

Số: /BC-UBND

Hà Nội, ngày tháng 4 năm 2025

BÁO CÁO

Phân tích kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2024 của thành phố Hà Nội

Ngày 06/4/2025, tại Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 3/2025, Bộ Nội vụ đã báo cáo và công bố kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 (sau đây gọi tắt là SIPAS). Trên cơ sở báo cáo của Bộ Nội vụ, UBND Thành phố phân tích kết quả Chỉ số SIPAS năm 2024 của thành phố Hà Nội như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Năm 2024 là năm thứ 8 Bộ Nội vụ phối hợp với các địa phương và các cơ quan: Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai đo lường, xác định Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với quy mô 36.630 mẫu trên toàn quốc để đo lường mức độ hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả khảo sát được tổng hợp, phân tích trên 42 chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của người dân; 51 chỉ số phản ánh mức độ hải lòng của người dân và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân.

Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá trên 02 nhóm Chỉ số: Chỉ số về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và Chỉ số về cung ứng dịch vụ hành chính công. Năm 2024, tiếp tục có 09 nhóm chính sách công được lựa chọn để người dân đánh giá, gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách điện sinh hoạt; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính nhà nước.

II. KẾT QUẢ SIPAS NĂM 2024 CỦA HÀ NỘI

1. Đối tượng, phạm vi điều tra:

- Là người dân ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên;
- Số lượng mẫu điều tra là 2.700 phiếu;
- Hình thức điều tra: Phát phiếu trực tiếp;
- Phạm vi điều tra: Thực hiện khảo sát tại 06 quận, huyện, thị xã, gồm: Hoàn Kiếm, Đống Đa, Sơn Tây, Đông Anh, Quốc Oai, Ba Vì. Mỗi đơn vị cấp huyện chọn 3 đơn vị cấp xã (tổng toàn Thành phố: 18 đơn vị cấp xã được chọn mẫu). Cụ thể:

- (1) Hoàn Kiếm (Hàng Trống, Cửa Đông, Hàng Bông);
- (2) Đồng Đa (Ô Chợ Dừa, Khâm Thiên, Khương Thượng);
- (3) Sơn Tây (Lê Lợi, Viên Sơn, Cổ Đông);
- (4) Đông Anh (Thị trấn Đông Anh, Đông Hội, Cổ Loa);
- (5) Quốc Oai (Thị trấn Quốc Oai, Phú Mãn, Tân Hoà);
- (6) Ba Vì (Thị trấn Tây Đằng, Châu Sơn và Cổ Đô).

Mỗi đơn vị cấp xã chọn 2 thôn, tổ dân phố (tổng toàn Thành phố là 36 thôn, tổ dân phố được chọn mẫu). Mỗi thôn, tổ dân phố lập danh sách và chọn 250 hộ gia đình (tổng toàn Thành phố tối đa là 9.000 chủ hộ/người đại diện để khảo sát). Bộ Nội vụ lựa chọn 75 chủ hộ/người đại diện hộ gia đình/1 thôn, tổ dân phố (chọn 2.700 mẫu trong 9.000 mẫu tổng thể).

2. Kết quả SIPAS năm 2024

- Chỉ số Hải lòng - SIPAS năm 2024 của thành phố Hà Nội **đạt 86,50% (tăng 2,93%)**; xếp thứ **11/63** tỉnh, thành phố, **tăng 10 bậc** so với năm 2023 (năm 2023 xếp thứ 21/63 tỉnh, thành phố); cao hơn *so với Chỉ số hải lòng chung của cả nước* (Chỉ số Hải lòng - SIPAS chung của cả nước năm 2024 **đạt 83,94%**). *Trong đó:*

+ Chỉ số Hải lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: **Đạt 86,51% (tăng 3,05%), tăng 12 bậc so với năm 2023, xếp thứ 9/63 tỉnh, thành phố.**

+ Chỉ số Hải lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công: **Đạt 86,49% (tăng 2,77%), tăng 8 bậc so với năm 2023, xếp thứ 13/63 tỉnh, thành phố.**

- So với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: **Đứng thứ 02/06 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.** Cụ thể:

TT	Thành phố	Năm 2023		Năm 2024	
		Chỉ số	Thứ hạng	Chỉ số	Thứ hạng
1	Hà Nội	83,57	21	86,50	11
2	Hải Phòng	88,90	1	91,10	1
3	Đà Nẵng	83,38	22	83,91	28
4	TP. Hồ Chí Minh	81,78	36	83,85	29
5	Cần Thơ	83,12	23	83,28	34
6	Huế	82,28	32	85,27	15

- Các tiêu chí thành phần đều cao hơn so với năm 2023. Cụ thể:

TT	Nội dung	Kết quả (%)		Tăng/ Giảm	Tỷ lệ (%)
		2024	2023		
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG	86,50	83,57	<i>Tăng</i>	2,93
	THỨ HẠNG	11	21	<i>Tăng</i>	10
	CHỈ SỐ THÀNH PHẦN				
1	Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	86,51	83,46	<i>Tăng</i>	3,05
1.1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	86,32	83,68	<i>Tăng</i>	2,64
1.2	Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	86,25	82,78	<i>Tăng</i>	3,47
1.3	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	86,55	83,40	<i>Tăng</i>	3,15
1.4	Kết quả, tác động của chính sách	86,56	83,62	<i>Tăng</i>	2,94
2	Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	86,49	83,72	<i>Tăng</i>	2,77
2.1	Tiếp cận dịch vụ	86,34	84,05	<i>Tăng</i>	2,29
2.2	Thủ tục hành chính	86,58	84,15	<i>Tăng</i>	2,43
2.3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	86,34	84,05	<i>Tăng</i>	2,29
2.4	Kết quả dịch vụ	86,60	83,66	<i>Tăng</i>	2,94
2.5	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	86,36	82,53	<i>Tăng</i>	3,83

Bảng 1. Kết quả chỉ tiêu, nội dung SIPAS

2. Kết quả chi tiết SIPAS

Chỉ số Hài lòng SIPAS gồm 02 Chỉ số lĩnh vực: (1) Hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (2) Hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Kết quả cụ thể như sau:

2.1. Kết quả Chỉ số Hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách:

- Chỉ số Hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đánh giá trên 4 tiêu chí: Trách nhiệm giải trình của chính quyền; Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; Kết quả, tác động của chính sách. Cả 4/4 tiêu chí đạt trên 86%, trong đó, tiêu chí “**Kết quả, tác động của chính sách**” có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 86,56%; tiêu chí “**Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**” có sự cải thiện tốt nhất, tăng 3,47%.

TT	Nội dung	Kết quả (%)		Tăng/ Giảm	Tỷ lệ (%)
		2024	2023		
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG	86,51	83,46	Tăng	3,05
	THỨ HẠNG	21	12	9	
	Trong đó:				
1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	86,32	83,68	Tăng	2,64
2	Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	86,25	82,78	Tăng	3,47
3	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	86,55	83,40	Tăng	3,15
4	Kết quả, tác động của chính sách	86,56	83,62	Tăng	2,94

Bảng 2. Kết quả Chỉ số Hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

- Có 22/23 tiêu chí đạt trên 86%, 01/23 tiêu chí đạt trên 85%; trong đó cao nhất là tiêu chí mức độ hài lòng về **“Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương”** (đạt 87,20%); **“An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn”** (đạt 87,13%).

- Có 23/23 tiêu chí tăng điểm so với năm 2024, trong đó, tiêu chí tăng tốt nhất gồm: Tiêu chí *“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”* (tăng 3,66%); *“Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương”* (tăng 3,65%); *“Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương”* (tăng 3,44%); *“Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương”* (tăng 3,44%).

STT	Chỉ số hài lòng thành phố/tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2023	Năm 2024	Tăng/ giảm	Tỷ lệ
I	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	83,68	86,32	Tăng	2,55
1	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	83,54	86,14	Tăng	2,60
2	Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu nội dung	83,81	86,50	Tăng	2,69
II	Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	82,78	86,25	Tăng	3,47
3	Chính quyền tổ chức nhiều hình thức	82,85	86,15	Tăng	3,3

STT	Chỉ số hài lòng thành phố/tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2023	Năm 2024	Tăng/giảm	Tỷ lệ
	để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách				
4	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	82,70	86,36	Tăng	3,66
III	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	83,40	86,55	Tăng	3,15
5	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	82,81	86,25	Tăng	3,44
6	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	83,27	86,23	Tăng	2,96
7	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	83,37	86,57	Tăng	3,20
8	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	84,33	87,20	Tăng	2,87
9	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	82,36	86,01	Tăng	3,65
10	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	83,82	86,55	Tăng	2,73
11	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	83,19	86,56	Tăng	3,37
12	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	84,21	86,91	Tăng	2,7
13	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương	83,20	86,64	Tăng	3,44

STT	Chỉ số hài lòng thành phố/tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2023	Năm 2024	Tăng/giảm	Tỷ lệ
IV	Kết quả, tác động của chính sách	83,62	86,56	Tăng	2,94
14	Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	83,04	86,28	Tăng	3,24
15	Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn	83,31	86,39	Tăng	3,08
16	Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	82,90	85,87	Tăng	2,97
17	Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	83,52	86,36	Tăng	2,84
18	Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	84,14	86,57	Tăng	2,43
19	Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn	83,36	86,46	Tăng	3,10
20	Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	84,38	87,01	Tăng	2,63
21	Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	83,55	86,86	Tăng	3,31
22	Anh sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	84,24	87,13	Tăng	2,89
23	CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	83,77	86,69	Tăng	2,92

Bảng 3. Kết quả Chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

2.2. Đối với MĐHL cung ứng DVHCC:

- Có 5/5 Chỉ số hài lòng thành phần đạt trên 80%, trong đó, lần lượt từ cao xuống thấp là: Kết quả dịch vụ (86,60%); Thủ tục hành chính (86,58%); Tiếp cận dịch vụ (86,52%); Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (86,36%); Công chức trực tiếp giải quyết công việc (86,34%);

- Có 16/16 tiêu chí đạt trên 86%, trong đó cao nhất là tiêu chí MĐHL về Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi chờ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân (86,70%) và Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời (86,70%).

- So với năm 2023: Cả 5/5 chỉ số hài lòng thành phần và 16/16 tiêu chí hài lòng có chỉ số tăng.

STT	Chỉ số hài lòng TP/	Tỷ lệ hài lòng
-----	---------------------	----------------

	Tiêu chí hài lòng	Năm 2023	Năm 2024	Tăng/Giảm	Tỷ lệ
I	Tiếp cận dịch vụ	84,05	86,52	Tăng	2,47
1.	BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả	83,84	86,34	Tăng	2,5
2.	BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	84,30	86,70	Tăng	2,4
3.	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	84,02	86,51	Tăng	2,49
II	Thủ tục hành chính	84,15	86,58	Tăng	2,43
4.	Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu	84,46	86,67	Tăng	2,21
5.	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84,03	86,63	Tăng	2,6
6.	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	84,24	86,65	Tăng	2,41
7.	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83,88	86,38	Tăng	2,5
III	Công chức	84,05	86,34	Tăng	2,29
8.	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84,33	86,25	Tăng	1,92
9.	Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	83,83	86,18	Tăng	2,35
10.	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân	83,99	86,59	Tăng	2,6
IV	Kết quả giải quyết TTHC	83,66	86,60	Tăng	2,94
11.	Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	83,84	86,85	Tăng	3,01
12.	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	84,18	86,44	Tăng	2,26
13.	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng	82,95	86,49	Tăng	3,54
V	Tiếp nhận, xử lý ý kiến PAKN	82,53	86,36	Tăng	3,83
14.	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận PAKN giúp người dân PAKN dễ dàng	82,34	86,05	Tăng	3,71
15.	Cơ quan tiếp nhận, xử lý PAKN của	82,66	86,33	Tăng	3,67

STT	Chỉ số hài lòng TP/ Tiêu chí hài lòng	Tỷ lệ hài lòng			
		Năm 2023	Năm 2024	Tăng/Giảm	Tỷ lệ
	người dân đúng quy định				
16.	Cơ quan thông báo kết quả xử lý PAKN cho người dân kịp thời	82,59	86,70	Tăng	4,11

Bảng 4. Kết quả Chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

3. Chỉ số nhận định, đánh giá

3.1. Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của nhà nước

Trong năm 2024, 9/9 chính sách đều nhận được mức độ quan tâm lớn của người dân, tổ chức; trong đó, **Chính sách về điện sinh hoạt** (chiếm **91,43%** người được hỏi), **Chính sách về trật tự, an toàn xã hội** (chiếm **91,24%** người được hỏi).

STT	Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách	Chỉ số
1.	Chính sách về phát triển kinh tế	87,31
2.	Chính sách về khám, chữa bệnh	89,84
3.	Chính sách về giáo dục phổ thông	88,79
4.	Chính sách về nước sinh hoạt	90,89
5.	Chính sách về điện sinh hoạt	91,43
6.	Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	91,24
7.	Chính sách về giao thông đường bộ	89,69
8.	Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	90,96
9.	Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	90,05

Bảng 5. Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách

3.2. Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách

Trong 7 kênh thông tin theo điều tra mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách, kênh **“Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư”** (chiếm 68,60% người được hỏi), **“Qua loa phát thanh xã”** (chiếm 61,61% người được hỏi).

STT	Kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi các chính sách	Chỉ số
1.	Qua loa phát thanh xã	61,61
2.	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	68,60
3.	Qua chính quyền, công chức	53,55
4.	Qua người thân, bạn bè	36,68
5.	Qua đài, tivi, báo chí	58,34
6.	Qua mạng Internet	54,18
7.	Qua hình thức khác	1,30

Bảng 6. Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách

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

Trong 7 kênh thông tin theo điều tra về mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách, qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân (chiếm 89,13% người được hỏi), qua đài, tivi, báo chí (chiếm 88,81% người được hỏi).

STT	Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	Chỉ số
1.	Qua loa phát thanh xã	86,33
2.	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	89,16
3.	Qua chính quyền, công chức	88,36
4.	Qua người thân, bạn bè	85,21
5.	Qua đài, ti vi, báo chí	88,81
6.	Qua mạng Internet	88,06
7.	Qua hình thức khác	82,29

Bảng 7. Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách

3.4. Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách

Trong 4 hình thức tham gia góp ý của người dân đối với chính sách, người dân cho biết “Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan” (chiếm 45,18% người được hỏi), “Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân” (chiếm 39,99% người được hỏi).

STT	Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách	Chỉ số
1.	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	36,41
2.	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	45,18
3.	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	39,99
4.	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	12,10
5.	Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	12,21

Bảng 8. Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách

3.5. Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức

96,64% người dân được hỏi cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định; 2,91% người dân được hỏi cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định.

STT	Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức	Chỉ số
1.	Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định	96,64

2.	Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định	2,91
3.	Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định	0,45

Bảng 9. Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức

3.6. Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

Trong 3 hình thức giải quyết TTHC, người dân đánh giá hình thức trực tiếp là hình thức phù hợp nhất (chiếm 87,90%).

STT	Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	Chỉ số
1.	Hình thức trực tiếp	87,90
2.	Hình thức trực tuyến toàn trình	84,83
3.	Hình thức trực tuyến một phần	85,43

Bảng 10. Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức

4. Chỉ số mong đợi

Qua kết quả khảo sát, các chỉ số mong đợi của người dân đối với sự cải thiện chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước:

- Có 02/10 chỉ số mong đợi từ 60% trở lên, lần lượt là:

(1) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVV đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân (62,82%);

(2) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân (61,40%).

- Có 08/10 chỉ số mong đợi dưới 60%, lần lượt là:

(1) Tăng cường ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân (55,57%).

(2) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVV đối với người dân trong giải quyết công việc (55,20%).

(3) 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 (49,78%);

(4) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân (49,52%);

(5) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền (44,61%).

(6) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương (44,54%);

(7) Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân (36,78%);

(8) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (35,55%).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Với sự quyết tâm của các cấp, các ngành, Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố trong năm 2024 đã có kết quả rất tích cực, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt 86,50% (tăng 2,93% so với năm 2023), tiếp tục cao hơn so với Chỉ số Hải lòng chung của cả nước; xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố, tăng 10 bậc so với năm 2023; đứng thứ 02 trong 06 thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Hạn chế

Tuy nhiên, qua kết quả khảo sát SIPAS năm 2024, có thể thấy vẫn còn những hạn chế như sau:

- **Trách nhiệm giải trình của chính quyền** có sự cải thiện ít nhất về chỉ số hải lòng trong chỉ số thành phần Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách;

- **Tiếp cận dịch vụ và Công chức trực tiếp giải quyết công việc** có sự cải thiện ít nhất trong chỉ số thành phần Cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Tỷ lệ hải lòng của người dân đối với tiêu chí **“Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho nhân dân tốt hơn”** còn thấp (thấp nhất trong 23 tiêu chí của Chỉ số về Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách) (Chỉ số hải lòng chỉ đạt 85,87%).

- Vẫn còn tình trạng người dân cho rằng có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu (chiếm 3,31% người được hỏi).

IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HẢI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC TRONG THỜI GIAN TỚI

Trên cơ sở kết quả Chỉ số SIPAS năm 2024 của Thành phố, để tiếp tục cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2025 và các năm tiếp theo, UBND Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung triển thực hiện một số giải pháp sau:

1. Mở rộng kênh thông tin và tương tác với người dân

- Tăng cường tuyên truyền chính sách qua các kênh người dân hay dùng như: loa phường, họp tổ dân phố, mạng xã hội, website chính quyền...

- Tạo điều kiện để người dân góp ý bằng nhiều hình thức: phiếu khảo sát, trực tuyến, họp tổ dân phố (người dân sẵn sàng góp ý nếu được tạo điều kiện như gửi phiếu đến tận nhà, họp khu dân cư...chiếm trên 45%).

2. Tăng cường chất lượng giải quyết các TTHC

- Cập nhật thông tin TTHC rõ ràng, minh bạch tại các địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và trên các phương tiện thông tin trực tuyến.

- Ứng dụng công nghệ số để người dân dễ dàng tra cứu, nộp hồ sơ, theo dõi kết quả.

- Giải quyết thủ tục nhanh gọn, đúng hẹn, tránh phiền hà (*chỉ số mong đợi cao nhất đó là nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức* (62,82%) và tăng cường cơ sở vật chất (61,4%).

3. Nâng cao năng lực và thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC

- Đào tạo kỹ năng giao tiếp, xử lý công việc chuyên nghiệp.
- Thực hiện kiểm tra, giám sát chất lượng và tinh thần, thái độ, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ.
- Bố trí cán bộ, công chức, viên chức phù hợp với vị trí việc làm và có tinh thần trách nhiệm cao (một số người dân vẫn phản ánh còn hiện tượng cán bộ gây phiền hà (dù tỷ lệ đã rất thấp, chỉ 3,31%).

4. Cải thiện dịch vụ công trực tuyến

- Hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- Nâng cao chất lượng Cổng thông tin điện tử của Thành phố.
- Tổ chức hướng dẫn trực tuyến, tại chỗ hoặc qua hội nghị dân cư (Mặc dù 54,18% người dân theo dõi chính sách qua mạng, nhưng chỉ 12% chọn góp ý chính sách qua hình thức trực tuyến, cần thiết tăng sự thuận tiện và niềm tin của người dân trong việc sử dụng các hình thức giao tiếp với chính quyền trực tuyến).

5. Đầu tư cơ sở vật chất cho địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

- Trang bị đầy đủ bàn ghế, thiết bị hỗ trợ người dân (màn hình tra cứu, máy lấy số thứ tự...).
- Không gian phục vụ người dân phải thân thiện, chuyên nghiệp (một số tiêu chí về cơ sở vật chất vẫn dưới 87%, dù đã cải thiện).

6. Tăng tính công khai - minh bạch - giải trình

- Công bố kết quả xử lý phản ánh kiến nghị rõ ràng, đúng thời hạn.
- Tăng cường giải trình và chịu trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố.
- Khuyến khích người dân giám sát chính quyền (chỉ số mong đợi về minh bạch, trách nhiệm giải trình vẫn còn thấp (dưới 50%).

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT VỚI TRUNG ƯƠNG

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của người dân, tổ chức, UBND Thành phố kiến nghị Trung ương, Bộ Nội vụ và các Bộ, ngành liên quan một số nội dung sau:

1. Hoàn thiện và nâng cao phương pháp đo lường SIPAS

Tiếp tục rà soát, cập nhật Bộ tiêu chí đánh giá SIPAS để phản ánh toàn diện hơn về chất lượng phục vụ, đặc biệt là các yếu tố liên quan đến chuyển đổi số, tương tác chính quyền - người dân; mở rộng đối tượng khảo sát đến các nhóm đặc thù như doanh nghiệp, người yếu thế để phản ánh đa chiều hơn nữa.

2. Tăng cường hỗ trợ kỹ thuật và chuyển giao công nghệ

Hỗ trợ, hướng dẫn các địa phương trong việc xây dựng bộ công cụ, phần mềm phân tích dữ liệu SIPAS chuyên sâu, giúp địa phương kịp thời phát hiện vấn đề và có giải pháp cải thiện phù hợp.

3. Ban hành chính sách khuyến khích người dân tham gia giám sát và góp ý

Nghiên cứu cơ chế khuyến khích người dân tham gia phản ánh, góp ý chính sách thông qua các nền tảng số; đồng thời đảm bảo quyền được bảo mật thông tin, bảo vệ người dân khi phản ánh tiêu cực; có hướng dẫn thống nhất trong toàn quốc về tổ chức lấy ý kiến người dân về chính sách bằng các hình thức linh hoạt như: gửi phiếu đến tận hộ gia đình, họp dân cư, kênh trực tuyến thân thiện...

4. Định hướng công tác tuyên truyền hiệu quả

Đề nghị Trung ương chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông tăng cường phổ biến chính sách đến người dân thông qua các kênh gần gũi như truyền hình, phát thanh, mạng xã hội; có định hướng rõ ràng về ngôn ngữ truyền thông phù hợp với từng nhóm đối tượng dân cư, đặc biệt là người cao tuổi, người dân ở khu vực nông thôn.

5. Tăng cường nguồn lực cho cải cách hành chính

Đề nghị tiếp tục nghiên cứu, có cơ chế, chính sách tài chính hỗ trợ đặc thù đối với công tác CCHC.

Trên đây là Báo cáo phân tích kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2024 của thành phố Hà Nội, UBND Thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiên cứu kỹ báo cáo, xác định rõ trách nhiệm và tổ chức triển khai các giải pháp để tiếp tục nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính các năm tiếp theo./.

Nơi nhận:

- | | | | |
|--|---|---|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Thường trực Thành ủy; - BCĐ CTr số 01-CTr/TU; - Thường trực HĐND TP; - Chủ tịch UBND Thành phố; - Các PCT UBND Thành phố; - BCĐ CCHC, CDS Thành phố; - Các Sở, ban, ngành TP; - UBND các quận, huyện, thị xã;
(gửi UBND các xã, phường, TT) - VPUBTP: CVP, các PCVP, các
Phòng chuyên môn; - Lưu: VT, NC, SNV (M.Phương). | <table border="0"> <tr> <td style="font-size: 3em; vertical-align: middle;">}</td> <td style="vertical-align: middle;"> Đề
báo
cáo </td> </tr> </table> | } | Đề
báo
cáo |
| } | Đề
báo
cáo | | |

TM. UBND THÀNH PHỐ
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Trọng Đông