

1

CƠ SỞ

- Mục tiêu Phát triển bền vững Việt Nam
- Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ

2

2

CÁC CƠ QUAN THAM GIA TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

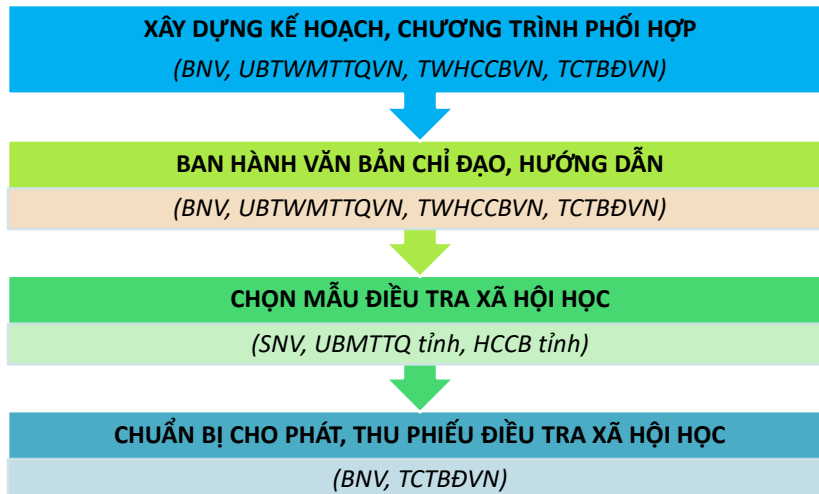
TRUNG ƯƠNG:	63 TỈNH:
<ul style="list-style-type: none"> - BỘ NỘI VỤ: Chủ trì triển khai - BAN THƯỜNG TRỰC ỦY BAN TRUNG ƯƠNG MẶT TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM VÀ TRUNG ƯƠNG HỘI CỰU CHIẾN BINH VIỆT NAM: Giám sát triển khai - TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM: Phát, thu phiếu điều tra XHH 	<ul style="list-style-type: none"> - UBND tỉnh: Phối hợp, hỗ trợ - SỞ NỘI VỤ: Chọn mẫu điều tra XHH; phúc tra kết quả phát, thu phiếu - ỦY BAN MẶT TRẬN TỔ QUỐC TỈNH VÀ HỘI CỰU CHIẾN BINH TỈNH: Giám sát chọn mẫu; phúc tra kết quả phát, thu phiếu - BƯU ĐIỆN TỈNH: Phát, thu phiếu điều tra XHH theo ủy quyền của BĐVN

NGUYỄN THỊ THU HẰNG - VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, BỘ NỘI VỤ

3

3

TỔ CHỨC TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG HÀNG NĂM



NGUYỄN THỊ THU HẰNG - VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, BỘ NỘI VỤ

4

4

TỔ CHỨC TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG HÀNG NĂM (tiếp)



NGUYỄN THỊ THU HẰNG - VỤ CẢI CÁCH HÀNH
CHÍNH, BỘ NỘI VỤ

5

5

LỰA CHỌN DỊCH VỤ ĐỂ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

Cơ quan	Dịch vụ	Cơ quan	Dịch vụ
Sở Tài nguyên và Môi trường	- Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất - Môi trường	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	- Trồng trọt, Bảo vệ thực vật - Chăn nuôi và Thú y
Sở Giao thông vận tải	- Cấp Giấy phép lái xe - Vận tải	Sở Tư pháp	- Lý lịch tư pháp - Trợ giúp pháp lý
Sở Xây dựng	- Cấp Giấy phép xây dựng - Quy hoạch/ xây dựng	Huyện loại I, II, III	- Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất - Cấp Giấy phép kinh doanh
Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	- Văn hóa cơ sở - Thể dục, thể thao	Xã loại I, II, III	- Tư pháp - Lao động, Thương binh và Xã hội

NGUYỄN THỊ THU HẰNG - VỤ CẢI CÁCH HÀNH
CHÍNH, BỘ NỘI VỤ

6

6

LỊCH TRÌNH PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XHH

TT	Công việc	Chủ trì	Phối hợp
1	Chọn điều tra viên; gửi danh sách điều tra viên về Bộ Nội vụ	Tct. BĐVN	Bộ Nội vụ
2	Tập huấn, hướng dẫn điều tra XHH cho ĐTV	Bộ Nội vụ	Tct. BĐVN
3	Gửi phiếu điều tra XHH; danh sách mẫu điều tra XHH cho 63 Bưu điện tỉnh	Bộ Nội vụ	Tct. BĐVN
4	Phát, thu phiếu điều tra XHH tại 63 tỉnh	BĐVN	63 BĐ tỉnh
	Hướng dẫn, giải đáp cho ĐTV trong suốt quá trình phát, thu phiếu điều tra XHH (điện thoại, email, viber)	Bộ Nội vụ	Tct. BĐVN
5	Giám sát, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở việc phát, thu phiếu điều tra XHH tại 63 tỉnh	Bộ Nội vụ	63 BĐ tỉnh
		Tct. BĐVN	
6	Sắp xếp phiếu điều tra XHH thu về; xây dựng báo cáo kết quả phát, thu phiếu điều tra XHH của tỉnh	63 BĐ tỉnh	
7	Tổng hợp kết quả phát, thu phiếu điều tra XHH, xây dựng báo cáo phạm vi cả nước	Tct. BĐVN	63 BĐ tỉnh
8	Giao nộp kết quả phát, thu phiếu điều tra XHH về Bộ Nội vụ	Tct. BĐVN	63 BĐ tỉnh
9	Phúc tra khảo sát; báo cáo kết quả phúc tra về Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ	MTTQ, HCCB tỉnh
10	Xử lý vi phạm trong quá trình phát, thu phiếu điều tra XHH	Tct. BĐVN	Bộ Nội vụ

CHÍNH, BỘ NỘI VỤ

7

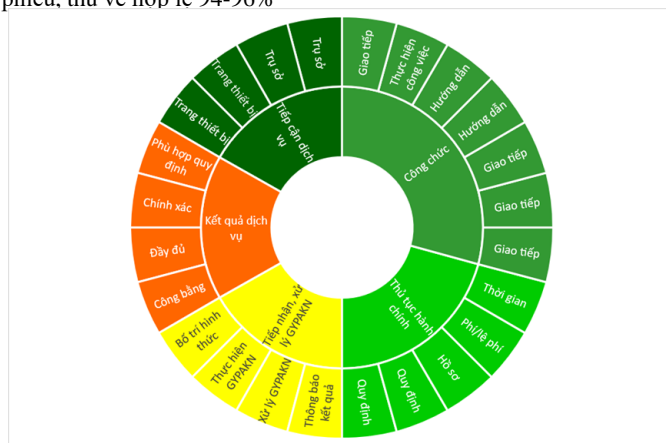
7

ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

- **Đối tượng, phạm vi:** 36.630 người dân, tổ chức (NDTC) được chọn ngẫu nhiên từ 63 tỉnh để tham gia trả lời phiếu khảo sát; phát ra 36.630 phiếu, thu về hợp lệ 94-96%

- **Nội dung đánh giá:** Sự phục vụ của cơ quan HCNN thông qua việc cung ứng DVC cấp tỉnh và cấp huyện của 63 tỉnh.

- **Khía cạnh đánh giá:** (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC

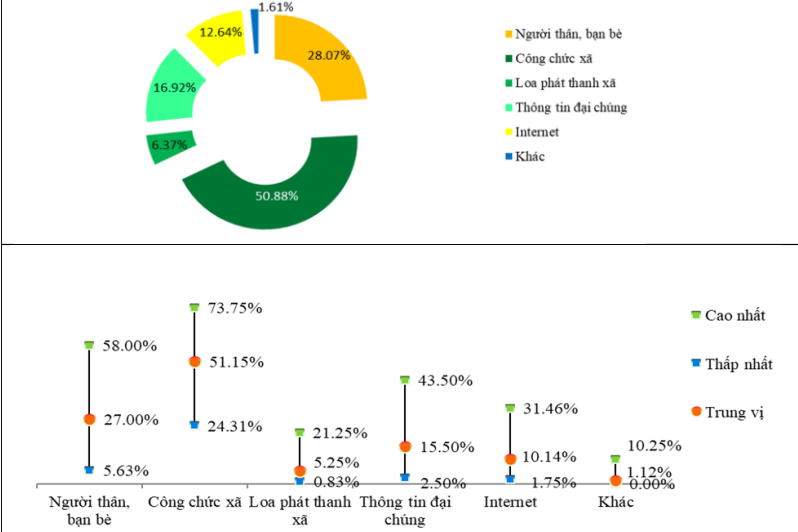


- **Kết quả:** 39 chỉ số nhận định; 24 chỉ số hài lòng; 13 chỉ số mong đợi

8

8

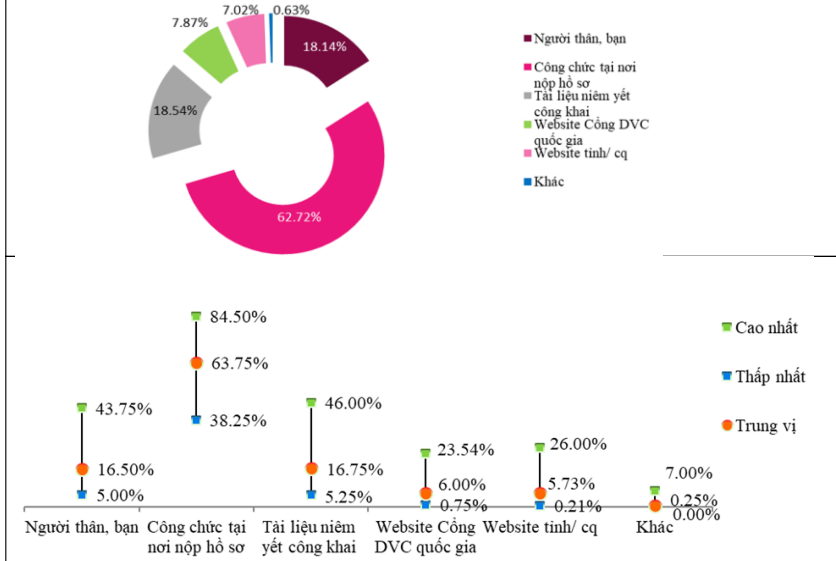
Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ



9

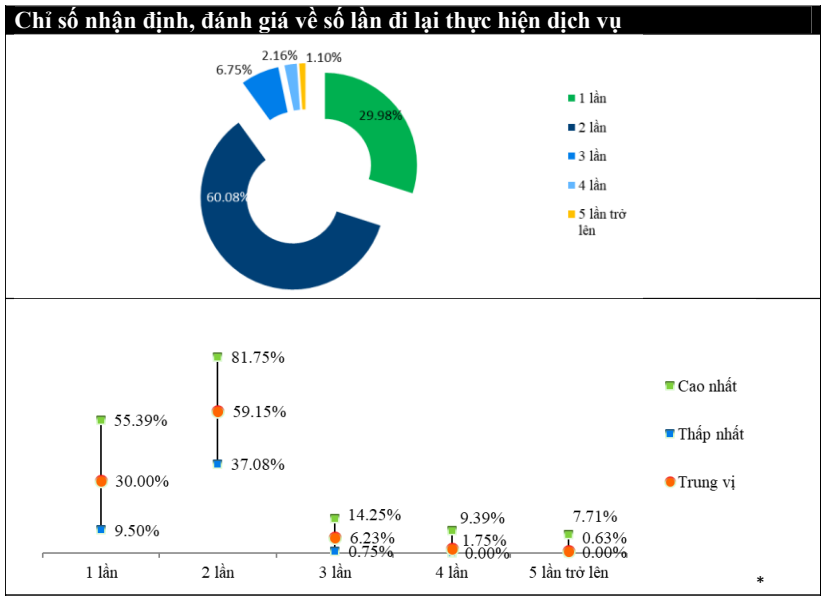
9

Chỉ số nhận định, đánh giá về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC



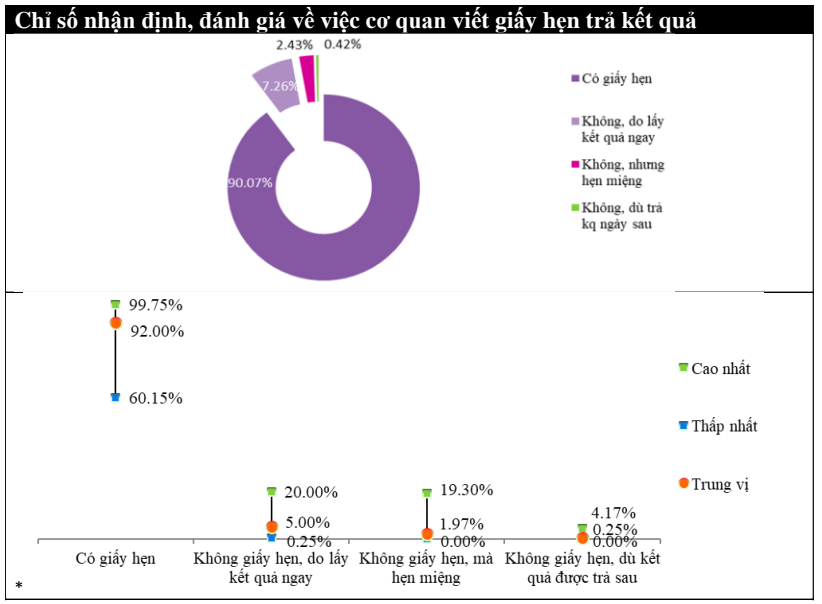
10

10



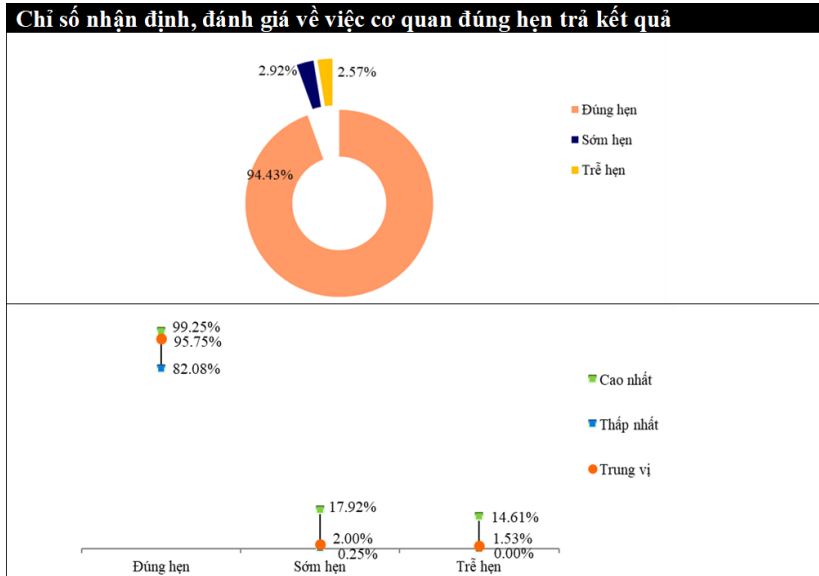
11

11



12

12



13

Chỉ số nhận định về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả (%)		Chỉ số nhận định về cơ quan xin lỗi vì trễ hạn trả kết quả (%)	
Trung bình cả nước	40.38	Trung bình cả nước	42.58
Tỉnh cao nhất	100	Tỉnh cao nhất	100
Tỉnh trung vị	38.75	Tỉnh trung vị	45.56
Tỉnh thấp nhất	0.00	Tỉnh thấp nhất	0.00

14

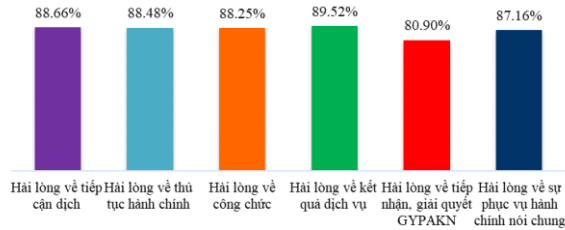
14

Chỉ số nhận định về công chức gây phiền hà, sách nhiễu (%)		Chỉ số nhận định về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí (%)	
Trung bình cả nước	0.45	Trung bình cả nước	0.14
Tỉnh cao nhất	2.30	Tỉnh cao nhất	0.62
Tỉnh trung vị	0.25	Tỉnh trung vị	0.00
Tỉnh thấp nhất	0.00	Tỉnh thấp nhất	0.00

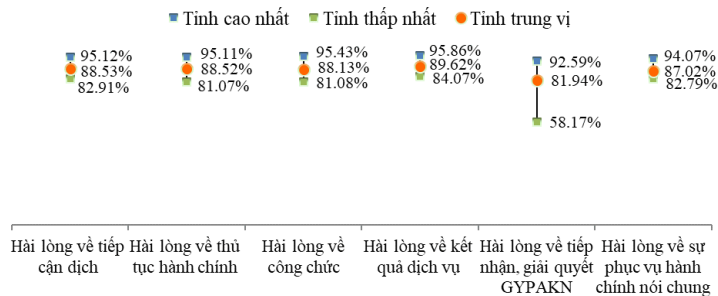
15

15

Chỉ số hài lòng chung cả nước năm 2021

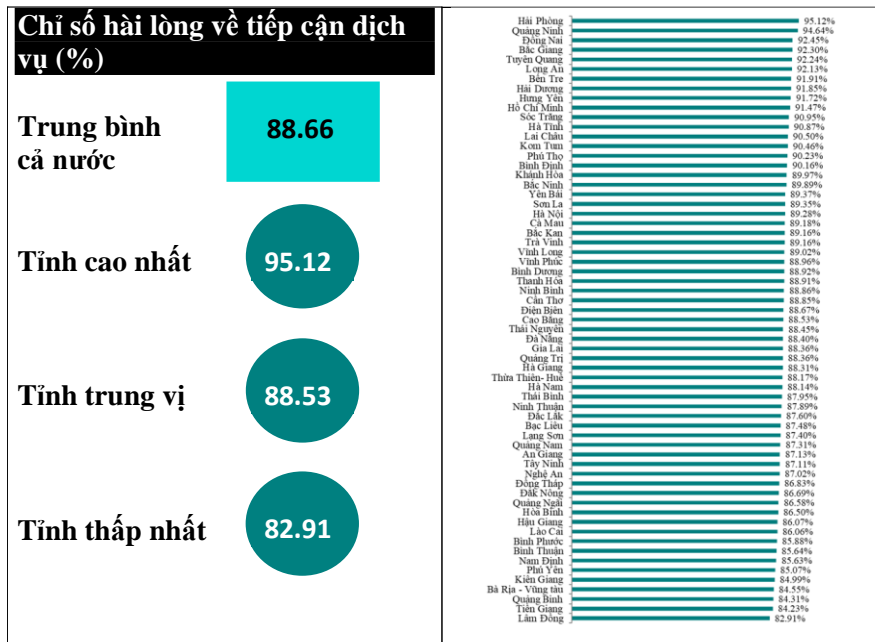


Chỉ số hài lòng của 63 tỉnh năm 2021



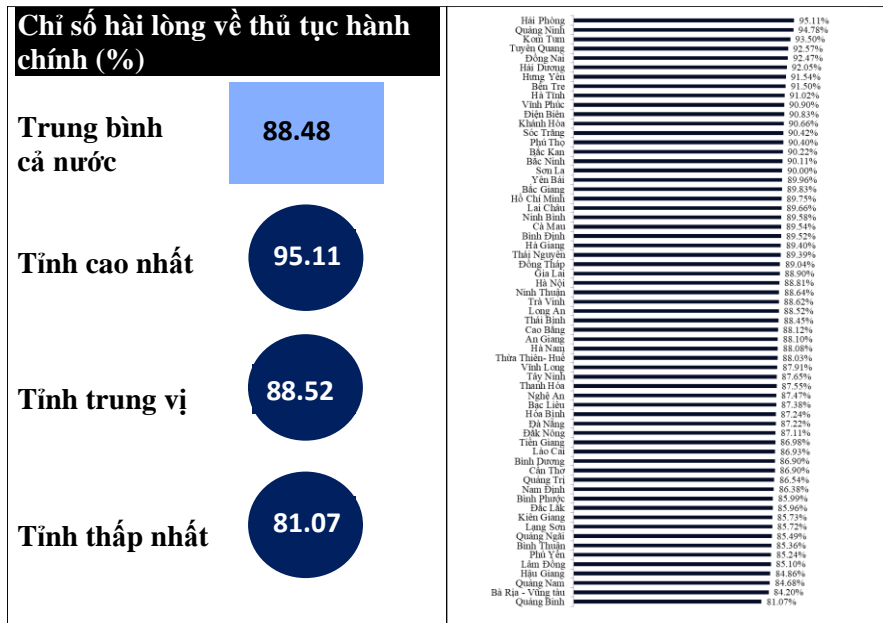
16

16



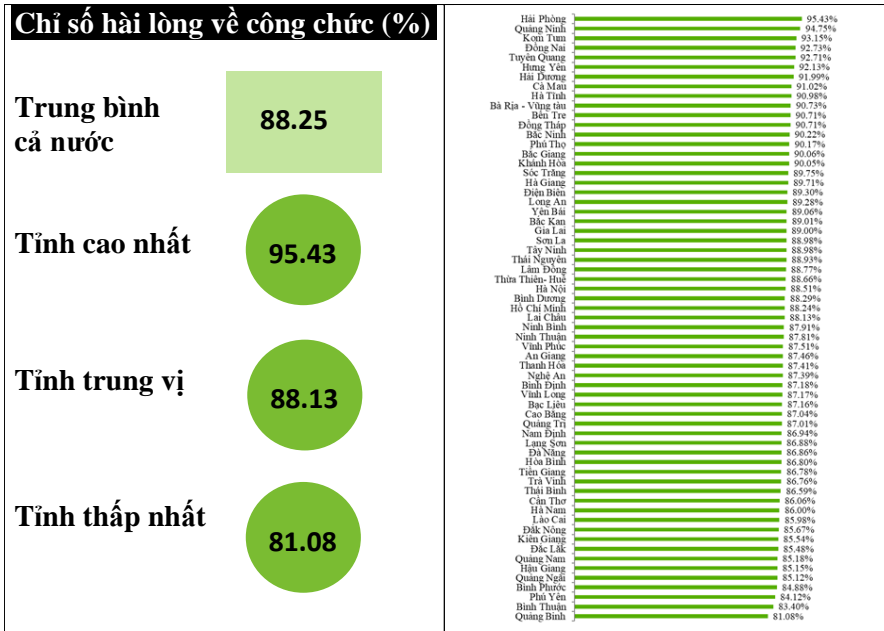
17

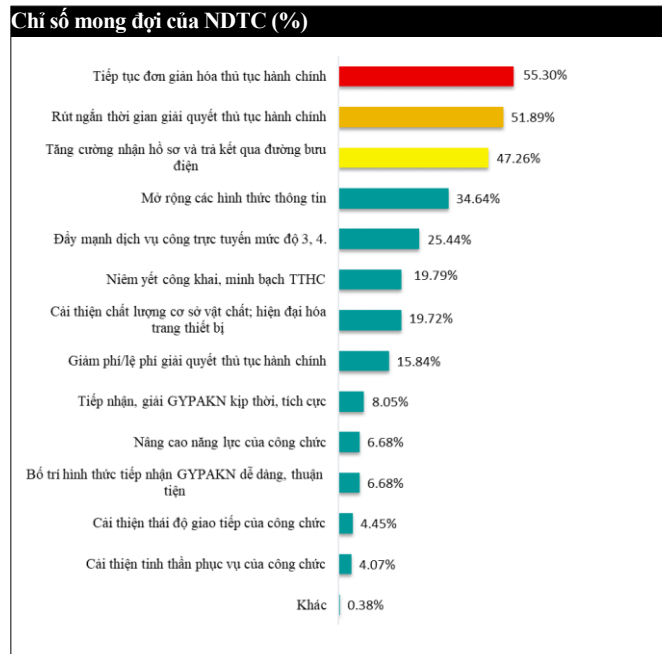
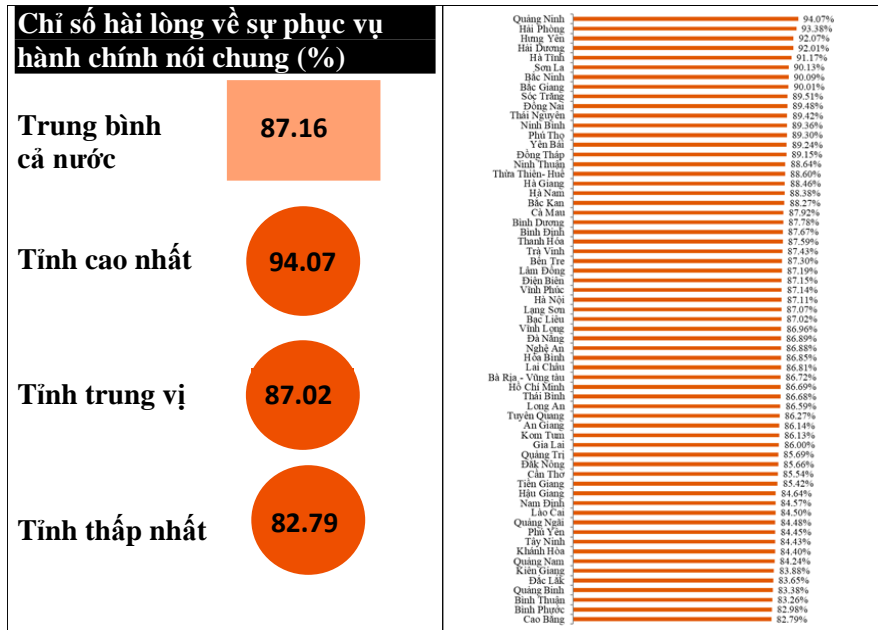
17



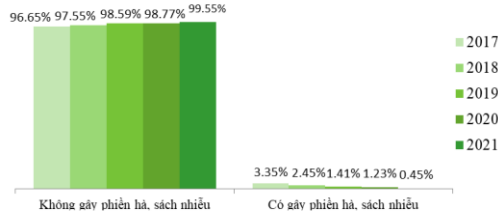
18

18

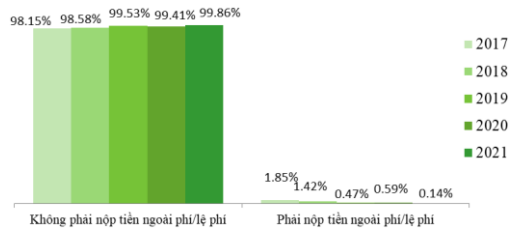




Các chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2017 - 2021



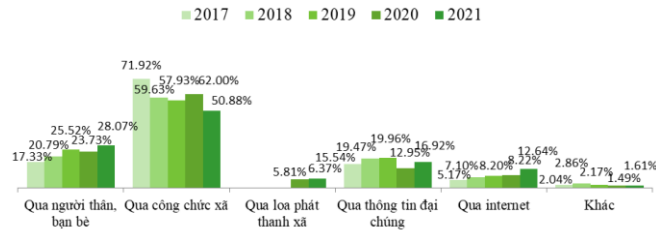
Các chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017 - 2021



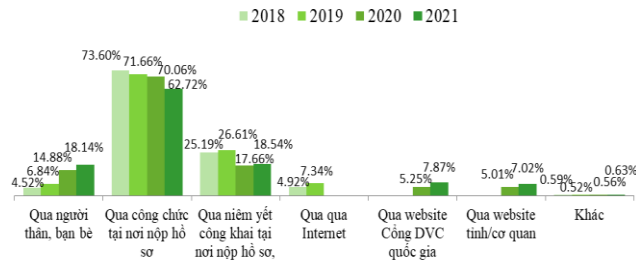
24

24

Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2017 - 2021



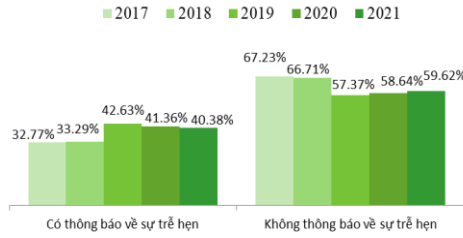
Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2018 - 2021



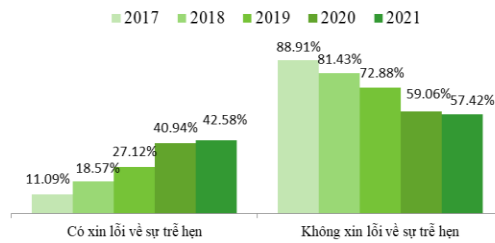
25

25

Các chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2017 - 2021



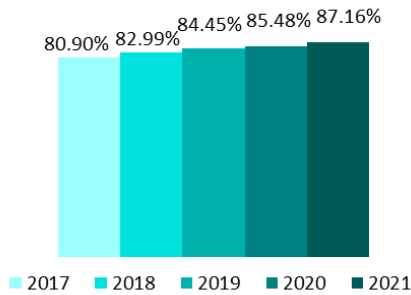
Các chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết quả trễ hạn năm 2017 - 2021



26

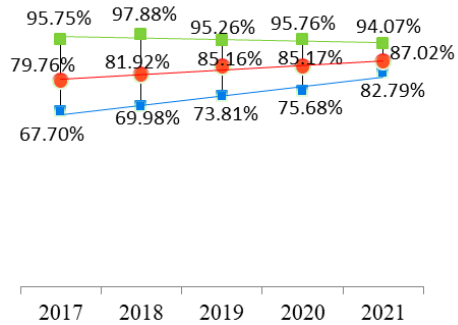
26

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017 - 2021



Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017 - 2021:

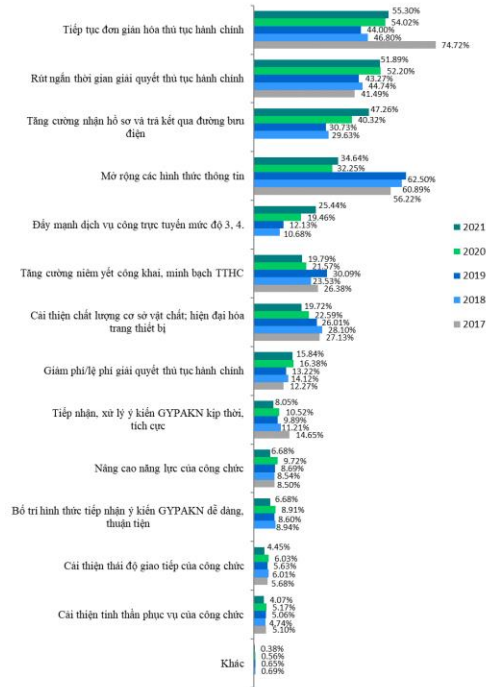
Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị



27

27

**Các chỉ số mong
đợi của NDTC đối
với cơ quan hành
chính nhà nước
nói chung trong cả
nước năm 2017 –
2021**



28

28

NHỮNG PHÁT HIỆN QUAN TRỌNG

NDTC chủ yếu sử dụng hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức (trên 60%); rất ít NDTC sử dụng hình thức tiếp cận thông tin thông qua tài liệu niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan (18.54%), qua mạng internet (chưa đến 10%)

NDTC phải đi lại nhiều lần, bị trễ hạn trả kết quả dịch vụ, bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu, phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí, không nhận được thông báo về việc trễ hạn trả kết quả, không nhận được xin lỗi về trễ hạn ... mặc dù số lượng không nhiều nhưng xảy ra ở nhiều tỉnh

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính và các chỉ số hài lòng yếu tố, chỉ số hài lòng thành phần của 63 tỉnh có sự chênh lệch đáng kể (15- 20%)

Nhiều tỉnh có sự chênh lệch đáng kể giữa các chỉ số hài lòng của tỉnh (ví dụ: Chỉ số hài lòng về tiếp cận đứng ở nhóm các tỉnh thấp nhất nhưng chỉ số hài lòng về công chức đứng ở nhóm các tỉnh đứng đầu)

Nội dung NDTC cả nước nói chung mong đợi chính quyền, CQHCCN cải thiện nhiều nhất (thủ tục hành chính) không phải là nội dung nhận được mức độ hài lòng thấp nhất (việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị)

Những nội dung mà NDTC mong muốn chính quyền, CQHCCN cải thiện nhiều nhất hầu như giống nhau giữa các tỉnh

29

29

ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CHÍNH PHỦ

Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ NDTC...

Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương triển khai hiệu quả các lĩnh vực, nội dung CCHC liên quan, tác động đến đời sống, hoạt động của NDTC, đặc biệt là các khía cạnh, nội dung được NDTC đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp và các khía cạnh, nội dung được nhiều NDTC mong đợi cải thiện trong thời gian tới.

Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, khách quan về công tác CCHC, đo lường sự hài lòng của NDTC và kết quả thực hiện nhằm góp phần nâng cao nhận thức của NDTC về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến đối với chính quyền, CQHCCN các cấp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ NDTC.

30

30

ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG

Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của NDTC, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà NDTC đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được nhiều NDTC mong đợi cải thiện trong thời gian tới; đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục.

Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với công chức trong thực thi nhiệm vụ, đặc biệt là các nhiệm vụ xây dựng chính sách, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC

Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và NDTC trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý của địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác CCHC, việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC và kết quả thực hiện

- Xây dựng văn hóa, đạo đức công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC và mang lại sự hài lòng, niềm tin cho NDTC, đảm bảo mọi công chức có tư duy, phương pháp làm việc, hành động thấm nhuần các yêu cầu đó và thể hiện trong các hoạt động xây dựng chính sách, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC.

31

31

KHUYẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC TỈNH

- Cần khắc phục, xử lý nghiêm, dứt khoát những tồn tại kéo dài qua nhiều năm, đồng thời có cơ chế khích lệ, động viên phù hợp, kịp thời.

- Giải pháp khắc phục nên đưa ra lộ trình, sản phẩm, mức độ chất lượng cần đạt được một cách rõ ràng, cụ thể (sản phẩm cần đạt trong năm hay năm sau).

- Quan tâm phát triển đội ngũ công chức tham mưu về cải cách hành chính, đảm bảo đội ngũ này không chỉ có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức, văn hóa công vụ của một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại mà còn là những người có ước vọng đóng góp, cống hiến và không ngừng học hỏi, sáng tạo, đổi mới.

- Sự hài lòng của NDTC phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau, do vậy cần phải thực hiện các giải pháp đồng bộ để có thể mang lại sự hài lòng cho NDTC.

32

32

KHUYẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÁC TỈNH

- Các cơ chế, chính sách, chương trình, hành động, văn hóa công vụ ... của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước luôn phải đặt người dân làm trung tâm, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân, vì lợi ích của người dân, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Nghiên cứu, học hỏi, sáng tạo, đổi mới, ứng dụng công nghệ thông tin, chính quyền điện tử, chuyển đổi số... đảm bảo cung ứng DVC, phục vụ người dân có chất lượng tốt, bắt kịp với các tiêu chuẩn, xu thế trên thế giới.

- Bộ máy hành chính, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cần thể hiện được nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu suất, hiệu quả, lấy người dân làm trung tâm phục vụ, tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp.

33

33

KẾT QUẢ, TÁC ĐỘNG

Thể hiện sự minh bạch, trách nhiệm giải trình của Chính phủ, chính quyền địa phương.

Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức về nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm; thúc đẩy đội ngũ này thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân.

Nâng cao nhận thức của người dân về quyền và nghĩa vụ trong xây dựng một nền hành chính phục vụ; thúc đẩy người dân tích cực giám sát, phản hồi ý kiến và cùng tham gia với Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan xây dựng một nền hành chính phục vụ, hiệu lực, hiệu quả.

Làm thay đổi hình ảnh chính phủ, chính quyền, cơ quan hành nhà nước trong mắt người dân, từ đó làm thay đổi mối quan hệ giữa chính phủ, chính quyền với người dân theo hướng ngày càng tích cực hơn

Nâng tầm của nền hành chính công Việt Nam trong khu vực, trên thế giới; giúp nền hành chính công Việt Nam có thể cạnh tranh, cùng phát triển trong bối cảnh toàn cầu hóa.

34

34

PHƯƠNG PHÁP 2017-2020 vs 2022-2026

	2017-2020	2022-2026
Tên gọi	x	xy
Mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể	x	xy
Yêu cầu	x	x
Đối tượng	x	y
Phạm vi	x	x
Nội dung: Khía cạnh, yếu tố, yếu tố thành phần	x	y
Tiêu chí	x	y
<i>Các loại chỉ số, thang đo, cách tính; xếp hạng</i>	x	xy
Thu thập thông tin: Cách thức khảo sát, chọn mẫu, phiếu hỏi trực tiếp, giám sát khảo sát	x	y
Báo cáo kết quả	x	x
Quản lý kết quả		y
Trách nhiệm thực hiện	x	x

35