

Số: /BC-UBND

Lai Châu, ngày tháng 5 năm 2026

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 2025 của tỉnh Lai Châu; mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2026

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 2025 do Bộ Nội vụ công bố¹, Ủy ban nhân dân tỉnh phân tích, đánh giá những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế để tập trung chỉ đạo, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu trong năm 2026, cụ thể như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

Chỉ số SIPAS do Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tổ chức khảo sát, với phạm vi khảo sát thực hiện ở 34 tỉnh, thành phố. Tổng số phiếu khảo sát năm 2025 là 36.000 phiếu, thu về 35.649 phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 99,03%, trong đó tỉnh Lai Châu, Bộ Nội vụ thực hiện khảo sát tại 12 xã, phường (gồm: Tân Phong, Thu Lũm, Tà Tổng, Bum Nưa, Pa Tần, Lê Lợi, Sỉ Lở Lầu, Khổng Lào, Nậm Cuối, Tân Uyên, Khoen On, Mường Mô). 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 sát².

Nội dung khảo sát tập trung vào 02 nhóm: (1) Việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công; (2) Việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước. Bộ chỉ số năm 2025 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.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS 2025

Chỉ số SIPAS 2025 tỉnh Lai Châu đạt 77,92%, giảm 3,59% so với năm 2024; xếp hạng 34/34 tỉnh, thành phố, trong đó: Chỉ số xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 78,51%, giảm 2,98%, so với năm 2024, chỉ số cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 77,07% giảm 4,47% so với năm 2024.

¹ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 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 2025.

² Đối tượng khảo sát là người dân đại diện cho hộ gia đình, đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

1. Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm 08 tiêu chí

1.1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách

Năm 2025, mức độ quan tâm của người dân tỉnh đối với 09 nhóm chính sách đạt từ 77,95% đến 82,46%. Người dân quan tâm nhiều nhất đến chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (82,46%), tiếp đến là chính sách giáo dục phổ thông (82,25%) và chính sách điện sinh hoạt (82,15%). Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương có mức độ quan tâm thấp nhất (77,95%).

Tiêu chí mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1.Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	81,83%	82,46%	+0,63%
2.Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	82,49%	82,25%	-0,24%
3.Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	81,13%	82,15%	+1,02%
4.Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	79,98%	80,03%	+0,05%
5.Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	80,41%	79,97%	-0,44%
6.Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	78,89%	79,97%	+1,08%
7.Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	80,26%	79,67%	-0,59%
8.Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	80,62%	79,59%	-1,03%
9.Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	77,74%	77,95%	+0,21%

1.2. Các kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương

Kênh thông tin người dân sử dụng nhiều nhất là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư với 68,08%, tăng 3,93% so với năm 2024. Kênh mạng internet đạt 31,07%, giảm 18,83% so với năm 2024, qua người thân, bạn bè 12,73%. Ngoài ra, người dân sử dụng các kênh thông tin khác là 0,34%. Kết quả này cho thấy hình thức thông tin trực tiếp tại khu dân cư vẫn giữ vai trò chủ đạo, trong khi việc tiếp cận thông tin qua môi trường số có dấu hiệu giảm mạnh.

Tiêu chí kênh thông tin	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1.Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	64,15%	68,08%	+3,93%
2.Qua mạng internet	49,90%	31,07%	-18,83%
3.Qua loa phát thanh xã	30,82%	22,07%	-8,75%
4.Qua đài, ti vi, báo chí	40,88%	21,05%	-19,83%
5.Qua chính quyền, công chức	27,46%	13,58%	-13,88%
6.Qua người thân, bạn bè	20,34%	12,73%	-7,61%
7.Qua hình thức khác	0,42%	0,34%	-0,08%

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

Người dân đánh giá hình thức qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là phù hợp nhất (78,29%); tiếp đến là qua mạng internet (77,57%), qua chính

quyền, công chức (76,56%) và đài, ti vi, báo chí (76,01%). Hình thức khác có mức phù hợp thấp nhất (70,17%).

Tiêu chí (hình thức cung cấp thông tin về chính sách)	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	79,31%	78,29%	-1,02%
2. Qua mạng internet	81,71%	77,57%	-4,14%
3. Qua chính quyền, công chức	76,97%	76,56%	-0,41%
4. Qua đài, ti vi, báo chí	80,36%	76,01%	-4,35%
5. Qua người thân, bạn bè	74,20%	72,35%	-1,85%
6. Qua loa phát thanh xã	73,61%	71,88%	-1,73%
7. Qua hình thức khác	70,10%	70,17%	+0,07%

1.4. Mức độ tham gia góp ý của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước

Người dân sẵn sàng tham gia góp ý nhiều nhất nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống (56,35%), tăng 17,90% so với năm 2024. Các hình thức trực tuyến tiếp tục có tỷ lệ thấp: qua Trang thông tin điện tử của chính quyền đạt 9,98%, qua Zalo, Facebook đạt 5,92%. Điều này cho thấy người dân vẫn ưu tiên các hình thức tham gia trực tiếp tại cộng đồng dân cư, nơi có thể trao đổi, phản ánh ý kiến một cách thuận lợi và dễ tiếp cận hơn.

Tiêu chí mức độ tham gia góp ý	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	38,45%	56,35%	+17,90%
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	35,29%	24,37%	-10,92%
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	30,04%	18,44%	-11,60%
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến: Trang thông tin điện tử chính quyền	11,13%	9,98%	-1,15%
5. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến: qua zalo, facebook	10,71%	5,92%	-4,79%

1.5. Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu

Kết quả khảo sát cho thấy có nhiều chuyển biến tích cực trong hoạt động công vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Tỷ lệ người dân cho rằng “Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu” đạt 91,86%, tăng 4,47% so với năm 2024. Trong khi đó, tỷ lệ người dân cho rằng “Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu” là 7,80% giảm 2,49% so với năm 2024. Đặc biệt, tỷ lệ đánh giá “Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu” là 0,34% giảm 1,97% so với năm 2024. Đây là tín hiệu tích cực, phản ánh chất lượng phục vụ của đội ngũ

cán bộ, công chức ngày càng được nâng lên, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân có nhiều cải thiện.

Kết quả này cho thấy các giải pháp siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao đạo đức công vụ và tăng cường kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh đã phát huy hiệu quả tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn 0,34% người dân cho rằng còn tồn tại tình trạng phiền hà, sách nhiễu trong giải quyết công việc, giảm 1,97% so với năm 2024.

Tiêu chí suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1.Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	87,39%	91,86%	+4,47%
2.Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	10,29%	7,80%	-2,49%
3.Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	2,31%	0,34%	-1,97%

1.6. Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết Thủ tục hành chính (TTHC)

Tỷ lệ người dân cho rằng “Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định” đạt 92,67%, tăng 5,93% so với năm 2024. Bên cạnh đó, tỷ lệ người dân cho rằng “Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định” là 5,79%, giảm 4,32% so với năm 2024. Đặc biệt, tỷ lệ đánh giá “Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định” là 1,53% giảm 1,63% so với năm 2024. Điều này cho thấy nhận thức và niềm tin của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng được cải thiện; đồng thời phản ánh các giải pháp phòng, chống tham nhũng, tiêu cực trong hoạt động công vụ bước đầu đạt hiệu quả tích cực.

Tiêu chí suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1.Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định	86,74%	92,67%	+5,93%
2.Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định	10,11%	5,79%	-4,32%
3.Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định	3,16%	1,53%	-1,63%

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

Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính năm 2025 nhìn chung có xu hướng giảm so với năm 2024. Trong đó, hình thức giải quyết trực tiếp tiếp tục được người dân đánh giá phù hợp cao nhất với 76,39%, giảm 0,82% so với năm 2024. Đối với hình thức trực tuyến toàn trình và trực tuyến một phần, tỷ lệ đánh giá phù hợp lần lượt đạt 70,30% và 72,25%, giảm

tương ứng 4,81% và 2,17% so với năm 2024. Điều này cho thấy phần lớn người dân vẫn có xu hướng lựa chọn giao dịch trực tiếp để được hướng dẫn, hỗ trợ cụ thể trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Kết quả này phản ánh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mặc dù đã được quan tâm thực hiện nhưng hiệu quả khai thác, sử dụng chưa đồng đều; một bộ phận người dân còn gặp khó khăn trong thao tác, tiếp cận công nghệ, nhất là tại khu vực vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

Tiêu chí hình thức giải quyết TTHC	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
1.Hình thức trực tiếp	77,21%	76,39%	-0,82%
2.Hình thức trực tuyến toàn trình	75,11%	70,30%	-4,81%
3.Hình thức trực tuyến một phần	74,42%	72,25%	-2,17%

1.8. Trải nghiệm của người dân về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền

Năm 2025, trải nghiệm phổ biến nhất là giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã với 53,47%. Tỷ lệ người dân đã thực hiện TTHC trực tuyến ở cả hai hình thức còn thấp: 5,75% đối với nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính; 11,34% đối với nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa.

Tiêu chí trải nghiệm	Năm 2025
1.Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã	53,47%
2.Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	29,95%
3.Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	18,27%
4.Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	16,58%
5.Có người thân đang đi học phổ thông	14,55%
6.Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại TTPVHCC/BPMC	11,34%
7.Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC	7,45%
8.Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyển khoản và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính	5,75%
9.Nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC	2,54%
10.Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC	2,54%

Nhìn chung, người dân trên địa bàn tỉnh đã có nhiều trải nghiệm trong quá trình tiếp cận, sử dụng dịch vụ hành chính công và các dịch vụ thiết yếu do cơ quan nhà nước cung cấp. Hình thức giải quyết TTHC trực tiếp vẫn được người dân lựa chọn phổ biến, đặc biệt ở cấp xã do thuận tiện trong đi lại và giao dịch. Trong khi đó, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, cho thấy việc tiếp cận và sử dụng các nền tảng số vẫn gặp khó khăn đối với một bộ phận người dân. Bên cạnh đó, tỷ lệ người dân tham gia góp ý, phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước còn hạn chế, thể hiện mức độ tương tác hai chiều giữa chính quyền và người dân chưa cao. Điều này đặt ra yêu cầu tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh chuyển đổi số và tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn để người dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả hơn.

2. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu đạt 77,92%, giảm 3,59% so với năm 2024, xếp hạng 34/34 tỉnh, thành phố, trong đó: Chỉ số xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 78,51%, giảm 2,98%, so với năm 2024; chỉ số cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 77,07% giảm 4,47% so với năm 2024, được thực hiện với 09 nhóm tiêu chí cụ thể:

2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (04 nhóm tiêu chí đánh giá)³

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 78,51%, xếp thứ 33/34 tỉnh, thành phố, giảm 2,98% so với năm 2024. Năm 2025, 04 nội dung đo lường đều có mức độ hài lòng giảm từ 1,71% - 3,30%, cụ thể:

a) Mức độ hài lòng của người dân về trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách

Kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách đạt 79,17%, giảm 1,71% so với năm 2024, xếp thứ 33/34 tỉnh, thành phố. Trong đó, tiêu chí thành phần “Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy” đạt 78,59%, giảm 2,42% so với năm 2024. Tiêu chí thành phần “Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu” đạt 79,76%, giảm 0,99% so với năm 2024.

³ (1) Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả tác động của chính sách.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	80,88%	79,17%	-1,71%
Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	81,01%	78,59%	-2,42%
Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu	80,75%	79,76%	-0,99%

Nhìn chung, cả 02 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, cho thấy việc công khai, tuyên truyền và giải thích chính sách mặc dù đã được triển khai bằng nhiều hình thức nhưng khả năng tiếp cận thông tin của người dân vẫn còn hạn chế ở một số nơi, nhất là khu vực vùng sâu, vùng xa. Điều này đặt ra yêu cầu cần tiếp tục nâng cao chất lượng truyền thông chính sách; đa dạng hóa hình thức cung cấp thông tin; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước nhằm giúp người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu và thuận lợi trong quá trình thực hiện chính sách.

b) Mức độ hài lòng của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 79,23%, giảm 2,09% so với năm 2024, xếp thứ 31/34 tỉnh, thành phố.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	81,32%	79,23%	-2,09%
1.Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách	81,52%	79,23%	-2,29%
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	81,13%	79,23%	-1,90%

Theo kết quả khảo sát cả 2 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, cho thấy việc phát huy vai trò tham gia của người dân trong xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách còn một số hạn chế; các hình thức lấy ý kiến, tiếp nhận phản hồi của người dân chưa thực sự đa dạng, hiệu quả. Do đó, cần tiếp tục đẩy mạnh công khai, minh bạch thông tin chính sách; đổi mới phương thức lấy ý kiến Nhân dân; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và nâng cao trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp thu, phản hồi ý kiến của người dân.

c) Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách đạt 78,59%, giảm 3,30% so với năm 2024, xếp hạng thứ 33/34 tỉnh, thành phố. Đây là nhóm tiêu chí có mức giảm tương đối lớn, phản ánh yêu cầu ngày càng cao của người dân đối với hiệu quả tổ chức thực hiện các chính sách tại địa phương.

Trong các tiêu chí thành phần chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương được người dân đánh giá cao nhất với 79,70%, tuy nhiên vẫn giảm 4,80% so với năm 2024. Các tiêu chí còn lại giảm từ 2,44% đến 4,23%.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	81,89%	78,59%	-3,30%
1.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	82,14%	79,70%	-2,44%
2.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	84,36%	79,56%	-4,80%
3.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	82,16%	78,99%	-3,17%
4.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	81,51%	78,92%	-2,59%
5.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	82,85%	78,62%	-4,23%
6.Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	81,89%	78,59%	-3,30%
7.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	80,92%	78,38%	-2,54%
8.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	80,50%	77,88%	-2,62%
9.Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương	81,34%	77,77%	-3,57%

Nhìn chung, cả 09 tiêu chí thành phần đều có xu hướng giảm so với năm 2024, cho thấy công tác tổ chức thực hiện chính sách ở một số lĩnh vực chưa thực sự đáp ứng kỳ vọng của người dân. Do đó, cần tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; tập trung cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công thiết yếu; tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện chính sách và nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương.

d) Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

Kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách đạt 78,16%, giảm 3,14% so với năm 2024,

xếp hạng thứ 33/34 tỉnh, thành phố.

Trong các tiêu chí thành phần, tiêu chí “Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn” đạt 79,46%, giảm 1,92% so với năm 2024. Tiêu chí “An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn” đạt 79,12%, giảm 2,36% so với năm 2024.

Một số tiêu chí có mức giảm tương đối lớn so với năm 2024 như: “Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn” đạt 77,19%, giảm 4,91%; “Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn” đạt 78,48%, giảm 4,34%; “Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn” đạt 78,89%, giảm 3,55%; “Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn” đạt 76,33%, giảm 3,59%.

Bên cạnh đó, tiêu chí thành phần “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 78,38%, giảm 2,88%, cho thấy người dân vẫn kỳ vọng cao hơn về chất lượng phục vụ, năng lực thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Kết quả, tác động của chính sách	81,30%	78,16%	-3,14%
1.Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	79,92%	76,33%	-3,59%
2.Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn	79,96%	77,31%	-2,65%
3.Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	80,50%	77,88%	-2,62%
4.Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	81,38%	79,46%	-1,92%
5.Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	82,82%	78,48%	-4,34%
6.Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn	82,10%	77,19%	-4,91%
7.Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	82,44%	78,89%	-3,55%
8.Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	81,13%	78,55%	-2,58%
9.An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	81,48%	79,12%	-2,36%
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	81,26%	78,38%	-2,88%

Nhìn chung, cả 10 tiêu chí thành phần đều có xu hướng giảm so với năm 2024, phản ánh yêu cầu, kỳ vọng của người dân đối với hiệu quả và tác động thực tế của các chính sách ngày càng cao. Do đó, cần tiếp tục nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; tập trung đầu tư phát triển hạ tầng, bảo đảm an sinh xã hội, cải thiện chất lượng dịch vụ công và nâng cao năng lực, trách

nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân.

2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, với 5 tiêu chí đánh giá⁴.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2025 đạt 77,07%, giảm 4,47% so với năm 2024, xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố. Trong 5 tiêu chí đo lường đều giảm so với năm 2024, giảm nhiều nhất là tiêu chí Thủ tục hành chính giảm 5,09%, giảm ít nhất là tiêu chí tiếp cận dịch vụ giảm 3,42%, cụ thể:

a) Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

Mức độ hài lòng của người dân đối với chỉ số thành phần “Tiếp cận dịch vụ” năm 2025 đạt 77,63%, giảm 3,42% so với năm 2024, xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố. Trong 3/3 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, giảm từ 3,12%-3,64%.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Tiếp cận dịch vụ	81,05%	77,63%	-3,42%
1.Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy	80,84%	77,20%	-3,64%
2.BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	81,43%	78,31%	-3,12%
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	80,88%	77,36%	-3,52%

b) Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính (TTHC)

Năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với “Thủ tục hành chính” đạt 76,77%, giảm 5,09% so với năm 2024 (81,86%), xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố. Đây là nhóm tiêu chí có mức giảm khá lớn. Trong 4/4 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, giảm từ 4,46% - 5,74%.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Thủ tục hành chính (TTHC)	81,86%	76,77%	-5,09%
1.Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc	82,01%	77,20%	-4,81%
2.Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định	82,77%	77,03%	-5,74%

⁴ Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ; Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính (TTHC); Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc; Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ; Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định	81,64%	76,28%	-5,36%
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định	81,01%	76,55%	-4,46%

c) Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc

Năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với “Công chức trực tiếp giải quyết công việc” đạt 77,00%, giảm 4,62% so với năm 2024 (81,62%), xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố. Trong 3/3 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, giảm từ 4,25% - 4,87%.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Công chức trực tiếp giải quyết công việc	81,62%	77,00%	-4,62%
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân	81,93%	77,06%	-4,87%
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	81,55%	77,30%	-4,25%
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC	81,38%	76,63%	-4,75%

d) Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ

Năm 2025, mức độ hài lòng đối với “Kết quả dịch vụ” đạt 77,29%, giảm 4,61% so với năm 2024 (81,90%), xếp hạng thứ 34/34 tỉnh thành phố. Trong 4 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, giảm từ 4,15% - 5,27%.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Kết quả dịch vụ	81,90%	77,29%	-4,61%
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	81,93%	76,66%	-5,27%
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	81,89%	77,47%	-4,42%
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng	81,89%	77,74%	-4,15%

đ) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với “Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” đạt 76,79%, giảm 4,40% so với năm 2024 (81,19%), xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố. Trong 3 tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2024, giảm từ 4,28% - 4,47%.

Nội dung/tiêu chí	Năm 2024	Năm 2025	Tăng/giảm
Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	81,19%	76,79%	-4,40%
1.BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân dễ dàng	80,96%	76,49%	-4,47%
2.BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	81,13%	76,85%	-4,28%
3.BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	81,47%	77,03%	-4,44%

*** Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**

Mức độ hài lòng của người dân đối với quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính nhà nước có xu hướng giảm, điều đó cho thấy quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2025 chịu tác động lớn từ việc thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Trong thời gian đầu triển khai, nhiều địa phương còn gặp khó khăn trong bố trí cơ sở vật chất, sắp xếp nhân sự, cập nhật quy trình và tổ chức vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo mô hình mới. Bên cạnh đó, điều kiện hạ tầng, trang thiết bị và nguồn nhân lực chưa tương ứng, dẫn đến áp lực trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Mặc dù các chỉ số đều giảm, tỷ lệ hài lòng của người dân ở các nhóm tiêu chí vẫn duy trì trên 76%, cho thấy người dân vẫn ghi nhận sự nỗ lực của các cơ quan hành chính nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức trong việc duy trì hoạt động giải quyết thủ tục hành chính thông suốt. Trong thời gian tới, cần tiếp tục tập trung hoàn thiện tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin; chuẩn hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng đội ngũ công chức và đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân.

3. Nhu cầu mong đợi của người dân

Năm 2025, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước được đo lường trên 10 nội dung liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công.

Kết quả khảo sát nhu cầu mong đợi năm 2025 của tỉnh Lai Châu cho thấy người dân có kỳ vọng cao đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, khi tất cả các nội dung khảo sát nhu cầu mong đợi đều trên 85%. Điều này phản ánh nhu cầu ngày càng lớn của người dân đối với một nền hành chính công khai, minh bạch, hiện đại và phục vụ tốt hơn.

Trong các nội dung khảo sát, người dân mong đợi cao nhất đối với việc “Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân” đạt 88,89%, các nội dung “Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân” đạt 88,11%; “Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân” đạt 87,14%; “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương” đạt 87,08% cho thấy người dân kỳ vọng đội ngũ cán bộ, công chức phải có trình độ, trách nhiệm, tinh thần phục vụ tốt hơn, đồng thời chính quyền các cấp cần hoạt động hiệu quả, minh bạch và gần dân hơn. Ngoài ra, người dân cũng mong muốn tỉnh tiếp tục quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến nhằm tạo thuận lợi cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

Chỉ số nhu cầu, mong đợi năm 2025 của tỉnh Lai Châu	Tỷ lệ
1.Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	88,89%
2.Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	88,11%
3.Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	87,65%
4.Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	87,14%
5.Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	87,08%
6.Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc	86,45%
7.Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	86,30%
8.Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	86,26%
9.Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân	86,24%
10.Mở rộng cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	85,88%

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Năm 2025, tỉnh Lai Châu phối hợp với Bộ Nội vụ tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước một cách chặt chẽ, không có sự can thiệp, định hướng. Do đó, kết quả điều tra do Bộ Nội vụ công bố là kết quả phản ánh tương đối khách quan nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân tiếp tục được các cấp, các ngành quan tâm triển khai thực hiện. Chính quyền các cấp

đã từng bước tăng cường công khai, minh bạch thông tin; đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến chính sách; duy trì hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, góp phần bảo đảm quyền lợi và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong giải quyết công việc.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy người dân ngày càng quan tâm hơn đến hoạt động quản lý nhà nước, đặc biệt là các lĩnh vực cải cách hành chính, phát triển kinh tế, an ninh trật tự, chuyển đổi số và chất lượng cung ứng dịch vụ công. Tỷ lệ người dân đánh giá không có tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu hoặc không phải đưa tiền ngoài quy định đều tăng so với năm 2024 (Tỷ lệ người dân cho rằng “Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu” đạt 91,86%, tăng 4,47%; Tỷ lệ người dân cho rằng “Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định” đạt 92,67%, tăng 5,93%), phản ánh hiệu quả bước đầu trong việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao đạo đức công vụ và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

2. Tồn tại, hạn chế và trách nhiệm của cơ quan, địa phương

2.1. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh Lai Châu giảm 3,59% so với năm 2024, xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố; trong đó cả 02 nhóm nội dung lớn là “Việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách” và “Việc cung ứng dịch vụ hành chính công” đều giảm.

Mức độ tham gia góp ý của người dân đối với chính sách còn thấp, đặc biệt đối với các hình thức góp ý trực tuyến, tỷ lệ người dân tham gia góp ý qua trang thông tin điện tử của chính quyền, qua Zalo, Facebook còn rất thấp⁵; tỷ lệ người dân chủ động tham gia góp ý theo mọi hình thức giảm mạnh 11,6% so với năm 2024.

Chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công còn một số hạn chế: Các tiêu chí về công khai thủ tục hành chính, hướng dẫn hồ sơ, giải quyết hồ sơ đúng quy định, đúng thời hạn đều giảm khá mạnh so với năm 2024, cụ thể: Tiêu chí “Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định” giảm 5,74%; tiêu chí “Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn” giảm 5,27%; tiêu chí “Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí đúng quy định” giảm 5,36%.

Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công ở một số địa phương còn hạn chế⁶.

⁵ Trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền 9,98%; Hình thức trực tuyến qua Zalo, Facebook 5,92%

⁶ Mức độ hài lòng của người dân đối với chỉ số thành phần “Tiếp cận dịch vụ” năm 2025 đạt 77,63%, giảm 3,42% so với năm 2024, xếp hạng thứ 34/34 tỉnh, thành phố

Chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức trực tiếp giải quyết công việc có mặt còn hạn chế; kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn hồ sơ và tinh thần phục vụ người dân ở một số nơi chưa đáp ứng yêu cầu. Mức độ hài lòng đối với thái độ giao tiếp, việc tuân thủ quy định và hướng dẫn hồ sơ của công chức đều giảm trên 4% so với năm 2024.

Kết quả khảo sát suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức trên địa bàn tỉnh vẫn còn, cụ thể: có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu là 0,34%; có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định là 1,53%.

2.2. Trách nhiệm của cơ quan, địa phương đối với tồn tại, hạn chế

a) Sở Nội vụ

Chưa tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp trọng tâm, đồng bộ và đủ mạnh để cải thiện các chỉ số SIPAS có mức giảm sâu qua các năm.

Công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, công vụ, đạo đức công vụ đối với đội ngũ công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính chưa thường xuyên; chưa kịp thời phát hiện, chấn chỉnh các tồn tại như hướng dẫn hồ sơ chưa đầy đủ, giải quyết hồ sơ chậm hạn, thái độ phục vụ chưa đáp ứng yêu cầu, vẫn có trường hợp công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

Việc phối hợp với các cơ quan, địa phương trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia khảo sát SIPAS có mặt còn hạn chế, ảnh hưởng phần nào đến chất lượng phản hồi khảo sát và kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh.

b) Văn phòng UBND tỉnh

Công tác tham mưu chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC và kiểm soát thủ tục hành chính ở một số cơ quan, địa phương có thời điểm chưa thường xuyên. Công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính có thời điểm chưa sát sao; chưa kịp thời phát hiện, chấn chỉnh tình trạng hồ sơ giải quyết chậm hạn, ảnh hưởng đến một số tiêu chí về giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân.

Việc kiểm tra, hướng dẫn thực hiện công khai, niêm yết thủ tục hành chính, chuẩn hóa quy trình nội bộ, quy trình điện tử và tổ chức hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã vẫn còn chưa thường xuyên; chưa kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, dẫn đến một số tiêu chí về công khai thủ tục

hành chính, hướng dẫn hồ sơ, giải quyết hồ sơ đúng quy định, đúng thời hạn và chất lượng phục vụ người dân giảm so với năm 2024.

Công tác tham mưu triển khai dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa tạo chuyển biến rõ nét, dẫn đến tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

c) Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh

Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện chính sách ở một số ngành, lĩnh vực có mặt chưa đáp ứng yêu cầu; việc rà soát, đánh giá mức độ phù hợp, tác động của chính sách đối với người dân chưa thường xuyên; việc nắm bắt, tham mưu tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh từ cơ sở có nội dung chưa kịp thời, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân ở một số lĩnh vực, cụ thể: Giao thông đường bộ giảm 4,91%; trật tự, an toàn xã hội giảm 4,34%; an sinh xã hội giảm 4,23%; phát triển kinh tế giảm 3,59%; khám chữa bệnh giảm 2,62%; giáo dục phổ thông giảm 1,92%, cho thấy công tác tham mưu, tổ chức thực hiện chính sách ở một số ngành, lĩnh vực chưa đáp ứng yêu cầu và kỳ vọng của người dân.

d) Trách nhiệm của Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp

Công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia góp ý xây dựng chính sách, giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và tham gia khảo sát SIPAS có mặt chưa hiệu quả.

Công tác phối hợp tuyên truyền, vận động người dân tham gia góp ý xây dựng chính sách, giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và tham gia khảo sát SIPAS có mặt chưa hiệu quả; việc phát huy vai trò của Mặt trận và các tổ chức thành viên trong nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân có thời điểm chưa sâu sát.

Việc tuyên truyền, vận động người dân, nhất là người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tham gia góp ý xây dựng chính sách, sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế.

đ) Trách nhiệm của UBND cấp xã⁷

Công tác tuyên truyền, công khai, giải thích chính sách cho người dân ở một số địa phương có mặt còn hạn chế; hình thức tuyên truyền chưa thực sự phù hợp với điều kiện thực tế ở cơ sở, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân

⁷ Tại 12 xã, phường được lựa chọn khảo sát SIPAS năm 2025, gồm: Tân Phong, Thu Lũm, Tà Tổng, Bum Nưa, Pa Tàn, Lê Lợi, Sỉ Lở Lầu, Không Lào, Nậm Cuối, Tân Uyên, Khoen On, Mường Mỏ.

tộc thiểu số, dẫn đến mức độ tiếp cận thông tin, tham gia góp ý chính sách và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân còn thấp.

Việc tổ chức thực hiện chính sách ở một số lĩnh vực liên quan trực tiếp đến đời sống người dân như an sinh xã hội, giao thông, phát triển kinh tế, trật tự an toàn xã hội... chưa đáp ứng kỳ vọng của người dân, làm giảm mức độ hài lòng đối với nhóm nội dung “xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách”.

Công tác giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có mặt còn hạn chế; việc công khai, hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ ở một số nơi chưa thực sự đồng bộ, vẫn còn tình trạng hồ sơ giải quyết chậm hạn.

Chất lượng phục vụ của một bộ phận cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có mặt chưa đáp ứng yêu cầu; kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn người dân và ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân.

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia trả lời phiếu khảo sát SIPAS còn hạn chế; chưa chủ động phối hợp với các cơ quan, đoàn thể, tổ dân cư để tuyên truyền đầy đủ về mục đích, ý nghĩa của khảo sát SIPAS và quyền, trách nhiệm của người dân trong tham gia đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

e) Đối với các cơ quan thông tin, truyền thông

Công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến và Chỉ số SIPAS có thời điểm chưa thường xuyên; nội dung, hình thức tuyên truyền chưa thực sự phong phú, phù hợp với người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

Việc phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân về mục đích, ý nghĩa của Chỉ số SIPAS và vai trò giám sát của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước chưa thực sự hiệu quả.

g) Bưu điện tỉnh Lai Châu

Công tác phối hợp triển khai khảo sát SIPAS tại một số địa bàn có thời điểm chưa thực sự chặt chẽ, việc bố trí, quản lý, hướng dẫn đội ngũ điều tra viên tham gia phát, thu phiếu khảo sát ở một số nơi chưa được theo dõi thường xuyên.

Một số điều tra viên trong quá trình thực hiện khảo sát còn hạn chế về kỹ năng hướng dẫn, giải thích nội dung phiếu khảo sát cho người dân; việc tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của khảo sát SIPAS và quyền, trách nhiệm của

người dân khi tham gia đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước có lúc chưa đầy đủ, rõ ràng.

Tại một số địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, điều tra viên còn gặp khó khăn trong giao tiếp, hướng dẫn người dân tiếp cận nội dung khảo sát, dẫn đến việc người dân chưa hiểu đầy đủ các tiêu chí đánh giá hoặc còn tâm lý trả lời theo cảm tính, ảnh hưởng nhất định đến chất lượng thông tin khảo sát thu thập được.

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

3.1. Nguyên nhân khách quan

Năm 2025 là năm đầu triển khai thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp (thực hiện chủ trương kết thúc hoạt động của chính quyền cấp huyện), trong quá trình chuyển tiếp, việc điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền giữa các cấp chính quyền; sắp xếp tổ chức bộ máy, nhân sự; thay đổi quy trình phối hợp, giải quyết công việc đã tác động nhất định đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân.

Một bộ phận người dân, nhất là ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số được khảo sát chưa thường xuyên hoặc chưa từng trực tiếp sử dụng dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trực tuyến nên việc đánh giá mức độ hài lòng chủ yếu dựa trên cảm nhận, thông tin trao đổi từ cộng đồng dân cư. Điều này phần nào ảnh hưởng đến kết quả đánh giá, nhất là đối với các tiêu chí liên quan đến chất lượng phục vụ và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công ở một số xã còn khó khăn; trang thiết bị chưa đồng bộ, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu chuyển đổi số, cải cách hành chính và nhu cầu phục vụ người dân trong tình hình mới.

Khối lượng công việc phát sinh trong quá trình sắp xếp tổ chức bộ máy, chuyển giao nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tăng lên; trong khi nhân lực trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại cơ sở còn hạn chế, dẫn đến áp lực trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính, ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng phục vụ người dân.

3.2. Nguyên nhân chủ quan

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia góp ý, phản biện chính sách và sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở một số cơ quan, địa phương chưa thực sự hiệu quả; hình thức tuyên truyền chưa đa dạng, chưa phù hợp với điều kiện tiếp cận thông tin của người dân ở cơ sở.

Việc chỉ đạo, kiểm tra, giám sát giải quyết thủ tục hành chính ở một số cơ

quan, đơn vị chưa thường xuyên, chưa kịp thời phát hiện, chấn chỉnh các tồn tại trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho người dân.

Một bộ phận cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc chưa chủ động thích ứng với yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy; kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn hồ sơ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin và tinh thần phục vụ người dân có mặt còn hạn chế. Việc thực hiện quy trình tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính ở một số nơi chưa thực sự thống nhất, dẫn đến mức độ hài lòng của người dân đối với các tiêu chí về hướng dẫn hồ sơ, giải quyết đúng quy định, đúng thời hạn giảm so với năm trước.

Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính liên thông có lúc chưa chặt chẽ; vẫn còn tình trạng giải quyết hồ sơ chậm so với quy định, ảnh hưởng đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dân.

Công tác giáo dục đạo đức công vụ, văn hóa công sở và kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính ở một số cơ quan, đơn vị có thời điểm chưa được thực hiện thường xuyên; việc tự kiểm tra, giám sát nội bộ chưa hiệu quả, do đó vẫn còn tình trạng người dân phản ánh về hiện tượng gây phiền hà, sách nhiễu hoặc phải chi thêm chi phí ngoài quy định trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

IV. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026

1. Mục tiêu

Tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng của người dân nói chung (Chỉ số SIPAS) và chỉ số hài lòng về từng tiêu chí nói riêng (Chỉ số hài lòng về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; Chỉ số hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công) so với năm 2025.

2. Nhiệm vụ và giải pháp

2.1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tiếp tục triển khai hiệu quả công tác cải cách hành chính nhất là cải cách thủ tục hành chính. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng của người dân.

- Tập trung rà soát, khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần có mức độ hài lòng thấp hoặc giảm mạnh so với năm 2025; xây dựng kế hoạch cụ thể để cải thiện chất lượng phục vụ người dân, nhất là các nội dung liên quan đến công

khai thủ tục hành chính, hướng dẫn hồ sơ, giải quyết hồ sơ đúng quy định, đúng thời hạn và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia góp ý xây dựng chính sách, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các nền tảng số; đa dạng hóa hình thức tuyên truyền phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa bàn, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, bảo đảm đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân trong điều kiện thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp và đẩy mạnh chuyển đổi số.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là đội ngũ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm các hành vi gây phiền hà, sách nhiễu hoặc yêu cầu người dân chi trả chi phí ngoài quy định.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về mục đích, ý nghĩa và vai trò của việc tham gia khảo sát SIPAS; giúp người dân hiểu rõ kết quả khảo sát là cơ sở quan trọng để các cơ quan nhà nước đánh giá chất lượng phục vụ, kịp thời khắc phục tồn tại, hạn chế và nâng cao hiệu quả phục vụ Nhân dân.

2.2. Đối với Sở Nội vụ

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2026.

- Tiếp tục 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 nhà nước để đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh theo phương pháp đo lường của Bộ Nội vụ.

- Tăng cường theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, kịp thời tham mưu UBND tỉnh chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế ảnh hưởng đến Chỉ số SIPAS của tỉnh.

- Tăng cường kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý các hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu tinh thần trách nhiệm

trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

2.3. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bưu 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 do Bộ Nội vụ và Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai.

- 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.

- Tăng cường phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân, nhất là người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tham gia khảo sát SIPAS đầy đủ, khách quan, phản ánh đúng thực tế chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, vận động người dân nâng cao nhận thức, tích cực tham gia góp ý xây dựng chính sách, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các nền tảng số trong thực hiện thủ tục hành chính.

b) Bưu điện tỉnh Lai Châu

- Thực hiện nghiêm túc việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Nội vụ và Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp tốt để bảo đảm việc phát, thu phiếu khảo sát đúng quy trình, yêu cầu đề ra; bảo đảm kết quả khảo sát khách quan, trung thực, chính xác, phản ánh đúng mức độ hài lòng của người dân.

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

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, vai trò của Chỉ số SIPAS và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước trong nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân đối với công tác cải cách hành chính.

- Đẩy mạnh tuyên truyền về quyền và trách nhiệm của người dân trong tham gia góp ý xây dựng chính sách, giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và tham gia khảo sát mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích; hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng các nền tảng số trong thực hiện thủ tục hành chính, nhất là đối với người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

- 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.

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 (Chỉ số SIPAS) năm 2025 của tỉnh Lai Châu; mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số SIPAS năm 2026./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy, TTHĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Công an tỉnh;
- 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;
- Báo và phát thanh, truyền hình Lai Châu;
- Lưu: VT, Hcc4.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Tổng Thanh Hải