

BỘ NỘI VỤ**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BNV - CTTN

V/v phối hợp tháo gỡ khó khăn, vướng
mắc của địa phương trong thực hiện nội
dung số 8, Quyết định số 321/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày tháng 6 năm 2024

Kính gửi: Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

1. Thời gian qua, Bộ Nội vụ nhận được kiến nghị, đề xuất của tỉnh Trà Vinh và thành phố Hà Nội về việc xem xét tham mưu, đề xuất giảm tỷ lệ quy định tại nội dung số 8 Quyết định số 321/QĐ-TTg ngày 08/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ quy định tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoàn thành nhiệm vụ xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021-2025¹, Bộ Nội vụ đã có văn bản trả lời các địa phương nêu trên, đồng thời gửi Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn về việc phối hợp, tháo gỡ khó khăn vướng mắc của 02 tỉnh này².

2. Với vai trò là cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, Bộ Nội vụ thực hiện nhiệm vụ tham mưu, kiểm tra, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính; phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và các cơ quan liên quan triển khai xác định và công bố các chỉ số liên quan đến cải cách hành chính, trong đó có Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS). Theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt tối thiểu 90%. Đây cũng là mức quy định cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoàn thành nhiệm vụ xây dựng NTM giai đoạn 2021 - 2025 phải đạt được theo quy định tại nội dung số 8, Quyết định số 321/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Qua triển khai, theo dõi và tổng hợp, kết quả Chỉ số SIPAS của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương từ năm 2020 đến nay đạt được như sau:

- Năm 2020, có 06 tỉnh, thành phố có chỉ số đạt trên 90% gồm: Quảng Ninh, Hải Phòng, Bắc Giang, Hải Dương, Hưng Yên và Vĩnh Phúc. Giá trị trung bình đạt 85,17%.

- Năm 2021, có 08 tỉnh, thành phố có chỉ số đạt trên 90% gồm: Quảng Ninh, Hải Phòng, Hưng Yên, Hải Dương, Hà Tĩnh, Sơn La, Bắc Ninh và Bắc Giang. Giá trị trung bình đạt 87,16%.

¹ Nội dung số 8: Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương quản lý đạt từ 90% trở lên

² Công văn số: 1905/BNV-CTTN ngày 08/4/2024 và số 2750/BNV-CTTN ngày 17/5/2024

(Đây là 02 năm triển khai theo Bộ tiêu chí đánh giá cũ, quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

- Năm 2022, năm đầu tiên triển khai đánh giá Chỉ số SIPAS theo Bộ tiêu chí mới tại Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ: Không có tỉnh, thành phố đạt chỉ số trên 90%. Giá trị trung bình đạt 80,08%.

- Năm 2023, chỉ có 03 tỉnh, thành phố có chỉ số đạt trên 90% gồm: Quảng Ninh, Thái Nguyên và Hải Dương. Giá trị trung bình đạt 82,66%.

Qua thực tế chấm điểm Chỉ số SIPAS 02 năm trở lại đây, số lượng các tỉnh, thành phố đạt chỉ số trên 90% có xu hướng giảm, chỉ số trung bình đạt năm 2023 có tăng so với năm 2022, nhưng so với 02 năm trước đó đã giảm đáng kể. Vì vậy, để đạt được chỉ số trên 90% vào năm 2025 theo quy định tại Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ và Quyết định số 321/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khó có thể thực hiện được chỉ tiêu này để hoàn thành nhiệm vụ xây dựng NTM giai đoạn 2021 - 2025.

3. Nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các địa phương, góp phần vào việc hoàn thành mục tiêu chung của Chương trình MTQG xây dựng NTM giai đoạn 2021-2025, ngày 17/5/2024, Bộ Nội vụ có văn bản số 2749/BNV-CTTN gửi UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đề nghị rà soát khó khăn, vướng mắc trong thực hiện nội dung số 8, Quyết định số 321/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Đến nay, Bộ Nội vụ đã nhận được 44/63³ báo cáo của địa phương nêu những khó khăn, vướng mắc chung gặp phải trong quá trình triển khai thực hiện nội dung số 8 Quyết định số 321/QĐ-TTg là khó khăn trong việc thay đổi quy định đánh giá Chỉ số SIPAS, khó hơn, mức độ đáp ứng cần nhiều thời gian hơn. Trước đây chỉ số SIPAS được đánh giá trên 05 chỉ số thành phần⁴, đối tượng khảo sát là cá nhân, đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa.

Tuy nhiên, từ năm 2022, chỉ số SIPAS được thực hiện với 02 nội dung và 09 nhóm tiêu chí⁵. Đối tượng khảo sát là người dân từ 18 tuổi trở lên, đại diện cho các hộ gia đình tại các thôn, tổ dân phố. Việc mở rộng đối tượng khảo sát sẽ dẫn đến

³ Trong đó có 10/14 tỉnh, thành phố đăng ký nhiệm vụ hoàn thành nhiệm vụ xây dựng NTM giai đoạn 2021-2025 đã có báo cáo kiến nghị, đề xuất sửa đổi, bổ sung nội dung số 8, Quyết định số 321/QĐ-TTg.

⁴ (1) Sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ; (2) Sự hài lòng của người dân, tổ chức về TTHC (3) Sự hài lòng của người dân, tổ chức về công chức giải quyết TTHC; (4) Sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ; (5) Sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý phản ánh kiến nghị.

⁵ Năm 2023 là năm thứ hai triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước ở cả nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng dịch vụ hành chính công (từ 2021 trở về trước chỉ tập trung ở nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công).

Nội dung về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đối với đời sống của người dân gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan; (2) Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. **Nội dung về việc cung ứng dịch vụ hành chính công gồm:** (5) Tiếp cận dịch vụ; (6) Thủ tục hành chính; (7) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (8) Kết quả dịch vụ; (9) Cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

một số trường hợp người được khảo sát không trực tiếp tiếp cận với dịch vụ công, không trực tiếp giao dịch thủ tục hành chính dẫn đến việc đánh giá chưa thật sự khách quan, chưa phản ánh đúng với thực tế.

Bên cạnh đó, cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các cơ sở dịch vụ công chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân tiếp cận với tiện ích, dịch vụ công trực tuyến; thủ tục hành chính còn rườm rà, phức tạp cho người dân khi thực hiện, việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết còn chậm trễ; còn một số bộ phận cán bộ, công chức thiếu ý thức, trách nhiệm khi phục vụ, hướng dẫn người dân; trong quá trình lấy phiếu điều tra, một số người dân còn e ngại, chưa tích cực, trách nhiệm khi tham gia trả lời phiếu, trình độ nhận thức, hiểu biết không đồng đều nên kết quả đánh giá có lúc chưa phản ánh đúng tình hình thực tế.

Với những khó khăn nêu trên của địa phương, để đạt được mục tiêu “Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương quản lý đạt từ 90% trở lên” trong giai đoạn hiện nay là khó thực hiện được. Đa số kiến nghị của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đều đề nghị xem xét, điều chỉnh nội dung số 8 tại Quyết định số 321/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ từ “*đạt từ 90% trở lên*” còn “*đạt từ 80% trở lên*”, Bộ Nội vụ đồng tình với đề xuất này.

Bộ Nội vụ gửi Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn bảng tổng hợp cụ thể kiến nghị, đề xuất của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, kịp thời báo cáo, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ cho phép sửa đổi, bổ sung nội dung số 8, Quyết định số 321/QĐ-TTg phù hợp với tình hình thực tiễn để các địa phương hoàn thành nhiệm vụ xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021-2025./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (để phối hợp);
- Văn phòng Điều phối NTM Trung ương;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Bộ trưởng Phạm Thị Thanh Trà (để b/c);
- Thứ trưởng Triệu Văn Cường;
- Lưu: VT, CTTN.

**KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Triệu Văn Cường