

Đo lường chỉ số SIPAS 2018 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương

Hoàng Mạnh Dũng^{1*} và Nguyễn Thị Thanh Loan²

¹Trường Đại học Thủ Dầu Một, ²Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương

TÓM TẮT

Từ năm 2015 đến nay, Bộ Nội vụ đã ban hành phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước gọi tắt là SIPAS (Satisfaction Index of Public Administrative Services). Hàng năm, Bộ Nội vụ - Mặt trận Tổ quốc Việt Nam - Hội Cựu chiến binh Việt Nam đều tiến hành công bố về Chỉ số SIPAS thuộc các cơ quan hành chính cấp tỉnh và cấp Bộ. Bài viết này tập trung đo lường chỉ số SIPAS đối với một cơ quan hành chính cấp huyện. Phạm vi nghiên cứu cụ thể tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương (viết tắt là UBND huyện). Qua đó đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân huyện nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và không ngừng nâng cao năng lực phục vụ nhân dân trên địa bàn quản lý.

Từ khóa: đo lường SIPAS, Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương, sự phục vụ hành chính công

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cải cách hành chính (CCHC) là lĩnh vực quan trọng góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Mục tiêu tổng quát của CCHC là hướng tới xây dựng bộ máy hành chính gọn nhẹ; hoạt động hiệu lực và hiệu quả; phục vụ tốt hơn các nhu cầu và lợi ích hợp pháp của người dân, tổ chức. Chính phủ Việt Nam đã định hướng phát triển hành chính nhà nước (HCNN) trong giai đoạn 2011-2020 là “Bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN đạt mức trên 80% vào năm 2020” (Chính phủ, 2011 & 2013). Năm 2018, kết quả trung bình chỉ số CCHC của các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Bình Dương đạt 78,98%; trong đó có 4/9 địa phương đạt kết quả tốt là thành phố Thủ Dầu Một (85,98%), thị xã Thuận An (85,35%), huyện Bàu Bàng

(82,75%), thị xã Tân Uyên (80,01%). Tuy nhiên, kết quả thực hiện CCHC tại Ủy ban nhân dân (UBND) huyện Bàu Bàng còn nhiều mặt chưa đạt được mục tiêu đề ra. Do vậy, áp dụng chỉ số SIPAS để đánh giá kết quả hoạt động điều hành, thực thi chính sách, cung ứng dịch vụ công là một yêu cầu cần thiết đối với một cơ quan hành chính cấp huyện.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

2.1. Hành chính công, dịch vụ công, dịch vụ hành chính công

Tiếp cận theo nghĩa rộng, hành chính chỉ những hoạt động, tiến trình chủ yếu có liên quan đến những biện pháp để thực thi mục tiêu, nhiệm vụ đã được xác định trước. Tiếp cận theo nghĩa hẹp, HCNN (hay hành chính

Tác giả liên hệ: TS. Hoàng Mạnh Dũng
Email: dunghm@tdmu.edu.vn

công) là hoạt động thực thi quyền hành pháp, mang tính chất chấp hành và điều hành của hệ thống cơ quan Nhà nước nhằm phục vụ Nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội (Dũng & Loan, 2020). Theo Elie Cohen và Claude Henry (2000), dịch vụ công bao hàm tương đối rộng, để chỉ tính chất của một hoạt động (dịch vụ công trong lĩnh vực điện năng); những đòi hỏi cấp bách mang tính xã hội hay nhằm mục tiêu quy hoạch lãnh thổ (nhiệm vụ mang tính chất công cộng); một quy chế (cụm từ dịch vụ công bao hàm cả hoạt động công cộng); một hình thức sở hữu (doanh nghiệp công); một quan điểm đạo đức (khái niệm dịch vụ công bao hàm ý phục vụ) (Elie & Claude, 2000). Theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ, “Dịch vụ hành chính công liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp cho người dân, tổ chức dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan Nhà nước đó quản lý”. Như vậy, dịch vụ hành chính công do cơ quan HCNN cung cấp phục vụ yêu cầu cụ thể của người dân, tổ chức dựa trên quy định của pháp luật. Đó là những hoạt động thực thi pháp luật của các cơ quan HCNN và các chủ thể được trao quyền nhằm cung cấp và đảm bảo các loại giấy tờ hành chính, các thủ tục, quy trình, điều kiện hành chính khác đối với người dân, tổ chức theo quy định của pháp luật. Cụ thể là các hoạt động thẩm định hồ sơ, ký phê duyệt, tổ chức cho đăng ký, cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản, công chứng, chứng thực, hộ tịch và thu phí, lệ phí theo quy định. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến người dân, tổ chức. Như vậy, sự phục vụ hành chính được hiểu là sự phục vụ của cơ quan HCNN

cung ứng dịch vụ hành chính công. Người dân, tổ chức được hưởng những dịch vụ này thông qua đóng phí hoặc lệ phí (nếu có) cho các cơ quan HCNN.

2.2. Chỉ số SIPAS

Theo Bộ Nội vụ (2019), Chỉ số SIPAS cung cấp thông tin phản ánh thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan, các HCNN và nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức (Bộ Nội vụ, 2019). Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 xác định mục tiêu của CCHC Nhà nước đến năm 2020 và một trong các trọng tâm của CCHC Nhà nước là “Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công” (Chính phủ, 2011). Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch CCHC Nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 đã giao Bộ Nội vụ triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN. Trên cơ sở đó, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN giai đoạn 2017 - 2020 quy định cụ thể mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, thời gian và kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong giai đoạn này. Qua đó đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan HCNN. Đồng thời đề xuất những giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công. Đây là chương trình làm trong sạch và nâng cao hiệu quả dịch vụ hành chính công. Qua đó thúc đẩy tiến trình CCHC, hiện đại hóa nền hành chính nước nhà.

Bảng 1. Các tiêu chí đo lường Chỉ số SIPAS 2018 của Bộ Nội vụ

Tên đầy đủ của tiêu chí	Viết tắt tiêu chí	Số tiêu chí thành phần
Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan HCNN	Tiêu chí 1	09 tiêu chí thành phần
Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (có bổ sung các biến quan sát và biến phụ thuộc theo phương pháp chuyên gia)	Tiêu chí 2	Về tiếp cận dịch vụ: 04 tiêu chí thành phần
		Về thủ tục hành chính: 05 tiêu chí thành phần
		Về công chức trực tiếp giải quyết công việc: 06 tiêu chí thành phần
		Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 03 tiêu chí thành phần
Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị: 04 tiêu chí thành phần		
Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức	Tiêu chí 3	14 tiêu chí thành phần

Nguồn: Báo cáo SIPAS 2018 của Bộ Nội vụ

Bảng 2. Kiểm định hồi quy đối với tiêu chí 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-0.735	0.168		-4.388	0.000		
	TCDV	0.085	0.032	0.095	2.628	0.009	0.719	1.390
	TTHC	0.321	0.038	0.326	8.432	0.000	0.631	1.586
	CC	0.346	0.042	0.315	8.328	0.000	0.661	1.514
	KQ	0.184	0.036	0.173	5.041	0.000	0.805	1.242
	TNXL	0.285	0.040	0.279	7.133	0.000	0.618	1.619

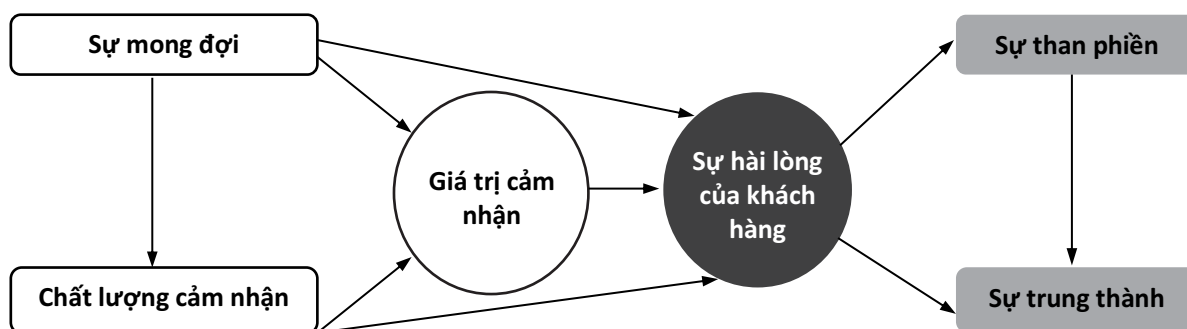
Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2020

2.3. Tổng quan nghiên cứu

2.3.1. Nghiên cứu nước ngoài

- **Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng Mỹ (American Customer Satisfaction Index - ACSI):** bắt nguồn từ một mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại Thụy Điển.

Mô hình này được xây dựng và áp dụng từ 1989 - Swedish Customer Satisfaction Barometer). Cho đến nay, mô hình ACSI đã được ứng dụng trong 10 lĩnh vực kinh tế và ở 41 ngành nghề khác nhau tại nhiều nước trên thế giới.

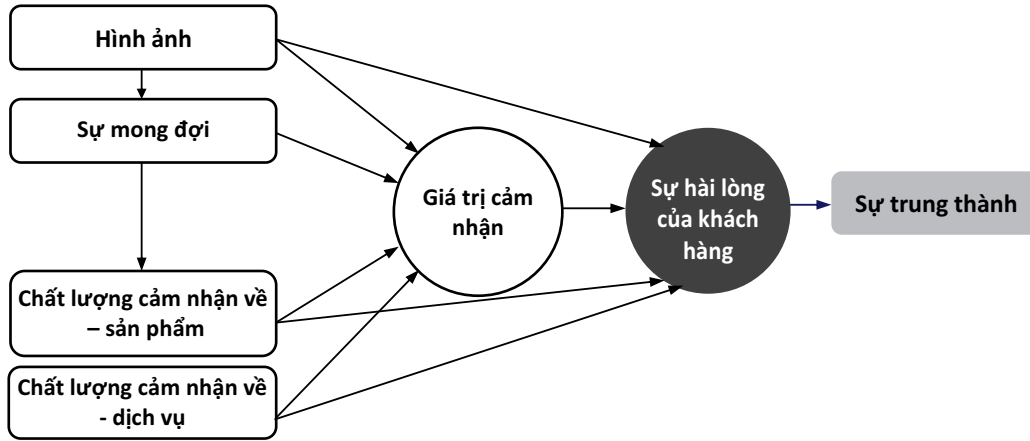


Hình 1. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (ACSI)

Nguồn: Fornell và cộng sự, 1996

- **Mô hình chỉ số hài lòng châu Âu (ECSI - European Customer Satisfaction Index):** So với ACSI, hình ảnh của sản phẩm, thương hiệu có tác động trực tiếp đến sự mong đợi của khách hàng. Chỉ số ECSI thường ứng

dụng đo lường các sản phẩm, các ngành. Mục tiêu đầu tiên khi tiếp cận theo cấu trúc CSI là giải thích sự trung thành của khách hàng đối với một sản phẩm nói riêng hay một doanh nghiệp, quốc gia nói chung.



Hình 2. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU

Nguồn: Fornell và cộng sự, 1996

2.3.2. Nghiên cứu trong nước

- Theo Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), Dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu hoạt động, đầu vào (hạ tầng cơ sở, công chức, yêu cầu của người dân, tổ chức về hồ sơ hành chính); quá trình giải quyết công việc cho người dân, tổ chức (hoạt động của các công chức); đầu ra (văn bản, giấy tờ hành chính) và kết quả của đầu ra (được lượng hóa) (Hải & Hòa, 2010).
- Theo Lê Dân (2011), đề xuất mô hình đánh giá mức độ hài lòng dịch vụ hành chính bao gồm bảy yếu tố: (1) cán bộ công chức, (2) cơ sở vật chất, (3) công khai công vụ, (4) thời gian làm việc, (5) thủ tục, quy trình làm việc, (6) phí, lệ phí, (7) cơ chế giám sát và góp ý (Lê Dân, 2011).
- Theo Vũ Quỳnh (2017), trên cơ sở mô hình chất lượng dịch vụ của Parasurama với 5 nhân tố là sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự thông cảm và phương diện hữu hình (Parasuraman và cộng sự, 1988). Tác giả bổ sung nhân tố là hình ảnh của tổ chức (Vũ Quỳnh, 2017).

- Theo Bộ Nội vụ (2018), đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN cấp tỉnh và cấp Bộ. Kết quả SIPAS năm 2018 của các cơ quan hành chính trong cả nước là 82,99 %. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 69,98 - 97,88%. Tỉnh Bình Dương đạt 85,03%, xếp thứ 23/63 tỉnh (Bộ Nội vụ, 2019).
- Theo Hoàng Mạnh Dũng và Nguyễn Thị Thanh Loan (2020) đã tiến hành đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức theo tiêu chí 2 (trong 3 tiêu chí) của chỉ số SIPAS 2018 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương theo LAT đạt 61,79%. Kết quả này phản ánh một góc nhìn khác với cách tính toán tiêu chí 2 như hiện nay (Dũng và Loan, 2020).

2.4. Phương pháp nghiên cứu

2.4.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Nghiên cứu được thực hiện thông qua hình thức thảo luận với chuyên gia để thành lập các thang đo. Họ là những người am hiểu thực sự về dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa của huyện. Qua đó đóng góp ý kiến và tính trùng lặp của các phát biểu trong thang đo, điều chỉnh từ ngữ cho rõ ràng. Kiểm tra mức độ hoàn chỉnh về thông tin của các phiếu thu thập được.

2.4.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu được thực hiện thông qua 03 Bảng hỏi chính thức được thiết kế sẵn. Nội dung bao gồm các câu hỏi về 3 tiêu chí đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan HCNN. Bài viết sử dụng phương pháp lấy mẫu phi xác suất - thuận tiện. Bằng cách phát bảng câu hỏi khảo sát trực tiếp cho người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ hành chính công và khi đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của huyện. Thời gian phát và thu thập phiếu khảo sát từ 10/2/2020 - 20/4/2020. Nghiên cứu lấy mẫu tại 05 lĩnh vực có nhiều hồ sơ phát sinh, chiếm tỷ lệ trên 80% hồ sơ giao dịch liên quan đến nhiều người dân, tổ chức trên địa bàn huyện và 01 nhóm các lĩnh vực dịch vụ công còn lại liên quan đến các giấy phép con, giấy chứng nhận đủ điều kiện có ít hồ sơ phát sinh tại Bộ phận Một cửa của huyện.

2.5. Xử lý và phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập dữ liệu từ bảng khảo sát, tiến hành mã hóa và làm sạch. Dữ liệu sẽ được nhập vào phần mềm SPSS 20.0 để xử lý về Chỉ số SIPAS 2018. Bài viết sử dụng công cụ LAT (Fatma & Karen, 2014), với công thức giá trị $\mu_{\bar{A}}(x)$ để đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính. Cách tính như sau:

$$\mu_{\bar{A}}(x) = \begin{cases} 1 & \text{nếu } x_i \leq a \\ 0 & \text{nếu } x_i \geq b \\ 1 - \frac{x_i - a}{b - a} & \text{nếu } a < x_i < b \end{cases}$$

Trong đó: x_i là mức thành quả thực tế được đánh giá tại tổ chức; a là giá trị tốt nhất; b là giá trị xấu nhất.

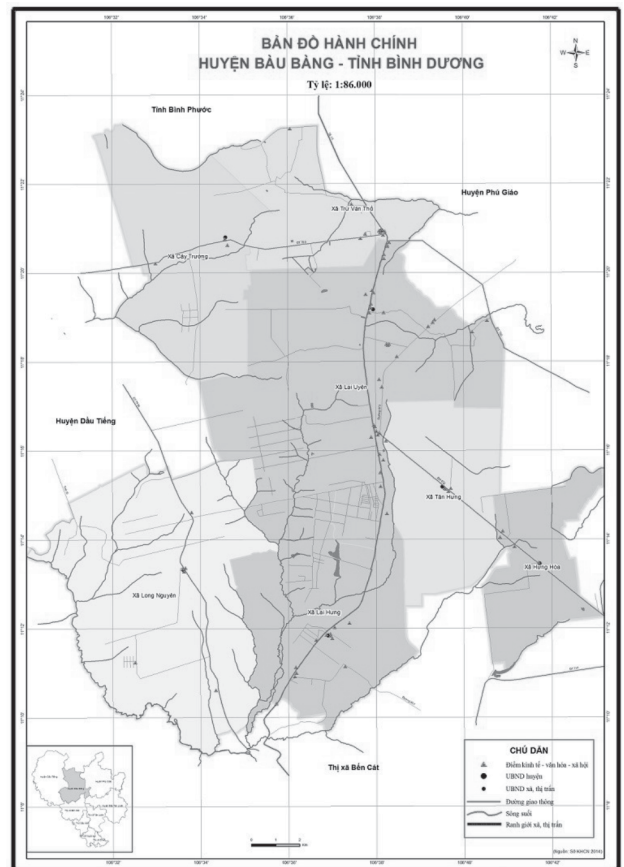
$$\frac{\sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^{n_j} \mu_{\bar{A}}(x)_{ij}}{m} \times 100$$

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Sơ nét về quá trình hình thành và phát triển Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng

Huyện Bàu Bàng được thành lập theo Nghị quyết số 136/NQ-CP ngày 29/12/2013 của Chính phủ và Quyết định số 352/QĐ-UBND

ngày 13/02/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương. Là một huyện nằm về phía Bắc của tỉnh Bình Dương; tổng diện tích tự nhiên 34.002 ha; cơ cấu hành chính gồm 6 xã và 01 thị trấn, dân số trên 95.226 người. Huyện Bàu Bàng là một trong 09 đơn vị hành chính của tỉnh Bình Dương, cách trung tâm tỉnh lỵ 30 km. Với đặc điểm, điều kiện tự nhiên thuận lợi về hạ tầng giao thông, đất đai, khí hậu và nằm trong vùng kinh tế trọng điểm phía Nam và theo Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bình Dương đến năm 2020, bổ sung quy hoạch đến năm 2025; Bàu Bàng là một trung tâm Công nghiệp - Đô thị phía Bắc của tỉnh Bình Dương.



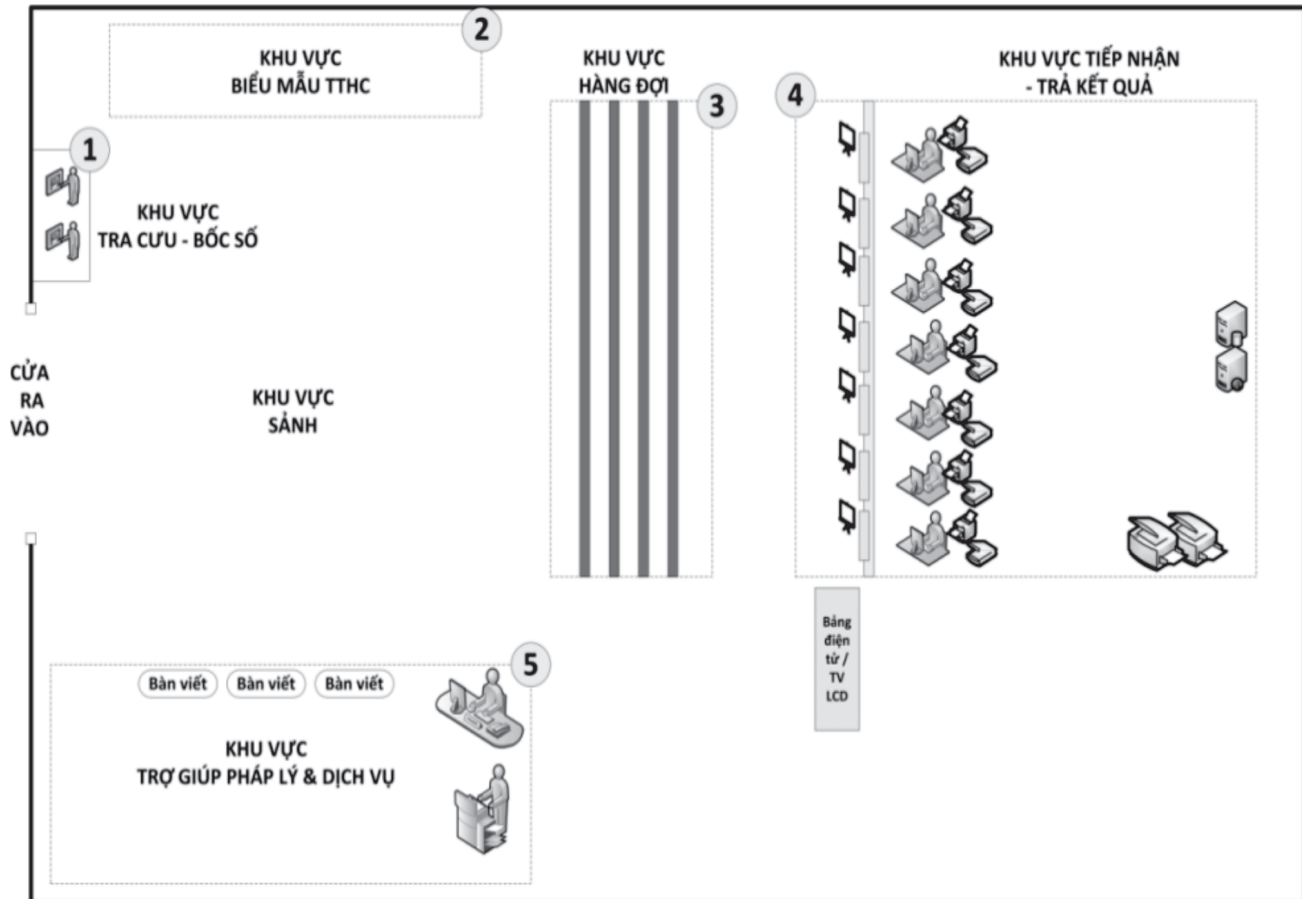
Hình 3. Bản đồ hành chính huyện Bàu Bàng - tỉnh Bình Dương

3.2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Ủy Ban nhân dân huyện Bàu Bàng

Bộ phận Một cửa của huyện hoạt động theo quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải

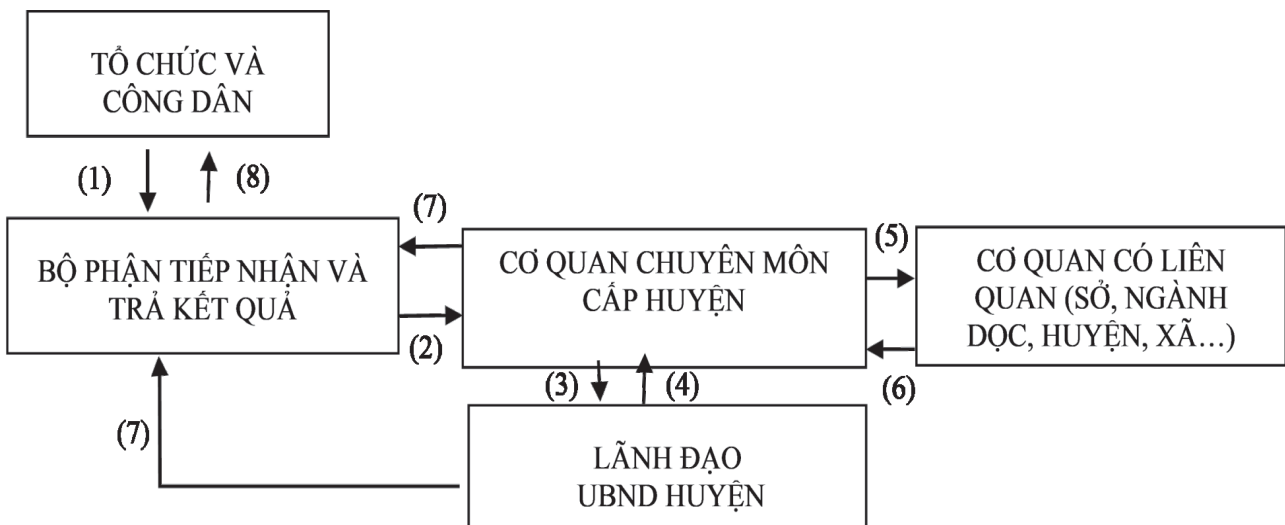
quyết thủ tục hành chính. Nhiệm vụ của Bộ phận này bao gồm triển khai thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp

huyện do UBND tỉnh Bình Dương công bố như Quyết định 2467/QĐ-UBND về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015.



Hình 4. Sơ đồ bố trí Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của huyện Bàu Bàng

Nguồn: Văn phòng HĐND-UBND huyện, 2020



Hình 5. Quy trình giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa

Nguồn: Văn phòng HĐND-UBND huyện, 2020

3.3. Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2018 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng

3.3.1. Kết quả nghiên cứu về tiêu chí 1 với 300 phiếu khảo sát hợp lệ

Bảng 3. Phân bố mẫu nghiên cứu đối với tiêu chí 1

	Tiêu thức đánh giá	Tần số	Phần trăm (%)
Lĩnh vực thực hiện	Đăng ký kinh doanh	65	21,67
	Đất đai	108	36,00
	Lao động, tiền lương, chính sách	32	10,67
	Cấp giấy phép xây dựng	69	23,00
	Chứng thực	16	5,33
	Thủ tục khác	10	3,33
	Tổng cộng	300	100,00
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	0	0,00
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	300	100,00
	Tại Bộ phận Một cửa của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	0	0,00
	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0	0,00
	Khác	0	0,00
	Tổng cộng	300	100,00
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	65	21,67
	Thông qua chính quyền cấp xã	142	47,33
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo, ...)	53	17,67
	Thông qua mạng internet	34	11,33
	Khác	6	2,00
	Tổng cộng	300	100,00
Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	180	60,00
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	87	29,00
	Thông qua Internet	18	6,00
	Thông qua người thân, bạn bè	15	5,00
	Khác	0	0,00
	Tổng cộng	300	100,00
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	211	70,33
	3-4 lần	56	18,67
	5-6 lần	28	9,33
	7 lần trở lên	5	1,67
	Tổng cộng	300	100,00

Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3	1,00
	Không	297	99,00
	Tổng cộng	300	100,00
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	Có	0	0,00
	Không	300	100,00
	Tổng cộng	300	100,00
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	235	78,33
	Sớm hơn hạn	12	4,00
	Trễ hạn	53	17,67
	Tổng cộng	300	100,00
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	124	41,33
	Không	176	58,67
	Tổng cộng	300	100,00
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	123	41,00
	Không	177	59,00
	Tổng cộng	300	100,00

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2020

3.3.2. Kết quả nghiên cứu về tiêu chí 2 với 300 phiếu khảo sát hợp lệ

Bảng 4. Phân bố mẫu nghiên cứu theo thuộc tính người khảo sát đối với tiêu chí 2

Tiêu thức khảo sát		Tần số	Phần trăm (%)	Phần trăm tích lũy
1. Đối tượng	Tổ chức, công ty	115	61,7	61,7
	Cá nhân	185	38,3	100,0
	Tổng cộng	300	100,0	
2. Độ tuổi	Dưới 25	17	5,7	5,7
	Từ 25-34	106	35,3	41,0
	Từ 35-49	156	52,0	93,0
	Từ 50-60	16	5,3	98,3
	Trên 60	5	1,7	100,0
	Tổng cộng	300	100,0	
3. Giới tính	Nam	192	64,0	64,0
	Nữ	108	36,0	100,0
	Tổng cộng	300	100,0	
4. Trình độ	Tiểu học	3	1,0	1,0
	Trung học cơ sở	6	2,0	3,0
	THPT	77	25,7	28,7
	Trung học, Cao đẳng	43	14,3	43,0
	Đại học	167	55,7	98,7
	Sau Đại học	4	1,3	100,0
	Tổng cộng	300	100,0	

5. Nghề nghiệp	Nội trợ/Lao động tự do	26	8,7	8,7
	Nghỉ hưu	22	7,3	16,0
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	118	39,3	55,3
	Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang	71	23,7	79,0
	Kinh doanh tự do	56	18,7	97,7
	Khác	7	2,3	100,0
	Tổng cộng	300	100,0	
6. Lĩnh vực thực hiện	Đăng ký kinh doanh	47	15,7	15,7
	Đất đai	125	41,7	57,3
	Lao động, tiền lương, chính sách	28	9,3	66,7
	Cấp giấy phép xây dựng	52	17,3	84,0
	Chứng thực	43	14,3	98,3
	Thủ tục khác	5	1,7	100,0
	Tổng cộng	300	100,0	

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2020

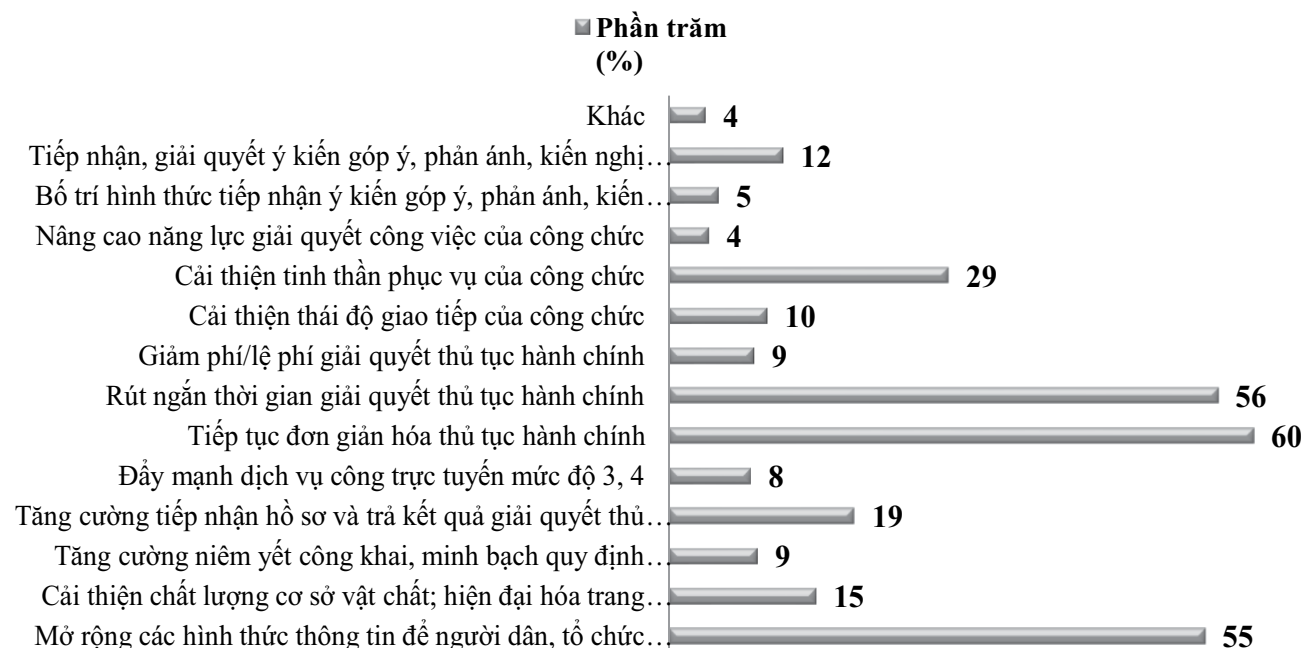
Bảng 5. Bảng phân tích LAT đối với tiêu chí 2 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng

Yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng	Min	Max	X_i	LAT
1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công				
Nơi ngồi chờ thông thoáng, rộng rãi	2	5	3,77	0,5900
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, hiện đại	1	5	3,67	0,6675
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1	5	3,40	0,6000
Mẫu đơn, tờ khai được cung cấp miễn phí tại nơi nộp hồ sơ	2		3,78	0,5922
Điểm trung bình			3,65	0,6124
2. Thủ tục hành chính				
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	2	5	4,17	0,7233
Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1	5	3,96	0,7400
Thành phần hồ sơ đơn giản, dễ chuẩn bị	1	5	3,30	0,5742
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	5	3,67	0,6675
Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định	1	5	3,32	0,5800
Quy trình giải quyết được công khai, minh bạch	2	5	3,75	0,5833
Điểm trung bình			3,69	0,6447
3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc				
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện	2	5	3,79	0,5967
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2	5	3,71	0,5689
Công chức trả lời, hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	5	3,57	0,6433
Công chức luôn tận tình giúp đỡ người dân/đại diện tổ chức	1	5	3,06	0,5142
Công chức giải quyết công việc nhanh chóng	1	5	3,39	0,5975
Điểm trung bình			3,50	0,5841

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công				
Ông/Bà nhận được Kết quả giải quyết đúng thời hạn quy định trong giấy hẹn	1	5	2,83	0,4567
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác	2	5	3,84	0,6144
Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định	1	5	3,70	0,6742
Điểm trung bình			3,46	0,5818
5. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị				
Cơ quan có bố trí nơi tiếp nhận, hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	2	5	3,89	0,6311
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1	5	3,57	0,6417
Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	2	5	3,62	0,5411
Cơ quan có thông báo xin lỗi Ông/Bà do lỗi của cơ quan giải quyết hồ sơ	1	5	3,68	0,6700
Điểm trung bình			3,69	0,6210
6. Sự hài lòng tại UBND huyện Bàu Bàng				
Ông/Bà sẵn sàng tuyên truyền cho mọi người về lợi ích khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa tại huyện	1	5	3,80	0,6992
Ông/Bà sẵn sàng nhận xét chính xác về quy trình thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của huyện khi được điều tra	1	5	3,56	0,6408
Mức độ tin tưởng của Ông/Bà về kết quả công bố về chỉ số SIPAS 2018 tại huyện do cơ quan hữu trách thực hiện	1	5	3,61	0,6517
Điểm trung bình			3,66	0,6639
Điểm trung bình cộng của các yếu tố			3,61	
Total LAT score				0,6179

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2020

3.3.3. Kết quả nghiên cứu về tiêu chí 3 với 300 phiếu khảo sát hợp lệ



Hình 6. Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với tiêu chí 3

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2020

4. ĐÁNH GIÁ VỀ SỰ THỰC HIỆN THEO SIPAS 2018 TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BÀU BÀNG

4.1. Điểm mạnh về phục vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Huyện Bầu Bàng

4.1.1. Tiêu chí 1

UBND huyện đã tích cực nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công theo yêu cầu của Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước. Sự không hài lòng của người dân, tổ chức tập trung ở một số dịch vụ phức tạp như lĩnh vực đất đai và một số lĩnh vực phát sinh ngoài danh mục đã được công bố. Các dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết ở cấp huyện, tỉnh đã tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ở cấp xã. Bộ phận Một cửa đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức; đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ công. UBND huyện đã xử lý, giải quyết triệt để những đơn thư góp ý về chất lượng dịch vụ công. Đây được đánh giá là một kênh quan trọng để nhận ra sai sót và định hướng hoàn thiện chất lượng dịch vụ công trên địa bàn huyện.

4.1.2. Tiêu chí 2

a) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đầu mối tập trung tại Bộ phận Một cửa huyện đã từng bước phục vụ có hiệu quả. Nhiều lĩnh vực, thủ tục có hồ sơ được giải quyết đúng hạn 100%. Liên thông thủ tục đăng ký kinh doanh và thủ tục cấp mã số thuế, mô hình “Một thẩm định, một ký duyệt, trả kết quả ngay trong ngày” tại lĩnh vực hành chính tư pháp phát huy kết quả với tỷ lệ 100% hồ sơ thực hiện đúng hạn từ nhiều năm.

b) Công chức trực tiếp giải quyết công việc: Họ được đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng nghiệp vụ hàng năm; đảm bảo năng lực thông qua các kỳ thi tuyển theo luật định. UBND huyện quan tâm chỉ đạo nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân; thực hiện các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; mô hình chính quyền, công sở thân thiện hướng đến sự hài lòng đối với người dân, tổ chức.

c) Tiếp cận dịch vụ hành chính công: Tiêu chí về các yếu tố đầu vào luôn được UBND huyện quan tâm cải thiện; đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng mục tiêu đã đề ra vào hàng năm (Ủy ban Nhân dân huyện Bầu Bàng, 2016).

d) Thủ tục hành chính: UBND huyện xây dựng quy trình áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015 trong giải quyết công việc; niêm yết công khai chính sách chất lượng, thủ tục hành chính theo quy định để Nhân dân biết, tìm hiểu, thực hiện.

e) Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: UBND huyện đã quan tâm giải quyết các ý kiến, góp ý, kiến nghị của người dân, tổ chức. Bố trí lịch tiếp dân hàng ngày và tiếp dân của lãnh đạo UBND huyện vào sáng thứ Năm hàng tuần.

4.1.3. Tiêu chí 3

Bộ phận Một cửa của huyện được đảm bảo về môi trường làm việc thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và quản lý, theo dõi hồ sơ được chặt chẽ hơn. Khu vực chờ và khu vực cho người dân hoàn thiện hồ sơ rộng rãi, thoáng mát; cùng với các thiết bị giải trí phục vụ trong thời gian chờ đã tạo tinh thần thoải mái cho người dân, tổ chức khi đến giao dịch.

4.2. Hạn chế về phục vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Huyện Bầu Bàng

4.2.1. Tiêu chí 1

Tình trạng hồ sơ trễ hạn vẫn còn xảy ra. Các cơ quan, đơn vị chưa thực hiện kịp thời, đúng thời gian, chế độ báo cáo theo quy định. Thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân theo dịch vụ công mức độ 3,4 và tổ chức qua đường bưu chính chưa được người dân, tổ chức đón nhận và thực hiện chưa đạt hiệu quả.

4.2.2. Tiêu chí 2

a) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Kết quả giải quyết vẫn có trường hợp sai sót, thiếu thông tin đầy đủ, chính xác, còn nhiều nợ

hồ sơ về “Đất đai” chưa trả kết quả đúng hạn cho người dân, tổ chức. Dịch vụ “Chuyển trả kết quả hồ sơ hành chính công đến địa chỉ theo yêu cầu” ít được người dân, tổ chức đăng ký sử dụng. UBND huyện chưa thực hiện được dịch vụ công cấp độ 3 và 4.

b) Công chức trực tiếp giải quyết công việc: Nhân sự Bộ phận Một cửa chưa đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018. Nhân sự thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chủ yếu là kiêm nhiệm. Do áp lực công việc nên đôi lúc nhân sự thuộc bộ phận này chưa nhã nhặn trong giao tiếp, tận tình trong hướng dẫn.

c) Tiếp cận dịch vụ hành chính công: Trang thiết bị phục vụ người dân chưa dễ sử dụng; chưa đầy đủ, hiện đại; chỗ ngồi chật chội, không gian chưa thông thoáng; không bố trí nhân sự hỗ trợ, hướng dẫn ban đầu cho người dân, tổ chức khi đến giao dịch.

d) Thủ tục hành chính: được công khai, niêm yết nhưng chưa đảm bảo tính đầy đủ, chính xác, dễ tìm hiểu, dễ thực hiện. Nhiều người dân, tổ chức còn đi nhiều nơi để hỏi về thủ tục. Đối với các nội dung thành phần hồ sơ, thủ tục hành chính, thời gian giải quyết và mức phí, lệ phí chưa thực sự đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện.

e) Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: Người dân, tổ chức chưa đánh giá cao về sự dễ dàng góp ý, phản ánh, kiến nghị, nơi tiếp dân được bố trí chung với trụ sở Thanh tra - Tư pháp. Kết quả giải quyết khiếu nại, kiến nghị của người dân, tổ chức chưa được sự hài lòng cao.

4.2.3. Tiêu chí 3

Phần mềm tại Bộ phận Một cửa vẫn còn xảy ra một số lỗi kỹ thuật. Ứng dụng máy tính bảng kết nối với Trang thông tin hành chính công và đánh giá mức độ thực hiện gặp nhiều khó khăn. Nhiều lĩnh vực thay đổi liên tục về thủ tục hành chính gây khó khăn trong việc tìm hiểu, cập nhật về quy trình giải quyết, rà soát thủ tục hành chính.

5. Hàm ý cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng
Qua kết quả nghiên cứu về chỉ số SIPAS 2018 tại UBND huyện cho thấy các lĩnh vực cần tập trung cải thiện bao gồm:

- **Đối với tiêu chí 1:** Đẩy mạnh kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc thông qua mạng internet (11,33%); đẩy mạnh kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính thông qua mạng internet (6%); giảm thiểu không để người dân, tổ chức có số lần đi lại để giải quyết công việc từ 3 lần trở lên (29,67%); giảm thiểu trả kết quả trễ hạn (17,67%); giảm thiểu không thông báo về việc trễ hạn (58,67%); giảm lượng hoạt động xin lỗi về trễ hạn (41%).
- **Đối với tiêu chí 2:** Cải thiện sự hài lòng được sắp xếp theo thứ tự ưu tiên từ kết quả tính toán LAT ứng với các tiêu chí thành phần như sau: Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 58,18%; Công chức trực tiếp giải quyết công việc là 58,41%; Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt 62,10%; Tiếp cận dịch vụ hành chính công là 61,24%; Thủ tục hành chính là 64,47%.
- **Đối với tiêu chí 3:** Kết quả cho thấy sự mong đợi của người dân, tổ chức với ba nội dung cao nhất là: Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính là 60%; Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính là 56,33%; Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng là 55%.

6. KẾT LUẬN

Từ năm 2015 đến nay, Chỉ số SIPAS do Bộ Nội vụ chủ trì thực hiện theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, với sự tham gia giám sát, phối hợp thông tin, tuyên truyền của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến

binh Việt Nam; sự tham gia thực hiện điều tra xã hội học của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và UBND 63 tỉnh, thành phố. Nội dung nghiên cứu của bài viết tập trung áp dụng đầu tiên ở quy mô cấp huyện với đầy đủ 3 tiêu chí từ khâu chọn mẫu điều tra xã hội học; phát - thu phiếu điều tra xã hội học và tính toán kết quả tại huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương về chỉ số SIPAS 2018. Chỉ số này mang đến một bức tranh toàn diện, chi tiết về chất lượng cung ứng dịch

vụ công thông qua ý kiến phản hồi về cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại huyện. Đây là nguồn thông tin tham khảo hữu ích, giúp các cơ quan hành chính Nhà nước tại huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức tại địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Nội vụ (2019). *Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018 (SIPAS 2018)*.
- Chính phủ (2011). *Nghị quyết 30c/NQ-CP Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020*.
- Chính phủ (2013). *Nghị quyết số 76/NQ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020*.
- Elie, C. & Claude, H. (2000). *Dịch vụ công cộng và Khu vực quốc doanh (Biên dịch Nguyễn Lâm Hùng Quân)*. Hà Nội: NXB Chính trị Quốc gia.
- Dũng, H. M. và Loan, N. T. T. (2020). Đánh giá chỉ số SIPAS 2018 nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương. *Tạp chí Công thương*, 6, 174-180.
- Học viện Chính trị (2016). *Giáo trình Nhà nước và pháp luật*. Hà Nội: Nxb Lý luận Chính trị.
- Lê Dân (2011). Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, 3(44), 163-168.
- Hải, N. H. và Hòa, L. V. (2010). Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước. *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, 3, 39-42.
- Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng (2016). *Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn (2016-2020) của Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, Bàu Bàng*.
- Vũ Quỳnh (2017). *Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Thành phố Hà Nội*. (Luận án Tiến Sĩ, Viện nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương, Hà Nội).
- Fatma, P. & Karen, M. L. (2014). Criteria for a lean organisation: development of a lean assessment tool. *International Journal of Production Research Taylor & Francis*, 52(15), 4587-4607.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Sipas indicator measurement at the people's committee of Bau Bang district, Binh Duong province

Hoang Manh Dung^{1*} and Nguyen Thi Thanh Loan²

ABSTRACT

Since 2015, when the Ministry of Internal Affairs published the method of measuring the Satisfaction Index of Public Administrative Services (SIPAS), this Index at Ministry level has been measured and announced every year by the Ministry of Internal Affairs – the Vietnamese

Fatherland Front – the Association of Vietnamese Veterans. This paper focuses on measuring the SIPAS at district level, to be specific at the People's Committee of Bau Bang District, Binh Duong Province. As a result, it aims at showing the people's satisfaction towards the services provided by the People's Committee of the District, throughout which to help improve the quality of public services as well as government staff's capabilities.

Keywords: *measuring SIPAS, the People's Committee of Bau Bang District, Binh Duong Province, Public Administration Services*

Received: 24/12/2020

Revised: 05/01/2021

Accepted for publication: 11/01/2021