|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH QUẢNG NAM **SỞ NỘI VỤ**  Số: 1821 /SNV-CCHC  V/v hướng dẫn cải thiện Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (chỉ số SIPAS) | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Quảng Nam, ngày 30 tháng 8 năm 2019* |

# Kính gửi:

* Các sở, ban, ngành;
* Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố.

Ngày 17 tháng 7 năm 2019, Ủy ban nhân dân tỉnh Kế hoạch số 4183/KH-UBND về cải thiện Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2019, trong đó, Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương triển khai, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tỉnh.

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 4183/KH-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ xây dựng Tài liệu hướng dẫn các sở, ngành, địa phương về cải thiện Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước (chỉ số SIPAS). Tài liệu hướng dẫn này được đăng tải trên Cổng thông tin cải cách hành chính tỉnh tại địa chỉ cchc.quangnam.gov.vn, mục Hướng dẫn nghiệp vụ cải cách hành chính.

Sở Nội vụ đề nghị các Sở, ngành, địa phương tích cực, khẩn trương thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp theo Tài liệu hướng dẫn kèm theo Công văn này. Trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số SIPAS, đề nghị các Sở, ngành, địa phương kịp thời, chủ động phản ánh các khó khăn, vướng mắc, đề xuất các giải pháp mới nâng cao Chỉ số SIPAS về Sở Nội vụ để kịp thời tổng hợp, đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trên đây là một số nội dung hướng dẫn việc thực hiện cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh hoặc cần trao đổi thêm, đề nghị các Sở, ngành, địa phương phản ánh về Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ, điện thoại 02353.833557, Email: cchcquangnam@gmail.com.

Sở Nội vụ trân trọng đề nghị các đơn vị quan tâm phối hợp, triển khai thực hiện./.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nơi nhận***  - Như trên;  - Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);  - Phó Chủ tịch UBND tỉnh Trần Văn Tân (b/c)  - Lưu: VT, CCHC. | | | **GIÁM ĐỐC**  **(Đã ký)**  **Trần Anh Tuấn** |
| UBND TỈNH QUẢNG NAM **SỞ NỘI VỤ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** | | |

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG**

**CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ**

**CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

*(Ban hành kèm theo Công văn số 1821 /SNV-CCHC ngày 30 tháng 8 năm 2019 của Sở Nội vụ)*

**I. GIỚI THIỆU VỀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG (CHỈ SỐ SIPAS)**

**1. Giới thiệu chung**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp) giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như sau:

**a) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của Cơ quan hành chính nhà nước**

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộphận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộphận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộphận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

**b) Thủ tục hành chính**

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

**c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc**

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

**d) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công**

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.

- Kết quả có thông tin chính xác.

**e) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị**

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

**2. Kết quả Chỉ số hài lòng của tỉnh Quảng Nam năm 2018**

Theo kết quả điều tra của Bộ Nội vụ, Chỉ số hài lòng năm 2018 của tỉnh Quảng Nam **đạt 83.31%**. Cụ thể:

**Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ hành chính công**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,**  **TỔ CHỨC** | **Không hài lòng (tỷ lệ %)** | **Bình thường (tỷ lệ %)** | **Hài lòng**  **( tỷ lệ %)** |
| 1 | Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức. | 0.33 | 10.56 | 89.11 |
| 2 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ. | 0.33 | 11.88 | 87.79 |
| 3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại. | 0.83 | 23.76 | 75.41 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng. | 0.5 | 20.30 | 79.21 |

**Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,**  **TỔ CHỨC** | **Không hài lòng (tỷ lệ %)** | **Bình thường (tỷ lệ %)** | **Hài lòng**  **( tỷ lệ %)** |
| 5 | Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ. | 1.16 | 12.71 | 86.14 |
| 6 | Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác. | 1.65 | 13.53 | 84.82 |
| 7 | Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định. | 0.99 | 10.56 | 88.45 |
| 8 | Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định. | 1.16 | 11.88 | 86.96 |
| 9 | Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định. | 5.12 | 11.72 | 83.17 |

**Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,**  **TỔ CHỨC** | **Không hài lòng (tỷ lệ %)** | **Bình thường (tỷ lệ %)** | **Hài lòng (tỷ lệ %)** |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự. | 0.66 | 12.05 | 87.29 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe ý kiến. | 0.83 | 13.70 | 85.48 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ. | 1.16 | 13.20 | 85.64 |
| 13 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo. | 1.65 | 13.04 | 85.31 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu. | 1.65 | 13.37 | 84.98 |
| 15 | Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc. | 1.16 | 12.71 | 86.14 |

**Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,**  **TỔ CHỨC** | **Không hài lòng (tỷ lệ %)** | **Bình thường (tỷ lệ %)** | **Hài lòng ( tỷ lệ %)** |
| 16 | Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định. | 2.48 | 10.07 | 87.46 |
| 17 | Kết quả có thông tin đầy đủ. | 1.16 | 11.55 | 87.29 |
| 18 | Kết quả có thông tin chính xác. | 1.82 | 11.39 | 86.80 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,**  **TỔ CHỨC** | **Không hài lòng (tỷ lệ %)** | **Bình thường (tỷ lệ %)** | **Hài lòng ( tỷ lệ %)** |
| 19 | Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị. | 10.24 | 12.60 | 77.17 |
| 20 | Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng. | 11.81 | 14.96 | 73.23 |
| 21 | Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực. | 15.75 | 11.02 | 73.23 |
| 22 | Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời. | 16.54 | 11.81 | 71.65 |

**Chỉ số trung bình chung các tiêu chí đánh giá SIPAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung đánh giá** | **Chỉ số trung bình chung các tiêu chí đánh giá SIPAS** | | |
| **Không hài lòng (tỷ lệ %)** | **Bình thường (tỷ lệ %)** | **Hài lòng (tỷ lệ %)** |
| 1 | Tiếp cận dịch vụ | 0.5 | 16.63 | 82.88 |
| 2 | Thủ tục hành chính | 2.01 | 12.08 | 85.91 |
| 3 | Công chức trực tiếp giải quyết công việc | 1.18 | 13.01 | 85.81 |
| 4 | Kết quả cung ứng dịch vụ công | 1.82 | 11.00 | 87.18 |
| 5 | Tiếp nhận giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. | 13.58 | 12.60 | 73.82 |

**II. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA, MỤC TIÊU CỦA VIỆC NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG**

**1 . Mục đích, ý nghĩa**

Thông qua việc cải thiện chỉ số SIPAS các Sở, ngành, địa phương sẽ có điều kiện xem xét, đánh giá đúng thực trạng về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan, đơn vị, địa phương. Trên cơ sở đó có các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Đề xuất được những nhiệm vụ, giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm nâng cao chỉ số SIPAS của tỉnh, góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh của tỉnh hàng năm.

**2. Mục tiêu nâng cao chỉ số SIPAS**

Từ năm 2019 đến năm 2020, hướng đến mục tiêu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 85%.

**III. MỘT SỐ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CỤ THỂ ĐỂ NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG**

1. Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình trạng người dân phải đứng làm việc với cơ quan hành chính nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái. Rà soát và bố trí hợp lý cán bộ, công chức làm nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng khách hàng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất thời gian. Chỉ đạo công chức phải ưu tiên tiếp đón người dân, tổ chức, không được làm việc riêng, nghe điện thoại.
2. Thực hiện nghiêm việc công khai các thủ tục hành chính, cập nhật thường xuyên các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp và trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh, của cơ quan, đơn vị, địa phương.
3. Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, gây phiền hà, mất thời gian và công sức của người dân, tổ chức. Tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập tổ tư vấn thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tư vấn qua điện thoại, ứng dụng di động.v.v…).
4. Cải tiến quy trình giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức theo hướng giảm chi phí nộp hồ sơ, nhận kết quả; rút ngắn thời gian; tăng mức độ trả kết quả đúng thời hạn, giảm thời gian đi lại cho người dân, tổ chức.
5. Triển khai thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
6. Tiếp tục đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4; đẩy mạnh phương thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.
7. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.
8. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ, đặc biệt công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm những đơn vị, người dân có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.
9. Công khai địa chỉ đường dây nóng, hộp thư điện tử và tổ chức tiếp nhận, xử lý, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, tố cáo của người dân, doanh nghiệp, nhất là về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà; rà soát, điều chuyển những cán bộ, công chức không đủ năng lực trình độ, có thái độ hách dịch, cửa quyền. Thực hiện nghiêm túc quy định thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hẹn cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

*(Đính kèm khung nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số SIPAS)*