

Số: /BC-SNV

Lào Cai, ngày tháng 5 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2026 trên địa bàn tỉnh Lào Cai

Kính gửi: Lãnh đạo UBND tỉnh Lào Cai

Căn cứ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về 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 2025, Sở Nội vụ cơ quan được UBND tỉnh giao chủ trì tham mưu thực hiện Chỉ số SIPAS của tỉnh, báo cáo kết quả đạt được năm 2025, cụ thể như sau:

Phần I

TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

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 (đo lường sự hài lòng của người dân) năm 2025 theo Phương pháp ban hành tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là Cơ quan thực hiện phát, thu phiếu khảo sát trong cả nước theo Chương trình phối hợp khảo sát ký giữa Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Phương pháp khảo sát chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng được áp dụng để thu thập thông tin, với sự tham gia của 36.000 người dân được chọn đại diện từ mọi vùng miền trong cả nước. Ủy ban nhân dân 34 tỉnh, thành phố phối hợp, hỗ trợ việc chọn mẫu khảo sát trong phạm vi địa phương theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn và được nhân viên bưu điện đưa trực tiếp đến nhà từng người dân nhằm đảm bảo sự thuận tiện, không gian riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân cho người dân khi tham gia trả lời phiếu khảo sát.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, còn gọi là Chỉ số SIPAS, là hệ thống chỉ số gồm 37 chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá, 51 chỉ số phản ánh mức độ hài lòng và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân, tạo nên bức tranh toàn diện về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số SIPAS không chỉ là công cụ đo lường sự hài lòng mà đang trở thành một cấu phần

quan trọng của hệ thống quản trị công, góp phần định hướng cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

Năm 2025, việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) được triển khai trên quy mô toàn quốc với 36.000 phiếu khảo sát tại 720 xã, phường thuộc 34 tỉnh, thành phố, thu về 35.649 phiếu hợp lệ (đạt 99,03%). Mức độ hài lòng chung của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 đạt 83,09%, giảm 0,78% so với năm 2024. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung đạt 83,08%, giảm 0,68% so với năm 2024, trong đó:

- Trách nhiệm giải trình của chính quyền đạt 83,31%, giảm 0,01%. Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 82,83%, giảm 0,30%. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách đạt 83,11%, giảm 0,63%. Kết quả, tác động của chính sách đạt 83,05%, giảm 0,95%.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung đạt 83,11%, giảm 0,91% so với năm 2024, trong đó: Tiếp cận dịch vụ: Đạt 83,65%, giảm 0,56%. Thủ tục hành chính: Đạt 83,17%, giảm 0,99%. Công chức: Đạt 83,25%, giảm 0,98%. Kết quả dịch vụ: Đạt 84,27% giảm 1,06% Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị: Đạt 82,49% giảm 0,92%.

- Mức độ hài lòng của người dân nói chung của 34 tỉnh, thành phố dao động trong khoảng 77,92% - 91,12%, với sự chênh lệch giữa tỉnh, thành phố cao nhất và tỉnh, thành phố thấp nhất lên tới 13,20%.

Phần II

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LÀO CAI NĂM 2025

1. Đối tượng khảo sát và kết quả chung

1.1. Đối tượng khảo sát: Chỉ số SIPAS 2025 của tỉnh Lào Cai được tính toán, tổng hợp từ 800 phiếu điều tra xã hội học phân bổ đều cho 16 đơn vị cấp xã, gồm: **Yên Bái, Yên Bình, Chấn Thịnh, Châu Quế; Mù Cang Chải, Trạm Tấu, Tú Lệ, Việt Hồng, Cam Đường, Văn Phú, Chế Tạo, Cao Sơn, Bát Xát, Trịnh Tường, Si Ma Cai, Sín Chéng;** mỗi đơn vị cấp xã lựa chọn 02 thôn, trong đó 01 thôn, tổ dân phố có trụ sở UBND xã, phường; 01 thôn, tổ dân phố khó khăn để tiến hành khảo sát.

1.2. Kết quả: Chỉ số SIPAS năm 2025 tỉnh Lào Cai đạt **84,41%** cao hơn mức trung bình của cả nước **1,32%** (*mức trung bình của cả nước đạt 83,09%*); đứng thứ **9/34** tỉnh, thành phố; đứng thứ **2/9** tỉnh miền núi phía Bắc (*sau tỉnh Thái Nguyên đứng thứ 6*).

2. Các chỉ số cụ thể

2.1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách ở địa phương

a) **Kết quả khảo sát mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước:** Kết quả khảo sát cho thấy, người dân quan tâm nhất là các chính sách về trật tự an toàn xã hội có tỉ lệ 79.32%, cuối cùng là chính sách phát triển kinh tế xã hội và cải cách hành chính có tỉ lệ đạt trên 73.26%. Kết quả cụ thể như sau:

STT	Nhóm chính sách	Kết quả đạt được của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình của cả nước	Ghi chú
1	Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	73.26%	77,27%	
2	Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	78.15%	80,32%	
3	Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	77.37%	80,23%	
4	Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	74.94%	79,66%	
5	Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	77.74%	81,64%	
6	Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	79.32%	82,16%	
7	Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	76.58%	80,41%	
8	Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	76.39%	81,08%	
9	Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	75.70%	79,86%	

2.2. Kết quả khảo sát kênh thông tin người dân đã sử dụng để theo dõi các chính sách: Các kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước nhiều nhất vẫn là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư với 55.71% số người trả lời phiếu; thấp nhất là qua các kênh thông tin khác chỉ chiếm 0.78% số người trả lời phiếu. Kết quả cụ thể như sau:

STT	Các kênh thông tin	Kết quả khảo sát của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình của cả nước	Ghi chú
1	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55.71%	47,81%	
2	Qua đài, ti vi, báo chí.	33.77%	43,13%	
3	Qua mạng internet.	44.16%	39,11%	

4	Qua loa phát thanh xã.	25.84%	38,18%	
5	Qua chính quyền, công chức.	14.42%	19,79%	
6	Qua người thân, bạn bè.	11.82%	17,43%	
7	Qua hình thức khác.	0.78%	0,64%	

2.3. Kết quả khảo sát mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách ở địa phương

- Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách: Kết quả cao nhất là 48.66% người dân cho rằng sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân; thấp nhất Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền là 9,20%. Kết quả cụ thể, như sau:

STT	Câu hỏi khảo sát	Kết quả khảo sát của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Ghi chú
1	Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	31,03%	24,91%	
2	Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	21,58%	30,84%	
3	Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống	48,66%	46,83%	
4	Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9,20%	10,74%	
5	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.qua zalo, facebook	9,71%	10,44%	

2.4. Kết quả khảo sát về tình trạng tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân: Có 82,30% người dân được khảo sát cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu; tuy nhiên có 16,28% cho rằng vẫn có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 1,42% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc cho người dân. Kết quả cụ thể, như sau:

STT	Câu hỏi khảo sát	Kết quả khảo sát của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình của cả nước	Ghi chú
1	Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	82,30%	87,99%	
2	Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	16,28%	11,05%	
3	Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1,42%	0,96%	

2.5. Kết quả khảo sát suy nghĩ của người dân về việc phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức: Có 85,30% người dân khi được hỏi, trả lời không có người dân nào đưa tiền ngoài quy định, thấp hơn mức trung bình cả nước 4,9%; tỷ lệ có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức chiếm 12,07% cao hơn mức trung bình cả nước là 3,19% và tỷ lệ có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức chiếm 2,62% cao hơn mức trung bình cả nước là 0,99%;

STT	Câu hỏi khảo sát	Kết quả khảo sát của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình của cả nước	Ghi chú
1	Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định	85,30%	89,49%	
2	Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định	12,07%	8,88%	
3	Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định	2,62%	1,63%	

2.6. Kết quả khảo sát mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC đối với người dân: Có 74.36% người dân được khảo sát thấy hình thức trực tiếp là phù hợp nhất; tiếp theo là hình thức trực tuyến một phần với 69.60%. và hình thức trực tuyến toàn trình được người dân nhận định ít nhất với tỷ lệ 69.15%.

STT	Hình thức tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC	Kết quả khảo sát của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình của cả nước	Ghi chú
1	Hình thức trực tiếp	74.36%	78,31%	
2	Hình thức trực tuyến một phần	69.60%	74,75%	

3	Hình thức trực tuyến toàn trình	69.15%	74,90%	
---	---------------------------------	--------	--------	--

PHẦN III SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2025

1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công: Đạt 84.15 % xếp thứ 13/34 tỉnh, thành phố, được thực hiện với 04 nhóm tiêu chí, cụ thể:

1.1. Nhóm tiêu chí 1: Mức độ hài lòng của người dân về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước (CQNN), đạt 84.43%, xếp thứ 12/34 tỉnh, thành phố; được thực hiện đo lường thông qua 02 nội dung. Cụ thể như sau:

STT	Câu hỏi khảo sát	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1.	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, giúp dễ tìm, dễ thấy	83.93%	83.20%	14/34
2.	Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu	84.94%	83.43%	7/34

1.2. Nhóm tiêu chí 2: Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, đạt 83.73%, xếp thứ 12/34 tỉnh, thành phố; được đo lường thông qua 02 nội dung:

STT	Câu hỏi khảo sát	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách.	83.96%	83.20%	8/34
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	83.49%	83.43%	13/34

1.3. Nhóm tiêu chí 3: Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng chính sách, đạt 84.03 %, xếp thứ 13/34 tỉnh, thành phố; được đo lường thông qua tiêu chí

tính phù hợp của chính sách tập trung ở 09 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân là:

STT	Nhóm chính sách	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội	86.02%	84.17%	7/34
2	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông	84.69%	83.59%	8/34
3	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội	84.13%	83.55%	14/34
4	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám, chữa bệnh	83.88%	83.52%	10/34
5	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt	83.16%	82.81%	18/34
6	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ	83.78%	82.79%	12/34
7	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính	83.35%	82.70%	14/34
8	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế	83.88%	82.48%	9/34
9	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt	82.50%	82.38%	18/34

1.4. Nhóm tiêu chí 4: Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách, đạt 84.28%, xếp thứ 10/34 tỉnh, thành phố; được đo lường thông qua 10 nội dung:

STT	Nhóm chính sách	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	85,12%	83.77%	8/34
2	An sinh xã hội tốt hơn	84.85%	83.52%	7/34
3	Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn	85.32%	83.42%	6/34

4	Điện sinh hoạt tốt hơn	84.03%	83.26%	13/34
5	Cơ quan HCNN, cán bộ, công chức có năng lực, thực thi công vụ tốt hơn.	84.50%	83.23%	8/34
6	Nước sinh hoạt tốt hơn	83.36%	82.77%	14/34
7	Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn	84.35%	82.72%	9/34
8	Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn	83.80%	82.71%	13/34
9	Đường bộ, giao thông tốt hơn	84.17%	82.65%	11/34
10	Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn	83.29%	82.43%	13/34

2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 84.78%, xếp thứ 7/34 tỉnh, thành phố, được thực hiện với 05 nhóm tiêu chí, cụ thể:

2.1. Nhóm tiêu chí 1: Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công 85.83% xếp thứ 6/34 tỉnh, thành phố, đo lường thông qua 3 nội dung:

STT	Nội dung đo lường	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	85,12%	83.49%	7/34
2	Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	86.43%	83.92%	5/34
3	Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn	85.73%	83.54%	6/34

2.2. Nhóm tiêu chí 2: Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính (TTHC) đạt 84.62% xếp thứ 9/34 tỉnh, thành phố, được đo lường thông qua 04 nội dung:

STT	Nội dung đo lường	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
-----	-------------------	--------------------------	----------------------------	----------

1	Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa dễ thấy, dễ đọc.	85.52%	83.57%	7/34
2	Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	84.75%	83.32%	5/34
3	Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	84.06%	82.99%	13/34
4	Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	84.15%	82.79%	12/34

2.3. Nhóm tiêu chí 3: Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc tại BPMC đạt 84.79%, xếp thứ 9/34 tỉnh, thành phố, được đo lường thông qua 03 nội dung:

STT	Nội dung đo lường	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Công chức ở Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân	85.11%	83.53%	7/34
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.	85.14%	83.49%	7/34
3	Công chức ở Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	84.11%	82.72%	12/34

2.4. Nhóm tiêu chí 4: Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ hành chính công 82.62%%, xếp thứ 12/43 tỉnh, thành phố, được đo lường thông qua 03 nội dung:

STT	Nội dung đo lường	Kết quả tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Kết quả được trả đúng hẹn	83.66%	82.62%	14/34
2	Kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác	84.71%	83.24%	8/34
3	Kết quả đảm bảo công bằng	84.82%	83.12%	7/34

2.5. Nhóm tiêu chí 5: Sự hài lòng của người dân đối với việc Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được 84.31%, xếp thứ 7/34 tỉnh, thành phố, được đo lường thông qua 03 nội dung:

STT	Nội dung đo lường	Kết quả của tỉnh Lào Cai	Kết quả trung bình cả nước	Xếp hạng
1	Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng	84.03%	82.32%	9/34
2	Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định	84.65%	82.59%	7/34
3	Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	84.26%	82.55%	8/34

Phần IV ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Việc khảo sát sự hài lòng của người dân đã được triển khai nhiều năm và được tuyên truyền nhiều nên người dân tham gia khảo sát nhiệt tình, trách nhiệm hơn so với các năm trước và tiếp tục bày tỏ sự ủng hộ, đánh giá tích cực đối với việc đo lường sự hài lòng của người dân;

- Kết quả Chỉ số SIPAS chỉ ra được những điểm mạnh, điểm yếu của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công; trên cơ sở đó các cấp chính quyền có cơ sở để điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ CCHC phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội và sự phát triển của tỉnh.

- Thông qua kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 sẽ giúp Tỉnh ủy, HĐND, UBND, cấp ủy, chính quyền cấp xã có thêm thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả CCHC của tỉnh nói chung và việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nói riêng, cũng như giúp các cấp chính quyền ở địa phương nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương cũng như sự mong đợi của người dân, tổ chức; giúp người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ công dễ dàng hơn, được phục vụ tốt hơn trong quá trình giải quyết công việc và nhận được kết quả dịch vụ công có chất lượng cao hơn; người dân, tổ chức hài lòng hơn, tin tưởng hơn đối với cơ quan HCNN, chính quyền địa phương;

2. Tồn tại, hạn chế

Kết quả khảo sát cho thấy biểu hiện, hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân tác động tiêu cực đến niềm tin của người dân cần phải được chính quyền các cấp quan tâm, đáng chú ý là số người cho rằng người dân bị sách nhiễu cần phải “lót tay” để giải quyết TTHC nhanh hơn, các chế độ kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ và trách nhiệm của cán bộ,

công chức, viên chức chưa rõ ràng, thiếu hiệu quả. 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, đồng thời với việc xây dựng văn hóa trong cơ quan, tổ chức về việc lắng nghe, trả lời, xử lý phản ánh của người dân về tiêu cực của công chức là việc tạo điều kiện dễ dàng, tăng cường nâng cao nhận thức và khích lệ hành động đối với người dân về việc kiên quyết không “tiếp tay” và kịp thời phản ánh, tố cáo biểu hiện, hành vi tiêu cực của công chức;

- 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, 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 ...

3. Nguyên nhân

- 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. Bên cạnh đó cũng phải thẳng thắn nhìn nhận nguyên nhân của thực trạng này một phần do chính tâm lý của người dân muốn làm cho nhanh, muốn được việc mình và đã tìm mọi cách để đạt được mục đích, trong đó có việc biếu xén, “lót tay” cho người thực thi công vụ;

- Chất lượng về các chính sách khám chữa bệnh, giáo dục phổ thông, trật tự an toàn xã hội, giao thông đường bộ, điện, nước sinh hoạt cần được chú trọng hơn; nhiều xã chưa có nước sạch, nguồn nước người dân sinh hoạt chủ yếu là nước lã, nước giếng khoan ...

- Trình độ dân trí tại các địa bàn dân cư có sự khác biệt, đặc biệt là dân cư ở vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn nên việc sử dụng việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng internet do đó cũng còn hạn chế;

- Một số người dân, tổ chức còn e ngại, chưa tích cực, trách nhiệm khi tham gia trả lời phiếu điều tra. Phiếu điều tra được phát đến từng hộ gia đình, một thành viên đại diện trả lời phiếu, nên trình độ, sự hiểu biết của đối tượng điều tra rất đa dạng. Bên cạnh một số người dân, người đại diện có trình độ, hiểu biết cao thì vẫn còn những người trình độ nhận thức hạn chế... trong khi đó nhiều nội dung quy định, thuật ngữ hành chính được phản ánh trong phiếu điều tra còn trừu tượng, có cách hiểu không thống nhất.

Phần V

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; UBND các xã, phường có trách nhiệm

- Căn cứ báo cáo kết quả Chỉ số SIPAS 2025 và Kế hoạch về cải thiện và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lào Cai năm 2026; chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được mong đợi nhiều; đánh giá các nguyên nhân, tồn tại, thực hiện các giải pháp phù hợp để khắc phục, cải thiện nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thuộc cơ quan, đơn vị, nâng cao chất lượng phục vụ người dân;

- Các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã, Cổng thông tin điện tử; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát;

- Chính quyền các cấp tạo điều kiện cho Nhân dân được 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 thông qua các buổi sinh hoạt thôn, Tổ dân phố, tiếp xúc cử tri...

- Xác định vai trò người đứng đầu, là người chịu trách nhiệm cao nhất trong việc thực hiện giải quyết TTHC; chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ cụ thể, có giải pháp, sáng kiến thiết thực, phù hợp nhu cầu người dân, nhất là ở Trung tâm Phục vụ hành chính công, nhanh chóng giải quyết những khó khăn, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC;

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời và đầy đủ về công tác CCHC, mục đích, ý nghĩa, nội dung kết quả SIPAS 2025 tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này vào quá trình triển khai SIPAS, cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học của SIPAS hàng năm;

- 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;

- Tăng cường công tác 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 thiếu sót 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;

- Thực hiện nghiêm việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; số hoá kết quả thủ tục hành chính để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí; khai thác có hiệu quả cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia;

- Duy trì công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo cơ quan, đơn vị tại trụ sở và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri;

- Quan tâm, nỗ lực, quyết liệt trong triển khai đồng bộ các giải pháp cải thiện chất lượng chính sách, chất lượng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân tốt hơn.

2. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Bưu điện tỉnh Lào Cai

2.1. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh: Tổ chức tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến về việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân của cơ quan HCNN và về chất lượng phục vụ, chất lượng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan HCNN ở địa phương.

2.2. Bưu điện tỉnh Lào Cai:

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc thực hiện điều tra xã hội học SIPAS hàng năm trên toàn 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 điều tra xã hội học đúng yêu cầu đặt ra và kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học khách quan, chính xác trong triển khai điều tra xã hội học SIPAS hàng năm;

- Chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc; các đơn vị ngành dọc; các cán bộ, nhân viên liên quan; đội ngũ điều tra viên thực hiện điều tra xã hội học SIPAS hàng năm tại các xã, phường theo đúng phương pháp, yêu cầu hướng dẫn của Bộ Nội vụ và chỉ đạo của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

3. Đối với các cơ quan thông tin, truyền thông

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung kết quả SIPAS 2025 tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm, thúc đẩy sự tham gia tích cực, khách quan của người dân, tổ chức trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ hành chính công; giúp cơ quan hành chính có cơ sở để xác định các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;

- 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; ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan HCNN;

- 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 HCNN.

4. Đối với Sở Nội vụ

- Chủ động, phối hợp với các sở, ngành, địa phương triển khai các giải pháp khắc phục các tồn tại hạn chế các tiêu chí của Chỉ số SIPAS tỉnh Lào Cai năm 2025 nhằm nâng cao điểm số và thứ hạng của Chỉ số trong năm 2026 và các năm tiếp theo;

- Tham mưu cho UBND tỉnh định kỳ kiểm tra, đánh giá công tác CCHC, cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị. Theo dõi, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo CCHC của tỉnh, kết quả thực hiện các giải pháp của các cơ quan, đơn vị.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025; nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026 trên địa bàn tỉnh Lào Cai./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực UB MTTQ VN tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Bưu điện tỉnh Lào Cai;
- Công ty cổ phần cấp nước tỉnh Lào Cai;
- Công ty điện lực Lào Cai;
- Bảo hiểm xã hội khu vực XVII;
- Báo Lào Cai;
- Lưu: VT, CCHC-VTLT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Trọng