

Số: /BC-UBND

Bình Lục, ngày tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Đánh giá kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 và phương hướng nhiệm vụ trong thời gian tới

Thực hiện Văn bản số 4260/SNV-CCHC ngày 14/5/2026 về việc đánh giá kết quả Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2025;

UBND xã Bình Lục báo cáo kết quả cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Theo kết quả công bố Chỉ số SIPAS năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đạt **83,33%**, xếp **18/34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**, cao hơn mức bình quân chung của cả nước (**83,09%**).

Kết quả này phản ánh sự nỗ lực chung của hệ thống chính quyền trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân. Đối với cấp xã, đây là cơ sở quan trọng để đánh giá thực chất hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và mức độ phục vụ người dân.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, vẫn còn một số tiêu chí thành phần chưa đạt mức cao, cần tiếp tục tập trung cải thiện trong thời gian tới, đặc biệt là các nội dung liên quan đến chất lượng thực thi chính sách, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và hiệu quả phản ánh, kiến nghị.

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Nhóm tiêu chí về xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách

Nhóm tiêu chí về xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 của tỉnh đạt **83,18%**, xếp **18/34 tỉnh, thành phố**, phản ánh kết quả tổng hợp từ sự lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện của cả hệ thống chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở.

Trong đó, xã Bình Lục là đơn vị hành chính cấp cơ sở, giữ vai trò trực tiếp triển khai các chủ trương, chính sách của Nhà nước đến Nhân dân; đồng thời là cầu nối quan trọng giữa chính quyền cấp trên với người dân trên địa bàn, góp phần trực tiếp vào việc hình thành mức độ hài lòng chung của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cụ thể:

- Tiêu chí thành phần “Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước” đạt 83,55% cho thấy công tác công khai, minh bạch và cung cấp thông tin chính sách đã được triển khai tương đối đầy đủ ở các cấp. Trong đó, UBND xã thực hiện tốt

vai trò niềm yết, tuyên truyền và giải thích chính sách tại cơ sở, giúp người dân dễ tiếp cận và hiểu đúng các quy định.

- TCTP “Cơ hội của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách” đạt 83,15%, phản ánh việc người dân đã được tạo điều kiện tham gia góp ý trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách. Trên địa bàn, thông qua các hội nghị Nhân dân, của thôn và các kênh tiếp nhận ý kiến trực tiếp, UBND xã góp phần quan trọng trong việc đưa ý kiến của người dân đến cơ quan có thẩm quyền, tuy nhiên mức độ tham gia còn chưa đồng đều.

- TCTP “Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách” đạt 83,06%, trong đó một số lĩnh vực thiết yếu như điện sinh hoạt, giao thông, cải cách hành chính còn tồn tại hạn chế. Điều này cho thấy bên cạnh vai trò chỉ đạo của các sở, ngành, chính quyền cấp xã cần tiếp tục nâng cao hiệu quả phối hợp, theo dõi và phản ánh kịp thời những bất cập phát sinh từ cơ sở.

- TCTP “Kết quả, tác động chính sách” đạt 83,22%, thể hiện người dân đã ghi nhận những chuyển biến tích cực trong đời sống xã hội, đặc biệt về an ninh trật tự, an sinh xã hội và hạ tầng. UBND xã với vai trò trực tiếp tổ chức thực hiện chính sách tại địa bàn đã góp phần quan trọng đưa chính sách đi vào thực tiễn, đồng thời phản ánh kịp thời hiệu quả chính sách từ cơ sở lên cấp trên.

2. Nhóm tiêu chí về cung ứng dịch vụ hành chính công

Nhóm tiêu chí về cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2025 đạt **83,55%**, xếp **16/34 tỉnh, thành phố**, cao hơn mức trung bình cả nước. Kết quả này phản ánh sự cải thiện chung trong chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước, trong đó có sự đóng góp quan trọng của chính quyền cấp cơ sở UBND xã, nơi trực tiếp tiếp xúc, giải quyết và cung ứng phần lớn các dịch vụ hành chính công cho người dân.

2.1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số tiếp cận dịch vụ đạt **84,11%**, là một trong những nhóm đạt kết quả khá tích cực. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa từng bước được quan tâm đầu tư, nâng cấp; quy trình tiếp đón, hướng dẫn người dân được cải thiện theo hướng rõ ràng, minh bạch hơn.

Việc bố trí không gian tiếp nhận hồ sơ, niềm yết thủ tục hành chính và hỗ trợ người dân thực hiện giao dịch đã góp phần quan trọng giúp nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công, giảm thời gian đi lại và tạo thuận lợi cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

2.2. Thủ tục hành chính

Chỉ số đạt **83,63%**, phản ánh việc công khai, niềm yết thủ tục hành chính đã được thực hiện tương đối đầy đủ, đúng quy định. Người dân cơ bản có thể tiếp cận thông tin về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết và phí, lệ phí.

2.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

Chỉ số đạt **83,83%**, phản ánh thái độ phục vụ của đội ngũ công chức có chuyên biến tích cực, thể hiện ở tinh thần trách nhiệm, giao tiếp hành chính và hướng dẫn người dân ngày càng rõ ràng, thân thiện hơn.

Đối với địa phương, đây là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của người dân, do phần lớn giao dịch hành chính được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2.4. Kết quả giải quyết dịch vụ

Chỉ số đạt **83,27%**, cho thấy chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cơ bản đáp ứng yêu cầu, tuy nhiên vẫn còn tình trạng hồ sơ chưa được giải quyết đúng hạn tuyệt đối.

Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc phối hợp liên thông giữa các cơ quan chưa thật sự nhịp nhàng, một số hồ sơ phải xác minh, bổ sung kéo dài, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết tại cơ sở.

2.5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Chỉ số đạt **82,90%**, là nhóm có mức điểm thấp nhất trong nhóm cung ứng dịch vụ hành chính công. Điều này cho thấy hiệu quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân chưa thật sự kịp thời và đồng đều giữa các lĩnh vực.

III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần được khắc phục trong thời gian tới, cụ thể:

- Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nhiều hồ sơ phức tạp phải kéo dài thời gian xử lý, bổ sung, hoàn thiện nhiều lần, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết và mức độ hài lòng của người dân.

Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, chưa hình thành thói quen thực hiện thủ tục trên môi trường số, tâm lý thói quen theo phương thức truyền thống nhận nộp hồ sơ theo cách trực tiếp, làm giảm hiệu quả chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ sở.

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân tuy đã được quan tâm triển khai nhưng chưa thật sự kịp thời và hiệu quả, chưa tạo được chuyển biến rõ rệt trong cảm nhận và đánh giá của người dân.

Một số lĩnh vực dịch vụ thiết yếu liên quan trực tiếp đến đời sống Nhân dân vẫn còn phát sinh ý kiến chưa tích cực, cho thấy chất lượng cung ứng dịch vụ chưa đồng đều giữa các lĩnh vực.

IV. NGUYÊN NHÂN

1. Nguyên nhân khách quan

Việc triển khai cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao mức độ hài lòng của người dân chịu tác động từ một số yếu tố khách quan, cụ thể:

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và thủ tục hành chính thường xuyên được sửa đổi, bổ sung, dẫn đến việc cập nhật, áp dụng tại cơ sở đôi khi còn lúng túng, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, một số hệ thống phần mềm còn tình trạng quá tải hoặc liên thông dữ liệu chưa hiệu quả, gây khó khăn trong việc giải quyết hồ sơ trực tuyến và số hóa thủ tục hành chính. Việc chuyển đổi hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bộ ngành còn chậm thường xuyên lỗi dẫn đến gián đoạn quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

Giao diện phần mềm chưa thực sự tối ưu và đơn giản dẫn đến việc tiếp cận của công dân còn gặp nhiều khó khăn. Hệ thống eform điện tử chưa thực sự đáp ứng được với trình độ người dân.

- Nhận thức và thói quen của một bộ phận người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế, vẫn còn tâm lý thực hiện thủ tục trực tiếp, làm giảm hiệu quả chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nguyên nhân chủ quan

Bên cạnh nguyên nhân khách quan, một số hạn chế xuất phát từ nội tại trong tổ chức thực hiện, cụ thể:

- Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân về dịch vụ công trực tuyến và cải cách thủ tục hành chính đã được triển khai thường xuyên, tuy nhiên các hình thức tuyên truyền chưa thật sự đa dạng, chưa tạo được sự lan tỏa mạnh mẽ.

- Việc tự học tập, rèn luyện nhằm nâng cao kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp hành chính và kỹ năng phục vụ Nhân dân của một bộ phận cán bộ, công chức chưa thật sự chủ động và thường xuyên, dẫn đến chất lượng phục vụ còn chưa đồng đều giữa các vị trí công tác.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

Trên cơ sở kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế đã được chỉ ra, trong thời gian tới UBND xã tiếp tục tập trung triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, cải thiện và nâng cao Chỉ số SIPAS, cụ thể như sau:

1. Tiếp tục đề cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính; gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ với mức độ hài lòng của người dân, coi đây là tiêu chí quan trọng trong đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức hằng năm.

2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; siết chặt tác phong, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và chất lượng thực thi công vụ, lấy sự hài lòng của Nhân dân làm thước đo hiệu quả.

3. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ; tăng cường kiểm soát quy trình xử lý, hạn chế tối đa tình trạng hồ sơ chậm, trễ hạn hoặc phải bổ sung nhiều lần.

4. Thúc đẩy mạnh mẽ chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến; từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong Nhân dân.

5. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân; đảm bảo việc tiếp nhận kịp thời, xử lý đúng quy định và phản hồi minh bạch, rõ ràng, tạo niềm tin cho Nhân dân.

6. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức phù hợp với từng nhóm đối tượng.

7. Tăng cường các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên sâu về các ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống cũng như văn hóa công vụ cho đội ngũ cán bộ công chức.

8. Đẩy mạnh công tác kiểm tra công vụ, kiểm tra cải cách hành chính; gắn trách nhiệm của người đứng đầu và từng cán bộ, công chức với kết quả thực hiện nhiệm vụ và chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS).

VI. KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị cấp trên tiếp tục quan tâm đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin và trang thiết bị Bộ phận Một cửa.

2. Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng chuyển đổi số, kỹ năng giao tiếp hành chính cho cán bộ, công chức.

Trên đây là báo cáo đánh giá kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ thời gian tới. Ủy ban nhân dân xã Bình Lục trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc xã;
- Lưu: VT, VHXH.

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

Trần Văn Tâm