trấn tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành công khai, minh bạch và tạo điều kiện thuận lợi, bình đẳng theo hướng doanh nghiệp, người dân dễ tiếp cận đầy đủ các thông tin về quy hoạch, định hướng phát triển, cơ chế chính sách, thủ tục hành chính trong lĩnh vực giao thông vận tải.

- Triển khai quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ.

7. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường, thị trấn hướng dẫn, kiểm tra rà soát các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...

8. Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn

- Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia về xây dựng nông thôn mới, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

9. Sở Y tế

Chủ trì triển khai các giải pháp cụ thể, đồng bộ nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của ngành, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin ngành y tế nhằm cắt giảm, đơn giản hóa TTHC. Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị, nguồn nhân lực ngành y tế, bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng. Tiếp tục rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập tuyến cấp huyện.

10. Sở Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức. Tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục.

11. Sở Tài nguyên và Môi trường

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và kịp thời xử lý các hành vi không tuân thủ cam kết bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trên địa bàn. Nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường không khí.

12. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì tham mưu nâng cao hiệu quả của việc xây dựng chính quyền số và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số. Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông hiện đại, đảm bảo cho các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền điện tử. Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công tỉnh; có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng thuận lợi.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền các chính sách, cung cấp thông tin trên trang thông tin điện tử, mạng xã hội, ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng di động; ứng dụng Hue-S.

13. Công an tỉnh

- Đẩy mạnh công tác dân vận và xây dựng phong trào “*Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc*”; huy động sức mạnh toàn dân và cả hệ thống chính trị vào công tác bảo đảm an ninh, trật tự; nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước về an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động theo kiểu xã hội đen và các loại tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy.

14. UBND các xã, phường, thị trấn

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Thông tin, tuyên truyền thường xuyên về các hoạt động và kết quả cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân mà tỉnh thực hiện. Tăng cường đưa tin về người tốt, việc tốt cũng như các trường hợp tiêu cực, vi phạm trong giải quyết công việc, phục vụ người dân của cán bộ, công chức, viên chức.

- Đảm bảo hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp, có thể tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần, góp phần nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

C. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố

Xây dựng giải pháp, cụ thể hóa các chỉ tiêu, nhiệm vụ để chủ động thực hiện tại cơ quan, đơn vị mình; chỉ đạo, đôn đốc triển khai thực hiện đối với các đơn vị trực thuộc, định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh (lồng ghép trong báo cáo công tác CCHC Quý III và năm 2024).

2. Sở Nội vụ tổng hợp, theo dõi tình hình thực hiện Kế hoạch nâng cao điểm số trong chấm điểm chỉ số SIPAS của tỉnh hàng năm; báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý những đơn vị, địa phương không thực hiện hoặc chậm thực hiện những nhiệm vụ đã nêu tại Kế hoạch./.

Nơi nhận:

- TV Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế;
- Lãnh đạo VP và các CV;
- Lưu: VT, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Phương

PHỤ LỤC**Các huyện, xã, thôn được chọn để khảo sát
Đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023***(Kèm theo Kế hoạch số 216/KH-UBND ngày 23 tháng 5 năm 2024 của UBND tỉnh)*

TT	Huyện	TT	Xã	TT	Thôn	Số lượng khảo sát (người)
1	Thành phố Huế	1	Phường Xuân Phú	1	Tổ dân phố 1	31
				2	Tổ dân phố 11	31
		2	Phường Vỹ Dạ	3	Tổ dân phố 1	31
				4	Tổ dân phố 13	31
		3	Phường Thủy Vân	5	Tổ dân phố Công Lương	31
				6	Tổ dân phố Xuân Hòa	31
2	Thị xã Hương Thủy	1	Phường Thủy Châu	1	Tổ dân phố 1, Tổ dân phố 2	31
				2	Tổ dân phố 10	31
		2	Xã Thủy Thanh	3	Thôn Lang Xá Bàu	31
				4	Thôn Vân Thê Trung	31
		3	Xã Thủy Tân	5	Thôn Chiết Bi	31
				6	Thôn Tô Đà 2	31
3	Huyện Đông Nam	1	Thị trấn Khe Tre	1	Tổ dân phố 1	31
				2	Tổ dân phố 5	31
		2	Xã Thượng Quảng	3	Thôn 1, Thôn 2	31
				4	Thôn 7, Thôn 6	31
		3	Xã Hương Sơn	5	Thôn A2, Thôn Bha Bhar	31
				6	Thôn Ta Rung, Thôn Pa Noong	31
Tổng số						558