

Số: /BC-UBND

Lai Châu, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

### Phân tích Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh Lai Châu; mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024

Căn cứ kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 do Bộ Nội vụ công bố ngày 17/4/2024<sup>1</sup>, UBND tỉnh thực hiện phân tích, đánh giá những chỉ số thành phần tăng, giảm hạng để tập trung chỉ đạo phát huy những chỉ số tăng hạng, khắc phục những chỉ số thành phần giảm hạng, cụ thể như sau:

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Chỉ số SIPAS do Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bru điện Việt Nam tổ chức khảo sát, với phạm vi khảo sát thực hiện ở 63 tỉnh, thành phố trong cả nước. Đối với tỉnh Lai Châu, Bộ Nội vụ thực hiện khảo sát với 558 phiếu phân bổ đều cho 03 huyện, thành phố (gồm: Thành phố Lai Châu, huyện Sìn Hồ là đơn vị hành chính loại I; huyện Mường Tè là đơn vị hành chính loại II). Phiếu khảo sát được phát trực tiếp đến từng hộ gia đình đã được chọn để một thành viên đại diện của gia đình trả lời phiếu khảo sát<sup>2</sup>.

Nội dung khảo sát được thực hiện thông qua đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước. Việc đo lường sự hài lòng được thực hiện trên các yếu tố, tiêu chí quan trọng như: Đo lường nhận định, đánh giá của người dân; đo lường sự hài lòng của người dân; đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân.

#### II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS 2023 CỦA TỈNH LAI CHÂU

Kết quả do Bộ Nội vụ công bố, Chỉ số SIPAS 2023 tỉnh Lai Châu đạt 79.82%, tăng 0,48% so với năm 2022; xếp hạng đứng thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 15 hạng so với năm 2022 (năm 2022: đạt 79.34%, đứng thứ 35/63 tỉnh, thành phố).

##### 1. Chỉ số nhận định, đánh giá của người dân đối sự phục vụ của cơ

<sup>1</sup> Quyết định số 272/QĐ-BNV ngày 10/4/2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023

<sup>2</sup> Đối tượng khảo sát là người dân ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên.

## quan hành chính nhà nước, bao gồm 08 tiêu chí

### 1.1. Tiêu chí 1: Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá mức độ quan tâm. Kết quả công bố, người dân tỉnh Lai Châu quan tâm nhiều nhất là chính sách về trật tự, an toàn xã hội 81,27%; tiếp đến là chính sách điện sinh hoạt là 80,51%; chính sách giao thông đường bộ là 79,62%; các chính sách về giáo dục phổ thông, nước sinh hoạt, an sinh xã hội, khám chữa bệnh đạt trên 78%; chính sách cải cách hành chính là 77.24%; cuối cùng là chính sách phát triển kinh tế ở địa phương là 74.96%.

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước.	1. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	81.27%	96.71%
	2. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	80.51%	95.28%
	3. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	79.62%	95.06%
	4. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	78.94%	96.92%
	5. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	78.68%	95.67%
	6. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	78.27%	95.07%
	7. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	78.00%	96.71%
	8. CS cải cách hành chính ở địa phương.	77.24%	
	9. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	74.96%	94.44%

### 1.2. Tiêu chí 02: Các kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước

Trong các kênh thông tin phổ biến hiện nay, kênh thông tin mà người dân được khảo sát của tỉnh Lai Châu lựa chọn nhiều nhất để tiếp cận, theo dõi các chính sách là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là 66,97%; tiếp đến là qua mạng internet là 39.50%; qua đài, ti vi, báo chí là 36.45%; qua loa phát thanh xã đạt 23.88%; qua chính quyền, công chức là 20.11%; qua người thân, bạn bè là 14.72%; qua hình thức khác là 0.36%.

Tiêu chí	Năm	Năm
----------	-----	-----

		2023	2022
Kênh thông tin người dân đã sử dụng để theo dõi các chính sách	1. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	66.97%	38.48%
	2. Qua mạng internet.	39.50%	37.24%
	3. Qua đài, ti vi, báo chí.	36.45%	30.45%
	4. Qua loa phát thanh xã.	23.88%	15.23%
	5. Qua chính quyền, công chức.	20.11%	27.78%
	6. Qua người thân, bạn bè.	14.72%	9.26%
	7. Qua hình thức khác.	0.36%	0.41%

### ***1.3. Tiêu chí số 03: Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách***

Kết quả khảo sát cho thấy, có 80,03% người dân được khảo sát cho rằng kênh cung cấp thông tin về chính sách phù hợp nhất là qua đài, ti vi, báo chí; tiếp đến là qua internet đạt 78,90%; Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là 77.02%; Qua chính quyền, công chức đạt 75.27%; Qua người thân, bạn bè là 72,89%; qua hình thức khác là 72.22%; thấp nhất là qua phát thanh xã là 72.18%.

Như vậy, có thể thấy với sự phát triển nhanh của mạng internet, việc truyền tải thông tin chính sách được nhanh chóng, sinh động, dễ tiếp cận mọi lúc, mọi nơi giúp hình thức thông tin qua đài, tivi, báo chí, qua mạng internet đã dần trở thành kênh thông tin phổ biến, thay thế các kênh thông tin truyền thống.

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách	1. Qua đài, ti vi, báo chí.	80.03%	
	2. Qua mạng internet.	78.90%	8.01%
	3. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77.02%	
	4. Qua chính quyền, công chức.	75.27%	
	5. Qua người thân, bạn bè.	72.89%	
	6. Qua hình thức khác.	72.22%	
	7. Qua loa phát thanh xã.	72.18%	

#### **1.4. Tiêu chí số 04: Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách**

Sự tham gia ý kiến của người dân đối với chính sách có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chính sách phù hợp, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân, tuy nhiên số người được khảo sát cho biết sẵn sàng đóng góp không cao.

Kết quả công bố, có 52.16% người dân được khảo sát tại tỉnh cho rằng sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào; 30.76% sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân; 17.27% sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan và có 4.14% sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

<b>Tiêu chí</b>		<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>
Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	52.16%	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	30.76%	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	17.27%	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4.14%	

#### **1.5. Tiêu chí 05: Về suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu**

Kết quả khảo sát cho thấy có 83.30% người dân được khảo sát cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu, tăng 4.95% so với năm 2022. Tuy nhiên, vẫn có 15.62% người dân được khảo sát cho rằng vẫn có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 1.08% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc cho người dân.

<b>Tiêu chí</b>		<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>
Suy nghĩ của nhân dân về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	83.30%	78.35%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	15.62%	20.41%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1.08%	1.24%

**1.6. Tiêu chí 06: Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết TTHC**

Hiện nay, để đảm bảo tính minh bạch, giảm sách nhiễu của công chức trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương, các cơ quan ngành dọc đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và triển khai đưa 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

Do đó, theo kết quả công bố, có 83.51% người dân được khảo sát nhận định không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định, tăng 6.24% so với năm 2022; có 13.98 % người được khảo sát trả lời vẫn còn có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định, giảm 4.82% so với năm 2022 và có 2.51% người được khảo sát trả lời là có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định, giảm 1.42% so với năm 2022.

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83.51%	77.27%	6.24%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định.	13.98%	18.80%	-4.82%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định.	2.51%	3.93%	-1.42%

**1.7. Tiêu chí số 07: Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC**

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 73.79%; tiếp theo là hình thức trực tuyến một phần với 71.40% và hình thức trực tuyến toàn trình được người dân đánh giá phù hợp thấp nhất với tỷ lệ 70.20%.

Tiêu chí		Năm 2023	Năm 2022
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.	1. Hình thức trực tiếp.	73.79%	58.73%
	2. Hình thức trực tuyến một phần.	71.40%	35.52%
	3. Hình thức trực tuyến toàn trình.	70.20%	5.75%

**1.8. Tiêu chí số 8: Trải nghiệm của người dân về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền**

Theo kết quả công bố, tỷ lệ người dân trả lời khảo sát đã trải nghiệm hoặc có người thân đã từng giải quyết công việc với cơ quan nhà nước là không cao. Cụ thể: Có 76.16% người dân được khảo sát đã từng trải nghiệm hoặc có người thân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh ở địa phương; 53.14% đã giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của xã, phường; 50.00% đã hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC; 48.21% có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây; 45.24% đã giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của huyện; 42.19% đã giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh; 36.74% đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC; 32.08% đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.

	<b>Tiêu chí</b>	<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>
Trải nghiệm của người dân về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.	1. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	76.16%	86.42%
	2. Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa của xã, phường.	53.14%	65.15%
	3. Đã hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC.	50.00%	
	4. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	48.21%	88.87%
	5. Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa của huyện	45.24%	
	6. Đã giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố.	42.19%	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC.	36.74%	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC.	32.08%	

## **2. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện với 09 nhóm tiêu chí**

### **2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực**

### **hiện chính sách**

Chỉ số đạt 79.77%, tăng 1.65% so với năm 2022; xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 14 hạng so với năm 2022 (năm 2022 được 78.12%, xếp thứ 36/63 tỉnh, thành phố), được thực hiện với 04 nhóm tiêu chí, cụ thể:

#### **a) Nhóm tiêu chí 1: Mức độ hài lòng của người dân về trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách**

Chỉ số đạt 78.96%, tăng 2.35% so với năm 2022; xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố, tăng 01 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 02 nội dung:

(1) Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy: Chỉ số đạt 78.60%, tăng 2.05% so với năm 2022; xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, giảm 04 hạng so với năm 2022.

(2) Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy, chính sách đầy đủ, dễ hiểu: Đạt 79.32%, tăng 2.66% so với năm 2022; xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, tăng 6 hạng so với năm 2022.

<b>Tiêu chí</b>	<b>Chỉ số (%)</b>			<b>Xếp thứ/63 tỉnh, TP</b>		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</b>	<b>78.96</b>	<b>76.61</b>	<b>2.35</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>+1</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	78.60	76.55	2.05	51	47	-4
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy, chính sách đầy đủ, dễ hiểu người dân.	79.32	76.66	2.66	51	57	+6

#### **b) Nhóm tiêu chí 2: Mức độ hài lòng của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**

Chỉ số đạt 79.03%, giảm 0.39% so với năm 2022; xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 27 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 02 nội dung:

(1) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý

kiến xây dựng chính sách: Chỉ số đạt 79.46%, tăng 0.86% so với năm 2022; xếp thứ 47/63 tỉnh, thành phố, giảm 14 hạng so với năm 2022.

(2) 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 chính sách ở địa phương: Chỉ số đạt 78.60%, giảm 1.64% so với năm 2022; xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố, giảm 29 hạng so với năm 2022.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng /giảm
<b>Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>79.03</b>	<b>79.42</b>	<b>-0.39</b>	<b>50</b>	<b>23</b>	<b>-27</b>
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách.	79.46	78.60	0.86	47	33	-14
2. 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 chính sách ở địa phương.	78.60	80.24	-1.64	52	23	-29

***c) Nhóm tiêu chí 3: Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách***

Chỉ số đạt 79.57%, tăng 2.02% so với năm 2022; xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, giảm 12 hạng so với năm 2022. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân thông qua 9 nhóm chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân gồm:

(1) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương: Đạt 78.85%, xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố.

(2) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương: Đạt 79.96%, xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố.

(3) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương: Đạt 80.68%, xếp thứ 47/63 tỉnh, thành phố.

(4) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương: Đạt 80.93%, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố.

(5) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương: Đạt 78.35%, xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố.



(6) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương: Đạt 79.64%, xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố.

(7) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương: Đạt 79.71%, xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố.

(8) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương: Đạt 79.50%, xếp thứ 56/63 tỉnh, thành phố.

(9) Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương: Đạt 78.53%, xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách</b>	<b>79.57</b>	<b>77.55</b>	<b>2.02</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>-12</b>
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	78.85			50		
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	79.96			50		
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.	80.68			47		
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	80.93			48		
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.	78.35			53		
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.	79.64			51		
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.	79.71			46		
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	79.50			56		

9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.	78.53			52		
---	-------	--	--	----	--	--

***d) Nhóm tiêu chí 4: Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách***

Chỉ số đạt 80.25%, tăng 1.34% so với năm 2022, xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố, giảm 15 hạng so với năm 2022. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường thông qua 10 nội dung:

(1) Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn: Đạt 79.28%, tăng 1.50% so với năm 2022; xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 16 hạng so với năm 2022.

(2) Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn: Đạt 79.28%, xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố.

(3) Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn: Đạt 79.43%, xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố.

(4) Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn: Đạt 80.57%, xếp thứ 47/63 tỉnh, thành phố.

(5) Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn: Đạt 81.65%, xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố.

(6) Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn: Đạt 81.72%, xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố.

(7) Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn: Đạt 80.97%, xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố.

(8) Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn: Đạt 80.57%, xếp thứ 45/63 tỉnh, thành phố.

(9) An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn: Đạt 79.57%, xếp thứ 55/63 tỉnh, thành phố.

(10) Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn: Đạt 79.50%, xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố.

Nội dung/Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Kết quả, tác động của chính sách</b>	<b>80.25</b>	<b>78.91</b>	<b>1.34</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>-15</b>
1. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	79.28	77.78	1.50	50	34	-16

Nội dung/Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	79.28			52	0	
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	79.43			49	0	
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	80.57			47	0	
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	81.65			46	0	
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	81.72			41	0	
7. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	80.97			46	0	
8. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	80.57			45	0	
9. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	79.57			55	0	
10. Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	79.50			53	0	

## 2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Chỉ số đạt 79.89%, giảm 0.67% so với năm 2022; xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, giảm 19 hạng so với năm 2022, được thực hiện với 05 nhóm tiêu chí, cụ thể:

### a) Nhóm tiêu chí 1: Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

Chỉ số đạt 80.49%, tăng 0.06% so với năm 2022; xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố, giảm 5 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 3 nội dung:

(1) Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy: Chỉ số đạt 80.07%, giảm 2.02% so với năm 2022; xếp thứ 45/63 tỉnh, thành phố, giảm 08 hạng so với năm 2022.

(2) Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân: Chỉ số đạt 80.86%, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố.

(3) Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn: Chỉ số đạt 80.54%, tăng 0.91% so với năm 2022; xếp thứ 47/63 tỉnh, thành phố, giảm 08 hạng so với năm 2022.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>80.49</b>	<b>80.43</b>	<b>0.06</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>-5</b>
1. Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	80.07	82.09	-2.02	45	37	-8
2. Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	80.86			48	0	
3. Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80.54	79.63	0.91	47	39	-8

***b) Nhóm tiêu chí 2: Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính (TTHC)***

Chỉ số đạt 80.67%, giảm 2.48% so với năm 2022; xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố, giảm 23 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 4 nội dung:

(1) Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa dễ thấy, dễ đọc: Chỉ số đạt 80.65%, giảm 0.41% so với năm 2022; xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố, giảm 08 hạng so với năm 2022.

(2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định: Chỉ số đạt 80.86%, giảm 3.69% so với năm 2022; xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố, giảm 26 hạng so với năm 2022.

(3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định: Đạt 80.54%, giảm 3.40% so với năm 2022; xếp thứ 47/63 tỉnh, thành phố, giảm 28 hạng so với năm 2022.

(4) Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định: Chỉ số đạt 80.65%, giảm 2.39% so với năm 2022; xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố, giảm 25 hạng so với năm 2022.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>80.67</b>	<b>83.15</b>	<b>-2.48</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>-23</b>

1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa dễ thấy, dễ đọc.	80.65	81.06	-0.41	48	40	<b>-8</b>
2. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	80.86	84.55	-3.69	46	20	<b>-26</b>
3. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	80.54	83.94	-3.40	47	19	<b>-28</b>
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	80.65	83.04	-2.39	46	21	<b>-25</b>

***c) Nhóm tiêu chí 3: Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc***

Chỉ số đạt 79.45%, tăng 0.10% so với năm 2022; xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 19 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 3 nội dung:

(1) Công chức ở Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân: Chỉ số đạt 79.28%, tăng 1.50% so với năm 2022; xếp thứ 58/63 tỉnh, thành phố, giảm 14 hạng so với năm 2022.

(2) Công chức ở Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn: Chỉ số đạt 79.53%, tăng 0.28% so với năm 2022; xếp thứ 56/63 tỉnh, thành phố, giảm 16 hạng so với năm 2022.

(3) Công chức ở Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC: Chỉ số đạt 79.53%, giảm 0.51% so với năm 2022; xếp thứ 56/63 tỉnh, thành phố, giảm 17 hạng so với năm 2022.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>79.45</b>	<b>79.35</b>	<b>0.10</b>	<b>57</b>	<b>38</b>	<b>-19</b>
1. Công chức ở Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân.	79.28	77.78	1.50	58	44	<b>-14</b>
2. Công chức ở Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79.53	79.25	0.28	56	40	<b>-16</b>

3. Công chức ở Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	79.53	80.04	-0.51	56	39	<b>-17</b>
--	-------	-------	-------	----	----	------------

***d) Nhóm tiêu chí 4: Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ***

Chỉ số đạt 79.47%, giảm 2.18% so với năm 2022; xếp thứ 56/63 tỉnh, thành phố, giảm 27 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 3 nội dung:

(1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn: Chỉ số đạt 79.28%, giảm 1.08% so với năm 2022; xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 20 hạng so với năm 2022.

(2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác: Chỉ số đạt 79.75%, giảm 3.16% so với năm 2022; xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 29 hạng so với năm 2022.

(3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng: Chỉ số đạt 79.39%, giảm 2.29% so với năm 2022; xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 21 hạng so với năm 2022.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Kết quả dịch vụ</b>	<b>79.47</b>	<b>81.65</b>	<b>-2.18</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>-27</b>
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	79.28	80.36	-1.08	57	37	<b>-20</b>
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.75	82.91	-3.16	57	28	<b>-29</b>
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.39	81.68	-2.29	50	29	<b>-21</b>

***đ) Nhóm tiêu chí 5: Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị***

Đạt 79.08%, tăng 0.85% so với năm 2022; xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố, giảm 21 hạng so với năm 2022, đo lường thông qua 3 nội dung:

(1) Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng: Chỉ số đạt 78.96%, tăng 0.77% so với năm 2022; xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, giảm 19 hạng so với năm 2022.

(2) Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định: Chỉ số đạt 79.43%, tăng 1.13% so với năm 2022; xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố,

giảm 11 hạng so với năm 2022.

(3) Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời: Chỉ số đạt 78.85%, tăng 0.64% so với năm 2022, xếp thứ 55/63 tỉnh, thành phố, giảm 24 hạng so với năm 2022.

Tiêu chí	Chỉ số (%)			Xếp thứ/63 tỉnh, TP		
	Năm 2023	Năm 2022	Tăng, giảm	Năm 2023	Năm 2022	Tăng/giảm
<b>Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>	<b>79.08</b>	<b>78.23</b>	<b>0.85</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>-21</b>
1. Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	78.96	78.19	0.77	51	32	-19
2. Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	79.43	78.30	1.13	48	37	-11
3. Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	78.85	78.21	0.64	55	31	-24

### 3. Chỉ số nhu cầu mong đợi của người dân

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền trong phạm vi toàn tỉnh trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công đã tăng lên, cụ thể:

Tiêu chí	Năm 2023	Tiêu chí	Năm 2022
1. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	56.09%	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân	39.91%
2. Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân.	55.73%	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	38.97%
3. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	55.73%	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân	39.01%
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	54.12%	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối	38.81%

		với người dân	
5. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	54.04%	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	40.95%
6. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	52.87%	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của người dân	43.33%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	51.08%	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	38.19%
8. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	49.10%	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền	39.63%
9. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	49.10%	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của người dân	42.39%
10. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	43.37%	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	38.76%

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

#### 1. Kết quả đạt được

Kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 phản ánh những nỗ lực trong công tác CCHC nói riêng, trong thực hiện chính sách phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Lai Châu nói chung. Mặc dù giảm về thứ hạng so với năm 2022, nhưng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh có tăng. Qua đó, khẳng định việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách và cung tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã được cải thiện so với năm 2022.

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy: Cảm nhận, suy nghĩ của người dân về công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giảm đi, tỷ lệ công chức không gây phiền hà sách nhiễu tăng lên; cùng với đó tỷ lệ người dân không phải đưa tiền ngoài quy định tăng lên và tỷ lệ người dân phải đưa tiền ngoài quy định giảm đi; mức độ hài lòng của người dân về chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy chính sách đầy đủ, dễ hiểu người dân tăng lên...

Thông qua kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 sẽ giúp Tỉnh ủy, HĐND, UBND, cấp ủy, chính quyền các cấp, Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh có thêm thông tin



đề phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trong các năm tiếp theo.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, những chỉ số suy nghĩ, cảm nhận, hài lòng và mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu cũng còn một số điểm đáng phải lưu tâm. Kết quả hài lòng mặc dù có tăng, nhưng hạng giảm so với các tỉnh, thành phố trong cả nước.

Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước giảm so với năm 2022. Điều này cho thấy cần quan tâm hơn đến việc thông tin, tuyên truyền chính sách cho người dân, để đảm bảo người dân nắm bắt được các chính sách quan trọng đối với đời sống hàng ngày, từ đó nhận thức đầy đủ quyền lợi và trách nhiệm công dân của mình và tích cực tham gia giám sát, phản hồi ý kiến với chính quyền để nâng cao chất lượng chính sách, phục vụ người dân tốt hơn.

Kênh thông tin mà người dân sử dụng nhiều nhất để tiếp cận chính sách năm 2023 là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư; qua mạng Internet ở mức trung bình (chiếm 39.50%); qua người thân, bạn bè, qua chính quyền, công chức, loa phát thanh xã chiếm 14-24%. Trong khi đó, khảo sát mức độ phù hợp nhất là cung cấp thông tin về chính sách qua mạng Internet, qua đài, ti vi, báo chí (chiếm 78-80%). Qua đó có thể thấy chất lượng cung cấp thông tin chính sách 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 mạng internet hiệu quả, chất lượng, phù hợp với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học.

Với 15.62% người dân tham gia khảo sát cho rằng có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 1.08% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 13.98% người dân cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định và 2.51% có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định, giúp các cấp quan tâm, có giải pháp xử lý nghiêm khắc, dứt điểm tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Chất lượng cung ứng dịch vụ công giảm so với năm 2022, đặt ra yêu cầu cho các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh cần phải có nhiều giải pháp đồng bộ để nâng cao chất lượng cung cấp, thực hiện dịch vụ công cho người dân, trong đó chú trọng đến việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

### **3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế**

Công tác thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cũng như hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự hiệu quả.

Một số cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm giải trình đối với người dân, tổ chức. Một số cán bộ, công chức, viên chức làm việc trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một số cơ quan, đơn vị thiếu chuyên nghiệp, thiếu tinh thần thái độ phục vụ, trình độ, kỹ năng giao tiếp có mặt còn hạn chế.

Theo kết quả khảo sát điều tra sự hài lòng của người dân, vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu, phải đưa tiền ngoài quy định để giải quyết công việc.

Mặt khác, với địa bàn rộng, việc lựa chọn ngẫu nhiên 3 đơn vị hành chính cấp huyện/8 đơn vị hành chính thuộc tỉnh; lựa chọn ngẫu nhiên 03 đơn vị cấp xã thuộc huyện/thành phố và lựa chọn ngẫu nhiên 2 thôn, bản, tổ dân phố/xã, phường, thị trấn; lựa chọn ngẫu nhiên một số hộ gia đình trong số 150 hộ gia đình được lập danh sách; trong mỗi hộ gia đình sẽ có người đại diện hộ (đủ 18 tuổi trở lên) để trả lời phiếu. Như vậy, với trình độ dân trí của người dân trên địa bàn tỉnh Lai Châu nói chung và người dân tại một số bản của xã Vàng San, Thu Lũm, thị trấn Mường Tè (huyện Mường Tè); xã Sà Dề Phìn, xã Tủa Sín Chải, thị trấn Sin Hồ (huyện Sin Hồ); phường Tân Phong, phường Quyết Tiến, phường Quyết Thắng (thành phố Lai Châu) nói riêng thì việc nhận định, đánh giá công tác chỉ đạo, điều hành, việc tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh nhiều khi mang tính chủ quan, cảm tính. Mặt khác, với bảng câu hỏi điều tra xã hội học được chia thành 2 nội dung - đánh giá việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công và đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công - với 10 câu hỏi nhưng có tới 8 mặt giấy và rất nhiều tiêu chí hỏi nhỏ bên trong, với năng lực của đội ngũ điều tra viên của tỉnh rất khó để hướng dẫn, giải thích các nội dung liên quan đến chuyên môn, chuyên ngành và có nhiều người trả lời phiếu nhưng chưa từng đến giao dịch với các cơ quan hành chính nhà nước trong một số năm trở lại đây. Vì thế, rất khó đánh giá khách quan, chính xác.

## **IV. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2024**

### **1. Mục tiêu**

Chỉ số SIPAS năm 2024 tỉnh Lai Châu đạt từ 80% trở lên.

### **2. Nhiệm vụ và giải pháp**

## **2.1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố**

Tiếp tục phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc nâng cao chất lượng tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công.

Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ công bố cho tỉnh và do UBND tỉnh công bố cho các sở, ban, ngành tỉnh, UBND huyện, thành phố, 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; đánh giá xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại và xác định các giải pháp khắc phục phù hợp.

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.

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC), gắn kết chặt chẽ với thực hiện chuyển đổi số, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đồng bộ. Rà soát đề xuất với cơ quan có thẩm quyền kịp thời sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các TTHC, các điều kiện kinh doanh không cần thiết, không phù hợp, không khả thi, đang gây trở ngại cho phát triển sản xuất, kinh doanh. Tập trung rà soát, đơn giản hóa TTHC, nhất là trên các lĩnh vực trọng tâm; áp dụng chuyển đổi số, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc 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.

Tăng cường tuyên truyền và thực hiện tốt 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; tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện hoặc kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương.

## **2.2. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bru điện tỉnh Lai Châu**

a) Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ, hiệu quả với Sở Nội vụ để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Tổ chức tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến đối với chính quyền về việc xây dựng và tổ chức thực hiện các chính sách công, về việc cung ứng dịch vụ hành chính công ở địa phương.

#### b) Bưu điện tỉnh Lai Châu

Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc tổ chức, thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt để đảm bảo việc thực hiện phát, thu phiếu khảo sát đúng yêu cầu đặt ra và kết quả phát, thu phiếu khách quan, chính xác.

Chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc; các cán bộ, nhân viên liên quan; đội ngũ điều tra viên thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân (SIPAS) hằng năm tại các huyện, thành phố theo đúng phương pháp, yêu cầu hướng dẫn của Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ và chỉ đạo của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

### **2.3. Đối với các cơ quan thông tin, truyền thông**

Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về việc tổ chức, triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm và kết quả Chỉ số (SIPAS) năm 2023 tỉnh Lai Châu tới người dân.

Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công; ý kiến của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công tại địa phương.

Đảm bảo hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp 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; giúp cơ quan hành chính có cơ sở để xác định các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

### **2.4. Đối với Sở Nội vụ**

Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục các tiêu chí thành phần mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp trong năm 2023, nhằm cải thiện mức độ hài lòng và thứ hạng Chỉ số SIPAS tỉnh Lai Châu năm 2024.

Tiếp tục nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính để đánh giá cho các sở, ban, ngành, huyện, thành phố theo phương pháp đo lường của Bộ Nội vụ.

Trên đây là báo cáo phân tích Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh Lai Châu; mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- TT MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- Hội cựu chiến binh tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh Lai Châu;
- Công ty cổ phần cấp nước tỉnh Lai Châu;
- Công ty điện lực Lai Châu;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh Lai Châu;
- Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Báo Lai Châu;
- Lưu: VT, Ks5.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Lương**