

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 (SIPAS 2020) và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

#### **I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS**

Đây là năm thứ tư, Bộ Nội vụ triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước (tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”). Việc đánh giá mang tính toàn diện trên cả ba cấp hành chính ở địa phương (các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã) với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế - xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương.

Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để tiến hành điều tra xã hội học độc lập. Điều tra viên của SIPAS là nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện, xã được chọn ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

#### **1. Nội dung đo lường sự hài lòng**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Nội dung đo lường là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

**a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính;
- Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc;
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí;
- Việc cơ quan đúng hẹn;
- Việc cơ quan thông báo trễ hẹn;
- Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn;
- Sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.

**b) Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức**

Gồm có 24 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

- *Về tiếp cận dịch vụ:*
  - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;
  - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức;
  - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ;
  - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.
- *Về thủ tục hành chính:*
  - + Thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy;
  - + Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ;
  - + Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
  - + Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
  - + Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.
- *Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:*
  - + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
  - + Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;
  - + Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức;

+ Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;

+ Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;

+ Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ;

+ Công chức giải quyết công việc đúng quy định.

- Về kết quả dịch vụ:

+ Kết quả đúng quy định;

+ Kết quả có thông tin đầy đủ;

+ Kết quả có thông tin chính xác;

+ Kết quả đảm bảo tính công bằng.

- Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

+ Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;

+ Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

(Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

### **c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức**

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua lựa chọn từ các nội dung sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.

- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua đường bưu điện.

- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Rút ngắn thời gian dịch vụ công.

- Giảm phí/lệ phí dịch vụ công.

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

## **2. Tình hình triển khai SIPAS 2020**

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai SIPAS 2020 theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Bộ Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 243/KH-BNV ngày 03/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020.

### **2.1. Đối tượng điều tra xã hội học**

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2020 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trong khoảng thời gian tính từ 01/01/2020 đến 31/7/2020.

### **2.2. Chọn mẫu điều tra xã hội học**

- Chọn cơ quan hành chính cấp tỉnh: Tại mỗi tỉnh, chọn thống nhất 06 sở có nhiều giao dịch cung ứng dịch vụ, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp;

- Chọn cơ quan hành chính cấp huyện: Tại mỗi tỉnh, chọn 06 UBND cấp huyện, trong đó có 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại I, 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại II và 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp huyện quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính) và cách thức chọn theo quy định của Bộ Nội vụ. Theo đó, năm 2020, tỉnh Gia Lai chọn 06 đơn vị hành chính cấp huyện gồm: Đak Đoa, Đak Pơ, Ia Grai, Phú Thiện, thị xã An Khê và thành phố Pleiku;

- Chọn cơ quan hành chính cấp xã: Tại mỗi huyện đã chọn, chọn 03 UBND cấp xã, trong đó 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại I, 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại II và 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp xã quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Theo đó, năm 2020 tỉnh Gia Lai chọn 18 đơn vị hành chính cấp xã gồm: phường Yên Thế, phường Tây Sơn và xã Diên Phú (Thành phố Pleiku); thị trấn Đak Đoa, xã Trang và xã ADok (Huyện Đak Đoa); phường An Bình, phường Xuân An và phường Ngô Mây (thị xã An Khê); thị trấn Phú Thiện, xã Ia Yeng và xã

Ayun Hạ (huyện Phú Thiện); xã Tân An, thị trấn Đak Pơ và xã Yang Bắc (huyện Đak Pơ); thị trấn Ia Kha, xã Ia Yok và xã Ia Bă (huyện Ia Grai).

- Chọn lĩnh vực dịch vụ: Đối với mỗi cơ quan hành chính cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đã chọn, tiến hành chọn 02 lĩnh vực dịch vụ chính của cơ quan, đơn vị. Các lĩnh vực dịch vụ được chọn để triển khai SIPAS 2020 gồm như sau:

- + Sở Tài nguyên và Môi trường: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Môi trường;
- + Sở Giao thông vận tải: Cấp Giấy phép lái xe; Vận tải;
- + Sở Xây dựng: Cấp Giấy phép xây dựng; Quy hoạch/xây dựng;
- + Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Văn hóa cơ sở; Thẻ dực, thẻ thao;
- + Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Trồng trọt và Bảo vệ thực vật; Chăn nuôi và Thú y;
- + Sở Tư pháp: Lý lịch tư pháp; Trợ giúp pháp lý nhà nước;
- + Đơn vị hành chính cấp huyện: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép kinh doanh;
- + Đơn vị hành chính cấp xã: Tư pháp; Lao động, Thương binh và Xã hội.

### 2.3. Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2020 là 36.630 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của các cơ quan hành chính đã chọn tại mỗi tỉnh, thành phố theo nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ. Theo đó, tỉnh Gia Lai được phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2020 là 690 phiếu (trong đó: cấp tỉnh 180 phiếu; cấp huyện 240 phiếu; cấp xã 270 phiếu).

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH NĂM 2020

Ngày 24/6/2021, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2020 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020. Theo kết quả công bố, Chỉ số SIPAS năm 2020 của tỉnh Gia Lai đạt 86,41%, cao hơn năm 2019 là 1,96%, xếp vị trí thứ 28/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 10 bậc so với năm 2019 (năm 2019 là 84,45%, xếp vị trí thứ 38/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

### 1. Một số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %			
		Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %			
		Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>I</b>	<b>Cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (TNHS&amp;TKQ) giải quyết TTHC</b>				
1	<i>Bộ phận TNHS&amp;TKQ cấp xã</i>	38,91	42,18	44,64	Năm 2017 không có tiêu chí này
2	<i>Bộ phận TNHS&amp;TKQ cấp huyện</i>	35,80	34,81	35,51	
3	<i>Bộ phận TNHS&amp;TKQ cấp tỉnh</i>	0,59	8,41	20,14	
4	<i>Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh</i>	25,30	17,26	4,35	
5	<i>Khác</i>	0,30	0,00	1,01	
<b>II</b>	<b>Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS&amp;TKQ giải quyết TTHC</b>				
1	<i>Qua người thân, bạn bè</i>	26,18	20,35	14,49	24,90
2	<i>Qua cán bộ, công chức cấp xã</i>	61,24	48,67	67,25	72,00
3	<i>Qua loa phát thanh cấp xã</i>	1,33	Không có hình thức này		
4	<i>Qua phương tiện thông tin đại chúng</i>	6,07	26,11	14,93	20,30
5	<i>Qua mạng Internet</i>	26,48	4,87	7,25	8,70
6	<i>Khác</i>	0,15	2,65	1,45	2,80
<b>III</b>	<b>Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính</b>				
1	<i>Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả</i>	69,23	69,47	73,91	Năm 2017 không có tiêu chí này
2	<i>Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả</i>	6,51	21,83	27,54	
3	<i>Qua Internet</i>	0	5,01	3,04	
4	<i>Qua người thân, bạn bè</i>	21,01	5,01	2,90	
5	<i>Qua website Cổng Dịch vụ công quốc gia</i>	2,96	Không có kênh này		
6	<i>Qua website tỉnh/cơ quan</i>	15,83			
7	<i>Khác</i>	0,59	0,15	0,58	

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %			
		Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>IV</b>	<b>Số lần đi lại để giải quyết TTHC</b>				
1	1 lần	27,07	33,78	73,40	71,70
2	2 lần	71,89	55,31	19,91	22,80
3	3 lần	0,30	7,67	4,51	3,30
4	4 lần	0,44	3,10	2,18	3,20
5	Khác	0,30	0,15	Không có mức độ này	
<b>V</b>	<b>Công chức gây phiền hà, sách nhiễu</b>				
	Có	0,00	0,29	4,21	5,10
<b>VI</b>	<b>Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí, lệ phí</b>				
	Có	0,15	0,15	2,75	3,30
<b>VII</b>	<b>Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC</b>				
	Có giấy hẹn	75,74	Không có tiêu chí này		
	Không có giấy hẹn do lấy kết quả ngay	23,82			
	Không có giấy hẹn nhưng công chức hẹn miệng	0,44			
	Không có giấy hẹn mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0,00			
<b>VIII</b>	<b>Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC</b>				
1	Đúng hẹn	97,04	96,61	84,49	87,50
2	Sớm hẹn	2,96	0,59	3,62	2,00
3	Trễ hẹn	0,00	2,80	11,88	10,40
4	Có thông báo về việc trễ hẹn	66,67	88,89	39,02	27,00
5	Có xin lỗi vì trễ hẹn	66,67	94,44	23,17	13,90

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %			
		Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>IX</b>	<b>Sự phù hợp của hình thức niêm yết, công khai, hướng dẫn quy định TTHC</b>				
1	<i>Công chức trực tiếp hướng dẫn</i>	97,19	Không có tiêu chí này		
2	<i>Niem yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh</i>	96,3			
3	<i>Niem yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh</i>	95,12			
4	<i>Niem yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia</i>	96,01			
<b>X</b>	<b>Sự phù hợp của các hình thức TNHS&amp;TKQ giải quyết TTHC</b>				
1	<i>TNHS&amp;TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh</i>	93,64	92,48	Không có tiêu chí này	
2	<i>TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính</i>	98,52	91,45		
3	<i>TNHS&amp;TKQ qua dịch vụ bưu chính</i>	98,67	92,48		
4	<i>TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh</i>	82,54	Không có hình thức này		
5	<i>TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính</i>	89,05	81,27		

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy thực trạng của tỉnh như sau:

- Theo quy định, việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức phải thực hiện tại Bộ phận Một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân, tổ chức đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn còn xảy ra tình trạng nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công ngoài Bộ phận Một cửa, thông qua số liệu phản ánh ngoài nộp hồ sơ, nhận kết quả tại Bộ phận TNHS&TKQ cấp tỉnh, huyện, xã và Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thì vẫn còn 0,3% nộp hồ sơ, nhận kết quả ở những nơi khác.

- Kênh thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công mà người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất năm 2020 là thông qua công chức cấp xã, với tỷ lệ lên tới 61,24%. Điều này cho thấy, việc người dân, tổ chức phụ thuộc nhiều vào công chức cấp xã để tìm hiểu thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công có thể khiến gia tăng áp lực công việc cho công chức cấp xã, đồng thời cũng gia tăng nguy cơ xảy ra tình trạng sách nhiễu, tham nhũng. Tuy nhiên, với các nỗ lực xây dựng chính quyền điện tử/số và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ công mà tỉnh và các cơ quan hành chính nhà nước các



cấp triển khai trong thời gian qua thì tỷ lệ người dân, tổ chức sử dụng mạng internet để tiếp cận thông tin trong những năm qua còn thấp, mặc dù có gia tăng đáng kể trong năm 2020, từ 4,87% lên 26,48%.

- Số người dân, tổ chức sử dụng kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC qua người thân, bạn bè có sự tăng nhẹ, mức độ người dân, tổ chức phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để biết quy định về TTHC vẫn rất lớn (69,23%); Với việc ít người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về quy định TTHC qua website tỉnh/cơ quan, qua website Cổng Dịch vụ công quốc gia và qua mạng internet rất thấp (lần lượt là 15,83%, 2,96% và 0%) có thể thấy vấn đề đặt ra của tỉnh, cơ quan hành chính nhà nước các cấp cần xác định rõ nguyên nhân và có giải pháp cụ thể, khả thi, hiệu quả để nâng cao nhận thức, điều kiện, khả năng tiếp cận, sử dụng internet cho người dân, tổ chức ở tất cả các vùng trong tỉnh, từ đó thúc đẩy người dân, tổ chức tích cực tham gia, sử dụng internet để tiếp cận thông tin, trao đổi, làm việc và phản hồi ý kiến với chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước theo hình thức trực tuyến.

- So với năm 2019, tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại từ 1 đến 2 lần để giải quyết TTHC tăng 9,87%, số liệu về việc người dân, tổ chức phải đi lại ít lần trong quá trình thực hiện dịch vụ công có ý nghĩa rất lớn, vừa giảm bớt tốn kém về kinh tế, thời gian, công sức cho người dân, tổ chức, vừa thể hiện giảm sự phiền hà, những nhiễu của công chức trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức. Tuy nhiên, bên cạnh sự nỗ lực của chính quyền, cơ quan hành chính và công chức để ngày càng giảm bớt phiền hà, tốn kém cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện dịch vụ công thì vẫn còn để xảy ra tình trạng người dân, tổ chức phải đi lại nhiều và rất nhiều lần (đi lại 03 lần trở lên là 1,04%).

- Kể từ năm 2017 đến nay, số người dân, tổ chức bị gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần qua các năm, từ 5,1% xuống 0%. SIPAS 2020 cho thấy tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu đã không còn và Gia Lai là 1 trong 6 tỉnh không bị người dân, tổ chức phản ánh về việc bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình thực hiện dịch vụ công. Việc người dân, tổ chức ít bị gây phiền hà, sách nhiễu hơn cho thấy kỷ luật, kỷ cương hành chính và tinh thần phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức đang được cải thiện.

- Có 0,15% người dân, tổ chức được khảo sát đã phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí, hay còn gọi là tiền “bôi trơn”, khi thực hiện dịch vụ công năm 2020. Sau 3 năm giảm liên tục thì đến năm 2020, tỷ lệ người dân, tổ chức phải “bôi trơn” khi thực hiện dịch vụ công đứng im tại chỗ. Việc người dân, tổ chức phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí, hay tiền “bôi trơn”, phản ánh tình trạng công chức tham nhũng trong quá trình cung ứng dịch vụ công vẫn còn.

- Năm 2020 là năm đầu tiên thực hiện đánh giá việc cơ quan thực hiện viết giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công cho người dân, tổ chức. Kết quả cho thấy 75,74% người dân, tổ chức nhận được giấy hẹn trả kết quả khi thực hiện dịch vụ công, 23,82% không nhận được giấy hẹn do chờ lấy kết quả ngay, 0,44% không nhận được giấy hẹn mà được công chức hẹn miệng và 0% không nhận được giấy hẹn dù kết quả dịch vụ công được trả vào ngày sau đó. Việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả dịch

vụ công cho người dân, tổ chức đã được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ như quy định, tuy nhiên vẫn còn để xảy ra tình trạng công chức hẹn miệng thay vì viết giấy hẹn trả kết quả theo quy định. Đây là một nguy cơ, nguyên nhân quan trọng dẫn đến tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, tham nhũng đối với người dân, tổ chức và người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần trong quá trình cung ứng dịch vụ công.

- Tỷ lệ hồ sơ đúng hẹn và sớm hẹn là 100%. Gia Lai là tỉnh duy nhất không có người dân, tổ chức phản ánh bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công. Tuy nhiên, số liệu này vẫn chưa phản ánh đúng thực tế công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trên địa bàn tỉnh.

- Người dân, tổ chức đánh giá hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC là phù hợp nhất - với 97,19% người dân, tổ chức lựa chọn, tiếp đến là niêm yết TTHC trên giấy tại Bộ phận Một cửa - với tỷ lệ 96,3%, niêm yết trên Cổng dịch vụ công quốc gia - với tỷ lệ 96,01% và cuối cùng là niêm yết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh - với tỷ lệ 95,12%. Năm 2020 là năm đầu tiên đo lường cảm nhận của người dân, tổ chức về tính phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nhằm xác định được các hình thức phù hợp với người dân, tổ chức để từ đó cải thiện, tăng cường các hình thức đó giúp người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, nắm bắt quy định TTHC.

- Năm 2020 là năm thứ 2 đo lường cảm nhận của người dân, tổ chức về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công mà chính quyền thực hiện cho người dân, tổ chức. Hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính được người dân, tổ chức đánh giá phù hợp nhất - với tỷ lệ 98,67%, tiếp đến là hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính - với tỷ lệ 98,52%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa - với tỷ lệ là 93,64%, hình thức nhận hồ sơ qua internet và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính - với tỷ lệ 89,05% và cuối cùng hình thức nhận hồ sơ qua internet và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được đánh giá ít phù hợp nhất - với tỷ lệ 82,54%.

## 2. Kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức (tỷ lệ %)

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
<b>I</b>	<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>				
1	Trụ sở cơ quan TNHS&TKQ có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	84,40	85,43	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Trụ sở cơ quan TNHS&TKQ gọn gàng, sạch sẽ	85,15	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,15	83,07	75,80	75,36
4	Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	84,40	83,66	71,16	68,84
	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	<b>84,78</b>	<b>84,65</b>	<b>73,44</b>	<b>72,32</b>
<b>II</b>	<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>				

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Năm 2020</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Năm 2018</b>	<b>Năm 2017</b>
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90,56	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90,56	84,10	79,57	79,71
3	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	92,0	87,05	80,12	80,43
4	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,75	85,72	81,30	79,42
5	Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định	90,75	84,84	75,65	77,97
	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	<b>90,92</b>	<b>84,90</b>	<b>79,32</b>	<b>79,19</b>
<b>III</b>	<b>CÔNG CHỨC</b>				
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84,50	85,87	75,80	74,06
2	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84,50	83,07	73,88	72,32
3	Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	85,15	82,48	74,20	72,61
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,15	82,63	74,78	72,75
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85,15	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,15	85,13	74,20	77,25
7	Công chức tận tình giúp đỡ	84,50	83,95	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
	<b>Công chức nói chung</b>	<b>84,87</b>	<b>83,70</b>	<b>74,72</b>	<b>73,89</b>
<b>IV</b>	<b>KẾT QUẢ</b>				
1	Kết quả phù hợp với quy định	90,40	92,02	78,08	79,42
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,40	90,17	80,72	80,00
3	Kết quả có thông tin chính xác	90,40	90,90	81,45	80,43
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	90,40	92,63	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
	<b>Kết quả nói chung</b>	<b>90,40</b>	<b>91,43</b>	<b>80,09</b>	<b>79,95</b>
<b>V</b>	<b>TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ</b>				
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,12	78,38	65,06	68,59
2	Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,12	81,08	63,25	67,15

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2020	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,12	78,38	62,05	64.51
4	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,12	74,32	63,25	65.71
	<b>Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị nói chung</b>	<b>81,12</b>	<b>78,04</b>	<b>63,40</b>	<b>66.49</b>
	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH</b>	<b>86,41</b>	<b>84,45</b>	<b>74,21</b>	<b>74,29</b>

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

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt tỷ lệ 84,78%, cao hơn năm 2019 là 0,13% (năm 2019 là 84,65%). Trong đó, có 02 tiêu chí tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng); 01 tiêu chí giảm tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại) và 01 tiêu chí mới (Trụ sở cơ quan TNHS&TKQ gọn gàng, sạch sẽ).

Kết quả khảo sát cho thấy các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đang quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

### 2.2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt tỷ lệ 90,92%, cao hơn năm 2019 là 6,02% (năm 2019 là 84,90%). Trong đó, tất cả các tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 như: Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định; Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định; Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định).

Kết quả khảo sát cho thấy việc niêm yết, công khai TTHC đã từng bước tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu, niêm yết công khai đầy đủ; hạn chế dần tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định, yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC đã được rút ngắn thời gian nên hạn chế được tình trạng trễ hẹn.

### 2.3. Chỉ số hài lòng về công chức

Chỉ số hài lòng về công chức đạt tỷ lệ 84,87%, cao hơn năm 2019 là 1,17% (năm 2019 là 83,70%). Trong đó, có 06 tiêu chí tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến; Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ; Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ; Công chức giải quyết công việc đúng quy định; Công chức tận tình giúp đỡ) và 01 tiêu chí giảm tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự).

Kết quả khảo sát cho thấy người dân, tổ chức tương đối hài lòng với các công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận công chức

có thái độ sách nhiễu, gây phiền hà, chưa chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức; công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa tận tình, chu đáo trong việc hướng dẫn kê khai hồ sơ và giải quyết công việc còn chưa đúng quy định.

#### **2.4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ**

Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ đạt tỷ lệ 90,4%, thấp hơn năm 2019 là 1,03% (năm 2019 là 91,43%). Trong đó, có 01 tiêu chí tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Kết quả có thông tin đầy đủ) và 03 tiêu chí giảm tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Kết quả phù hợp quy định; Kết quả có thông tin chính xác; Kết quả đảm bảo tính công bằng).

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ tuy có giảm so với năm 2019 nhưng vẫn có tỷ lệ hài lòng cao so với những chỉ số khác; mặc dù những yếu tố về tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; tuy nhiên, kết quả cuối cùng được người dân đánh giá tương đối cao về tính phù hợp, đầy đủ, chính xác và công bằng.

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

Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt tỷ lệ 81,12%, cao hơn năm 2019 là 3,08% (năm 2019 là 78,04%). Trong đó, tất cả các tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2019 (Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị; Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị).

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị không cao và xếp vị trí thấp nhất trong 05 chỉ số và thực trạng của tỉnh như sau: Vấn đề nổi cộm nhất là việc cơ quan không bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; người dân, tổ chức khó thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan có thẩm quyền không tích cực tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị hoặc có tiếp nhận nhưng không thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

**3. Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức (Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất)**

<b>TT</b>	<b>Mong đợi của người dân, tổ chức</b>	<b>Năm 2020 (%)</b>	<b>Năm 2019 (%)</b>	<b>Năm 2018 (%)</b>	<b>Năm 2017 (%)</b>
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	29,88	54,57	53,04	53,20
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	9,76	26,70	26,09	23,30
3	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	18,64	25,81	17,68	23,80
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải	36,83	32,74	45,65	Không

TT	Mong đợi của người dân, tổ chức	Năm 2020 (%)	Năm 2019 (%)	Năm 2018 (%)	Năm 2017 (%)
	quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện				có tiêu chí này
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	39,64	12,98	7,54	
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	50,44	40,12	51,45	77,70
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,04	48,38	51,01	49,00
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	23,37	18,88	11,01	10,90
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,99	5,31	8,70	7,50
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,14	4,72	6,09	6,10
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11,98	9,29	6,52	11,40
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	13,46	7,96	7,39	-
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,50	12,09	8,70	18,00
14	Ý kiến khác	0,15	0,00	0,14	0,30

Kết quả khảo sát cho thấy 03 mong muốn nhiều nhất của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh là tiếp tục đơn giản hóa các TTHC với tỷ lệ 50,44% (Năm 2019 là 40,12%; năm 2018 là 51,45%); rút ngắn thời gian giải quyết TTHC với tỷ lệ 47,04% (Năm 2019 là 48,38%; năm 2018 là 51,01%); đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 với tỷ lệ 39,64% (Năm 2019 là 12,98%; năm 2018 là 7,54%). Người dân, tổ chức cũng mong muốn cơ quan hành chính nhà nước cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ hành chính công; tuy nhiên mức độ mong muốn thấp hơn, chẳng hạn như 36,83% mong muốn về việc tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện; 29,88% mong muốn mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng; 23,37% mong muốn giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính; 18,64% mong muốn tăng cường niêm yết công khai... Như vậy, yếu tố TTHC được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; mặc dù yếu tố công chức không nhận được mức độ hài lòng cao nhất nhưng các chỉ số mong đợi về việc cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ, năng lực giải quyết công việc của công chức lại ở mức thấp nhất. Điều này chứng tỏ người dân, tổ chức chưa đặt yếu tố công chức là quan trọng mà cần tập trung ưu tiên cải thiện như những yếu tố khác. Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tình đồng thời phải xem xét các khía cạnh có Chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

### 3. Đánh giá chung

Chỉ số SIPAS năm 2020 của tỉnh Gia Lai đạt 86,41%, cao hơn năm 2019 là 1,96%, xếp vị trí thứ 28/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 10 bậc so với năm 2019. Trong đó, các Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; TTHC; tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đều tăng so với năm 2019. Điều này thể hiện quyết tâm của các cấp, các ngành đẩy mạnh CCHC trong năm 2020 đã có kết quả tích cực; chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung đã có cải thiện. Tuy nhiên, Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị vẫn tiếp tục là chỉ số thấp nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; qua đó có thể thấy các cấp chính quyền nói chung chưa làm tốt công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trong năm qua.

#### **IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH GIA LAI TRONG THỜI GIAN ĐẾN**

Từ kết quả SIPAS 2020 của tỉnh Gia Lai, Sở Nội vụ đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu và thực hiện các giải pháp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; trong đó tập trung thực hiện một số nhiệm vụ sau:

##### **1. Về tiếp cận dịch vụ**

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, trên Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Truyền thanh – Truyền hình, qua mạng xã hội.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

##### **2. Về thủ tục hành chính**

- Phải nghiêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp; hoặc đề xuất bổ sung loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...).

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

### **3. Về công chức**

- Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hẹn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả,... Không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Tăng cường tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức phụ trách một cửa để nắm vững quy định về TTHC, kỹ năng giao tiếp để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân đúng quy định và chu đáo; công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình cách kê khai hoặc điền mẫu và niêm yết để người dân biết cách kê khai cho đúng, đủ.

- Phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Một cửa, về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn có liên quan.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của Bộ phận Một cửa, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức phụ trách một cửa thì xác định lỗi và thay đổi vị trí công tác.

### **4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công**

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 677/QĐ-UBND



ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức phải đảm bảo kết quả giải quyết phù hợp với quy định, đầy đủ thông tin, thông tin chính xác và đảm bảo tính công bằng; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định.

### **5. Về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị**

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng của Bộ phận Kiểm soát TTHC - Văn phòng UBND tỉnh, của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC. Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn (cấp huyện gửi);
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Trung tâm Tin học – Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT, CCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Đình Tiến**