

Số: /BC-UBND

Tuyên Quang, ngày tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Phân tích, đánh giá Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tuyên Quang năm 2025

Trên cơ sở kết quả công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (tên viết tắt tiếng Anh là SIPAS) do Bộ Nội vụ thực hiện¹. Kết quả năm 2025 được công bố ngày 11/5/2026, tỉnh Tuyên Quang đạt **83,44%**, xếp thứ **16/34** tỉnh/thành phố. Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh báo cáo phân tích như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, tỉnh Tuyên Quang mới được hình thành trên cơ sở sáp nhập toàn bộ diện tích tự nhiên, quy mô dân số của tỉnh Hà Giang (cũ) và tỉnh Tuyên Quang (cũ); chính quyền địa phương mới chính thức hoạt động từ ngày 01/7/2025, bối cảnh đặt ra yêu cầu cao đối với công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính (CCHC), đặc biệt là bảo đảm hoạt động của bộ máy chính quyền hai cấp thông suốt, không để gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung ứng dịch vụ công, phục vụ người dân, doanh nghiệp từ đó nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

UBND tỉnh đã tập trung chỉ đạo các Sở, ban, ngành và UBND xã, phường khẩn trương ổn định tổ chức, phân công rõ trách nhiệm, duy trì kỷ luật, kỷ cương hành chính; rà soát, chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp; bảo đảm mọi hồ sơ, yêu cầu của người dân và doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý đúng quy định, đúng thời hạn, không để phát sinh khoảng trống quản lý hoặc chậm trễ do thay đổi địa giới, tên gọi, thẩm quyền sau sáp nhập. Công tác chỉ đạo, điều hành được triển khai theo hướng lấy người dân làm trung tâm, lấy mức độ hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ. Tỉnh chú trọng nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin; tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền; mở rộng các hình thức để người dân tham gia giám sát, góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với hoạt động của cơ quan hành chính.

Để tạo cơ sở pháp lý nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao chỉ số SIPAS ngay sau khi sáp nhập đơn vị hành chính, tỉnh đã thực hiện rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số SIPAS 6 tháng cuối năm 2025 và ban hành Kế hoạch giai đoạn 2026-2030², đồng thời yêu cầu các cơ quan đơn vị, địa

¹ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của 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 Kế hoạch số 06/KH-UBND ngày 14/7/2025 của UBND tỉnh về duy trì, cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số CCHC (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Tuyên Quang 6 tháng cuối năm; Kế hoạch số

phương rà soát, sửa đổi bổ sung hoặc xây dựng Kế hoạch SIPAS sau khi thực hiện mô hình chính quyền mới và tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt nghiêm túc, rộng khắp, đầy đủ nội dung của kế hoạch đến cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị và Nhân dân.

Năm 2025, Bộ Nội vụ tiếp tục thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, việc đo lường sự hài lòng của người dân chủ yếu tập trung lắng nghe nhận định, đánh giá mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân. Khảo sát lấy ý kiến của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh do Bộ Nội vụ phối hợp với Bưu điện tỉnh khảo sát trực tiếp người dân với 800 phiếu, được khảo sát tại 32 thôn, tổ dân phố của 16 xã, phường.

II. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2025

1. Nội dung đánh giá

Các nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 gồm 03 nội dung chính sau:



So với năm 2024, năm 2025 cấu trúc 03 nhóm nội dung chính vẫn được giữ nguyên, tuy nhiên cách thiết kế từng tiêu chí có sự thay đổi đáng kể. Chỉ số nhận định, đánh giá được rút gọn từ 08 nhóm tiêu chí xuống còn 05 nhóm tiêu chí; nội dung đo lường sự hài lòng vẫn đảm bảo được đánh giá trên 51 chỉ số; nội dung nhu cầu, mong đợi được duy trì trên 10 nội dung đánh giá.

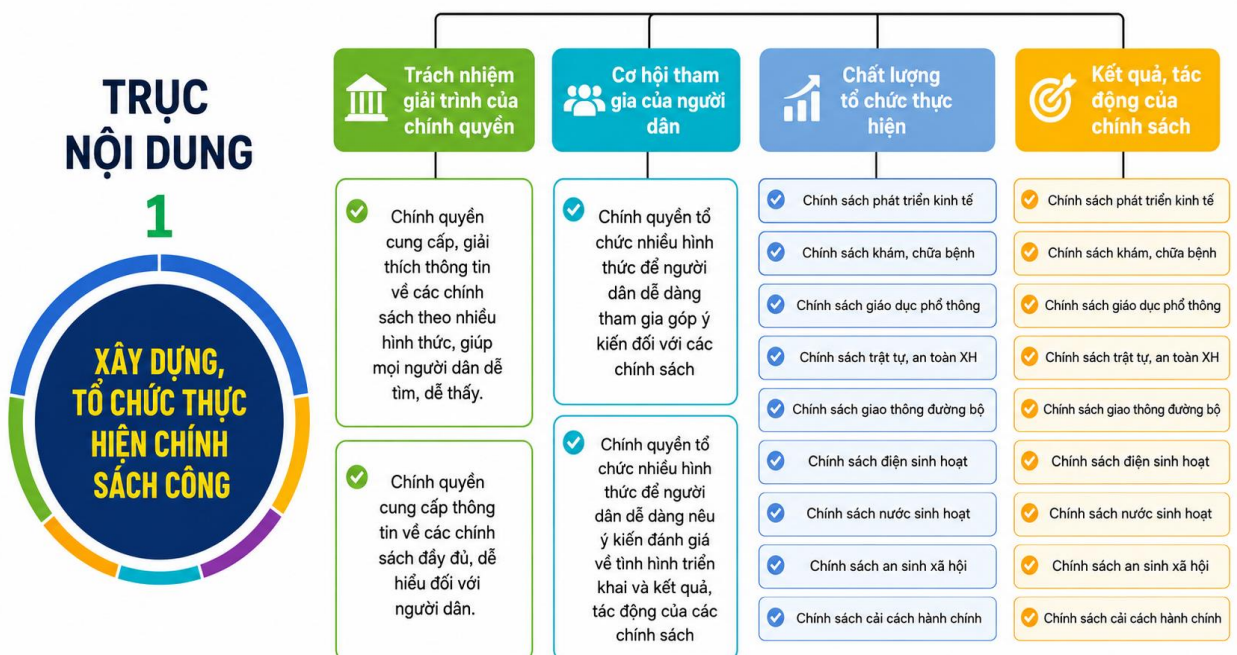
1.1. Chỉ số nhận định, đánh giá



Năm 2025, các nội dung cơ bản như mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách và các kênh thông tin vẫn được giữ lại, nhưng đã có sự thay đổi về cách sử dụng từ ngữ so với năm 2024. Cụ thể, từ “các chính sách công” được thay đổi thành “chính sách ở địa phương” nhằm làm nổi bật vai trò và trách nhiệm trực tiếp của chính quyền địa phương trong việc triển khai các chính sách, nhấn mạnh tính phù hợp và sự liên kết chặt chẽ giữa chính quyền địa phương với người dân trong việc thực hiện các chính sách, đồng thời phản ánh đúng hơn đặc thù của mô hình chính quyền hai cấp hiện nay.

1.2. Đo lường sự hài lòng của người dân

Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện với 02 trục nội dung:



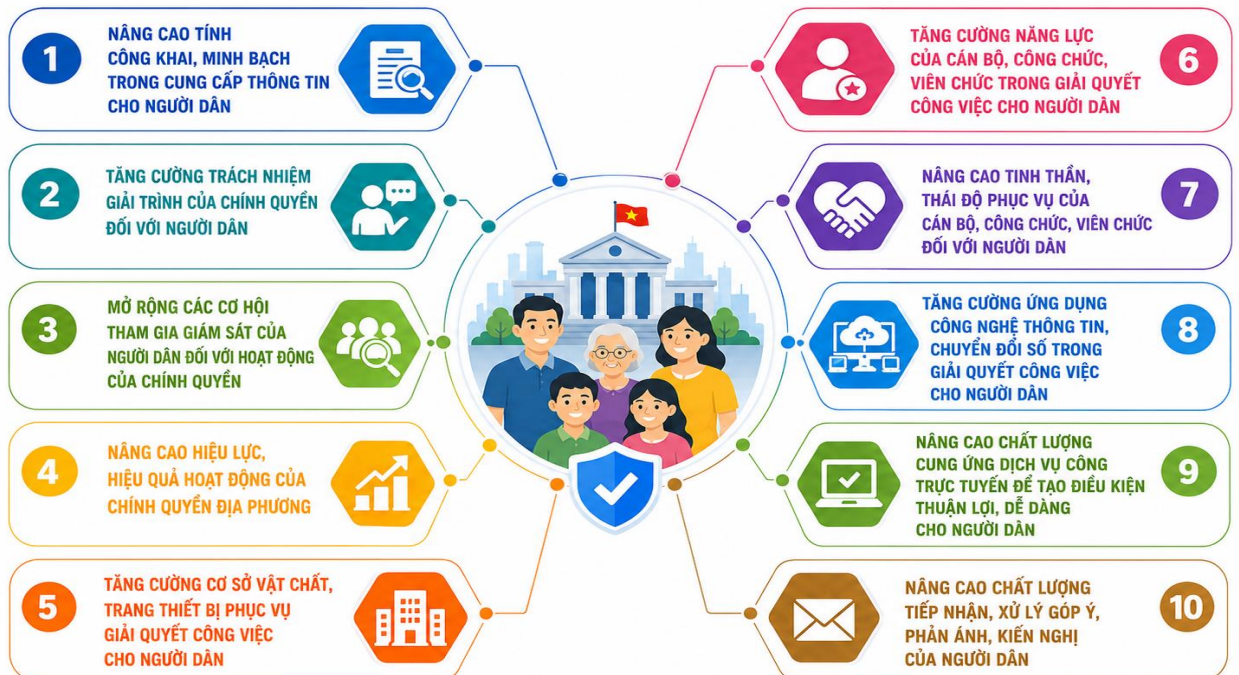
TRỰC NỘI DUNG
2
CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tiếp cận dịch vụ	Thủ tục hành chính	Công chức	Kết quả	Xử lý phản ánh, kiến nghị
TTPVHCC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	Quy định được niêm yết công khai tại TTPVHCC, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	Công chức ở độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả đúng hạn.	TTPVHCC bố trí hình thức tiếp nhận PAKN, giúp người dân PAKN dễ dàng.
TTPVHCC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	Công chức yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định.	Công chức ở TTPVHCC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin đầy đủ, chính xác.	TTPVHCC tiếp nhận, xử lý PAKN đúng quy định.
TTPVHCC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	Công chức yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.	Công chức ở TTPVHCC tuân thủ đúng quy định.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tính công bằng.	TTPVHCC thông báo kết quả xử lý PAKN kịp thời.
	Thời hạn giải quyết đúng quy định.			

So với năm 2024, năm 2025 có sự thay đổi về số lượng tiêu chí và cách tiếp cận trong việc đo lường các chỉ số đánh giá, các tiêu chí đánh giá năm 2025 được tinh gọn và bao quát hơn, giúp việc đánh giá phù hợp với thực tế hơn. Các nội dung về công khai minh bạch, trách nhiệm giải trình, và tiêu cực trong công chức được nhấn mạnh nhiều hơn, phản ánh mục tiêu nâng cao chất lượng hành chính và đảm bảo sự tham gia của người dân vào quá trình quản lý địa phương. Những thay đổi này cho thấy sự đổi mới trong cách thức đánh giá và phù hợp hơn với mô hình chính quyền địa phương hai cấp, giúp quá trình CCHC trở nên hiệu quả hơn, minh bạch hơn và đáp ứng nhu cầu của người dân.

1.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân

10 NỘI DUNG NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN



Nhóm nhu cầu, mong đợi của người dân vẫn duy trì 10 nội dung đánh giá, tuy nhiên, thứ tự và cách diễn đạt có sự thay đổi. Năm 2024, các nội dung bắt đầu từ năng lực của cán bộ, công chức, viên chức, cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin, cơ hội giám sát, dịch vụ công trực tuyến, tinh thần thái độ phục vụ, xử lý phản ánh kiến nghị, hiệu lực hiệu quả của chính quyền, trách nhiệm giải trình và công khai minh bạch. Năm 2025, các nội dung được sắp xếp lại, trong đó công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin được đưa lên vị trí đầu tiên; tiếp theo là trách nhiệm giải trình của chính quyền, cơ hội tham gia giám sát của người dân, hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương, rồi đến các nội dung về cơ sở vật chất, tinh thần thái độ phục vụ, công nghệ thông tin, dịch vụ công trực tuyến và xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị. Việc thay đổi thứ tự này cho thấy năm 2025 nhấn mạnh hơn đến các yếu tố quản trị công như công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình, giám sát và hiệu lực của chính quyền địa phương.

2. Kết quả Chỉ số SIPAS trên địa bàn tỉnh năm 2025

2.1. Kết quả chỉ số nhận định, đánh giá

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng	Mức nhận định 🟢: Tốt 🟡: Khá 🔴: Trung bình
I. Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước				
1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương.	79,24%	76,86%	7/34	🟢
2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương.	82,17%	79,83%	8/34	🟢
3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.	82,43%	79,75%	7/34	🟢
4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.	79,46%	78,93%	16/34	🟡
5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.	83,07%	81,12%	9/34	🟢
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	82,52%	81,58%	12/34	🟡
7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.	81,04%	79,90%	9/34	🟢
8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương.	81,29%	80,48%	12/34	🟡
9. Chính sách CCHC ở địa phương.	80,41%	79,23%	10/34	🟢
II. Kênh thông tin người dân đã sử dụng để theo dõi các chính sách				
1. Qua loa phát thanh xã.	26,23%	37,29%	27/34	🔴
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	58,06%	49,12%	5/34	🟢
3. Qua chính quyền, công chức.	17,49%	19,50%	19/34	🔴

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng	Mức nhận định 🟢: Tốt 🟡: Khá 🔴: Trung bình
4. Qua người thân, bạn bè.	12,16%	16,85%	27/34	🔴
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	32,51%	41,39%	30/34	🔴
6. Qua mạng internet.	40,57%	37,26%	11/34	🟡
7. Qua hình thức khác.	0,41%	2,77%	23/34	🔴
III. Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách				
1. Qua loa phát thanh xã.	76,85%	73,99%	9/34	🟢
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	82,09%	78,23%	4/34	🟢
3. Qua chính quyền, công chức.	77,95%	75,49%	7/34	🟢
4. Qua người thân, bạn bè.	73,04%	71,61%	12/34	🟡
5. Qua đài, ti vi, báo chí.	80,42%	79,62%	13/34	🟡
6. Qua mạng internet.	79,34%	77,85%	11/34	🟡
7. Qua hình thức khác.	72,84%	69,42%	9/34	🟢
IV. Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách				
1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	29,50%	24,23%	7/34	🟢
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	28,15%	30,99%	23/34	🔴
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	40,60%	47,26%	29/34	🔴
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến, trên trang thông tin điện tử của chính quyền	9,88%	10,54%	14/34	🟡
5. Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua Zalo, Facebook	9,88%	12,00%	14/34	🟡
V. Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.				
1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	96,69%	86,19%	5/34	🟢
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	3,31%	10,30%	7/34	🟢
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	0,00%	6,47%	1/34	🟢
VI. Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức.				
1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định.	95,90%	84,56%	5/34	🟢
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định.	3,30%	8,31%	7/34	🟢
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định.	0,79%	8,55%	7/34	🟢

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng	Mức nhận định 👆: Tốt 👉: Khá 👇: Trung bình
VII. Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.				
1. Hình thức trực tiếp.	79,76%	77,96%	8/34	👆
2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	78,14%	74,17%	7/34	👆
3. Hình thức trực tuyến một phần.	78,68%	69,56%	5/34	👆
VIII. Trải nghiệm của người dân về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền				
1. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố.	24,09%	20,26%	6/34	👆
2. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả xã, phường.	17,27%	20,13%	23/34	👇
3. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa của xã, phường, đặc khu	42,62%	46,60%	26/34	👇
4. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí qua chuyên khoản và nhận kết quả dịch vụ bưu chính.	12,26%	10,12%	8/34	👆
5. Giải quyết TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí/lệ phí trực tiếp tại trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa	19,92%	18,25%	11/34	👉
6. Có người thân đang đi học phổ thông	8,22%	11,72%	25/34	👇
7. Bản thân hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa các tuyến tỉnh, xã	19,36%	28,23%	33/34	👇
8. Đi hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC	5,99%	9,21%	28/34	👇
9. Nêu ý kiến đánh giá đối với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC	2,65%	3,22%	17/34	👉
10. Nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC	0,97%	3,33%	32/34	👇

Đánh giá chung kết quả chỉ số nhận định, đánh giá



Kết quả năm 2025 cho thấy mức độ quan tâm của người dân đối với các chính của cơ quan nhà nước tại địa phương đạt mức cao, đặc biệt trong các lĩnh vực điện sinh hoạt, khám chữa bệnh, giáo dục phổ thông và trật tự an toàn xã hội. Cùng với đó, sự gia tăng đáng kể trong việc tham gia góp ý trực tuyến cho thấy người dân ngày càng quan tâm đến việc đóng góp ý kiến. Đặc biệt, sự cải thiện rõ rệt trong thái độ phục vụ của công chức và tỷ lệ người dân không gặp tình trạng sách nhiễu cho thấy những tiến bộ mạnh mẽ trong công tác CCHC, minh bạch hóa quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương. Tuy nhiên, sự chuyển đổi từ các kênh thông tin truyền thống sang các phương thức hiện đại vẫn cần được thúc đẩy, cần tiếp tục có những cải tiến trong công tác chuyển đổi số nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân tiếp cận các hình thức này.

2.2. Kết quả mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

2.2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH	84,25%	83,02%	10/34
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	83,29%	83,26%	19/34
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	82,84%	83,15%	21/34
2. Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ	83,75%	83,38%	14/34

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng
đủ, dễ hiểu người dân.			
B. Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức, thực hiện chính sách	83,40%	82,76%	15/34
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách.	83,17%	82,71%	15/34
4. 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.	83,62%	82,80%	13/34
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	84,26%	83,05%	11/34
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	83,35%	82,41%	14/34
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	83,89%	83,45%	17/34
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.	84,52%	83,53%	11/34
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	85,06%	84,10%	11/34
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.	84,25%	82,71%	9/34
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.	84,27%	82,77%	8/34
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.	83,99%	82,36%	9/34
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	84,75%	83,49%	9/34
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách CCHC ở địa phương.	84,30%	82,64%	9/34
D. Kết quả, tác động của chính sách	84,59%	82,99%	7/34
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	84,16%	82,37%	7/34
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	84,56%	82,65%	6/34
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	85,03%	82,64%	5/34
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85,70%	83,73%	6/34
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	83,98%	83,33%	15/34
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	84,22%	82,58%	10/34
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	84,85%	83,22%	7/34
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	84,43%	82,73%	7/34
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	84,64%	83,45%	9/34
23. 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.	84,36%	83,17%	10/34

Đánh giá chung kết quả mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Kết quả tổng hợp, tiêu chí xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2025 đạt **84,25%**. Nhìn chung, kết quả năm 2025 cho thấy tỉnh đã đạt mức hài lòng khá tích cực trong việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách. Điểm nổi bật của tỉnh nằm ở kết quả, tác động thực tế của chính sách và chất lượng triển khai các chính sách thiết yếu. Tuy nhiên bên cạnh đó, tỉnh cần tiếp tục quan tâm nâng cao trách nhiệm giải trình, cải thiện việc cung cấp thông tin chính sách dễ tìm, dễ thấy, đồng thời mở rộng hơn nữa các kênh để người dân tham gia góp ý, giám sát và phản hồi chính sách.

2.2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng DVHCC

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	82,27%	83,06%	22/34
A. Tiếp cận dịch vụ	82,39%	83,60%	24/34
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	81,97%	83,44%	25/34
2. Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	82,43%	83,87%	25/34
3. Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	82,76%	83,50%	20/34
B. Thủ tục hành chính	82,28%	83,12%	22/34
4. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa dễ thấy, dễ đọc.	82,40%	83,52%	23/34
5. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	82,33%	83,29%	24/34
6. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	82,38%	82,95%	20/34
7. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	82,00%	82,74%	19/34
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	82,13%	83,20%	22/34
8. Công chức ở Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân.	82,12%	83,48%	25/34
9. Công chức ở Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	82,43%	83,45%	22/34
10. Công chức ở Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	81,84%	82,67%	22/34
D. Kết quả dịch vụ	82,13%	82,94%	22/34
11. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	81,69%	82,56%	22/34
12. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	82,20%	83,19%	22/34
13. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	82,51%	83,08%	21/34
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	82,43%	82,43%	18/34

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Xếp hạng
của người dân			
14. Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82,15%	82,26%	19/34
15. Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	82,12%	82,53%	19/34
16. Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	83,01%	82,48%	15/34

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

Căn cứ kết quả tổng hợp, tiêu chí cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2025 đạt **82,27%**, tỉnh đã đạt được một số kết quả quan trọng trong công tác cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả dịch vụ và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Đặc biệt, đã đạt tỷ lệ hài lòng cao trong chỉ tiêu về thái độ giao tiếp của công chức và đảm bảo tính công bằng trong giải quyết TTHC. Tuy nhiên, đề nâng cao chất lượng dịch vụ công, cần tiếp tục đơn giản hóa TTHC, minh bạch hóa quy trình và nâng cao năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của người dân và cải thiện chất lượng phục vụ hành chính công.

2.3. Chỉ số nhu cầu, mong đợi của tỉnh Tuyên Quang

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Chênh lệch so với điểm trung bình	Xếp hạng
1. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	86,42%	86,41%	0,01%	17/34
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	84,05%	86,52%	2,47%	33/34
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	84,45%	85,40%	0,95%	26/34
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	85,76%	87,06%	1,30 %	26/34
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	86,12%	87,66%	1,54%	29/34
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	86,68%	88,56%	1,88 %	28/34
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc.	84,20%	88,02%	3,82%	33/34

Tiêu chí	Năm 2025	Trung bình cả nước	Chênh lệch so với điểm trung bình	Xếp hạng
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	85,09%	86,48%	1,39%	25/34
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân.	85,80%	86,65%	0,85%	25/34
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	86,55%	88,58%	2,03 %	28/34

Đánh giá chung Chỉ số nhu cầu, mong đợi

Chỉ số nhu cầu, mong đợi năm 2025 của tỉnh dao động từ 84,05% đến 86,68%. Kết quả này cho thấy người dân vẫn có nhu cầu, mong đợi khá cao đối với việc tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Mức nhu cầu, mong đợi khá đồng đều giữa 10 nội dung, do đó trong thời gian tới, tỉnh cần tiếp tục ưu tiên củng cố các nội dung như trách nhiệm giải trình, tinh thần thái độ phục vụ, năng lực cán bộ, công chức, viên chức, cơ sở vật chất và xử lý phản ánh kiến nghị.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

Kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 phản ánh những nỗ lực trong công tác CCHC nói riêng, trong thực hiện chính sách phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Tuyên Quang nói chung. Thông qua kết quả đo lường Chỉ số SIPAS đã cho thấy bức tranh toàn diện về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân. Khẳng định sự quan tâm, chỉ đạo đồng bộ, quyết liệt, sát sao, thường xuyên của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh trong việc nâng cao sự hài lòng của người dân; UBND tỉnh đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS kịp thời, đồng bộ, tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho quá trình triển khai thực hiện ngay sau khi sáp nhập đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

Kết quả Chỉ số SIPAS tỉnh Tuyên Quang năm 2025 đạt **83,44%**, xếp thứ **16/34** tỉnh, thành phố; **02/07** tỉnh biên giới phía Bắc (*chi tiết tại phụ lục 01, 02 kèm theo*). So với mặt bằng chung cả nước, tỉnh Tuyên Quang đã đạt được vị trí trung vị, kết quả này thể hiện sự nỗ lực của các cấp, các ngành và địa phương trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường tương tác với người dân và tổ chức, từng bước đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong công tác CCHC và chuyển đổi số.

2. Hạn chế

Bên cạnh những tiêu chí, tiêu chí thành phần có mức độ hài lòng cao vẫn còn một số tiêu chí, tiêu chí thành phần cần tiếp tục được cải thiện như: việc chuyển đổi từ các kênh thông tin truyền thống sang các phương thức hiện đại, nhất là kênh trực tuyến cần tiếp tục được thúc đẩy mạnh mẽ hơn; trách nhiệm giải trình và việc cung cấp thông tin chính sách của chính quyền vẫn cần tiếp tục được nâng cao; một

số tiêu chí cụ thể về cơ sở vật chất, niềm ýt thủ tục, thời hạn giải quyết và kết quả dịch vụ còn ở mức thấp so với trung bình cả nước; thái độ, năng lực và việc tuân thủ quy định của công chức tuy có chuyển biến nhưng vẫn còn dư địa cải thiện; nhu cầu, mong đợi của người dân đối với việc cải thiện chất lượng phục vụ vẫn ở mức cao. Kết quả này cho thấy người dân tiếp tục kỳ vọng tinh cải thiện mạnh hơn về cơ sở vật chất, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Nguyên nhân

- Việc sáp nhập đơn vị hành chính giữa tỉnh Tuyên Quang (cũ) và tỉnh Hà Giang (cũ) đã tạo ra một số thay đổi lớn trong tổ chức bộ máy, quy mô dân số, diện tích quản lý và địa giới hành chính. Quá trình này đã dẫn đến việc cần phải ổn định lại hệ thống tổ chức, phân công công tác, điều chỉnh lại thẩm quyền và trách nhiệm của các cấp chính quyền, đồng thời đảm bảo không gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân. Những thay đổi này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công tác CCHC, đặc biệt trong việc duy trì và cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong bối cảnh thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

- Tỉnh Tuyên Quang có đặc điểm địa lý rộng, phần lớn là khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa. Điều này gây khó khăn lớn trong việc triển khai và thực hiện các chính sách công, đặc biệt trong công tác tuyên truyền, phổ biến thông tin, và tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Các kênh thông tin tuyên truyền chưa đa dạng theo hình thức chuyển đổi số do địa bàn tỉnh vẫn còn thôn trắng sóng điện thoại, không có điện lưới ảnh hưởng nhiều đến việc tuyên truyền, triển khai các chính sách.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Để phát huy kết quả đạt được, nâng cao kết quả các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn dư địa tăng điểm, góp phần cải thiện vị trí xếp hạng, tiếp tục cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2026 phấn đấu hoàn thành mục tiêu Nghị quyết số 45-NQ/TU ngày 18/12/2025 của Tỉnh ủy đề ra, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh cần tiếp tục tập trung lãnh đạo, chỉ đạo tập trung thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường

- Tiếp tục phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc nâng cao chất lượng tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công.

- Sử dụng kết quả đo lường chỉ số SIPAS do Bộ Nội vụ công bố và báo cáo phân tích này, trong đó đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được người dân mong đợi nhiều nhằm xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại và xác định các giải pháp khắc phục phù hợp tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

- Tổ chức triển khai các giải pháp nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm; tiếp tục phổ biến, quán triệt và triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 45-NQ/TU ngày 18/12/2025 của Tỉnh ủy về nâng cao chất lượng công tác CCHC gắn với đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang đáp ứng yêu cầu đổi mới, giai đoạn 2025-2030 và Kế hoạch số 158/KH-UBND ngày 30/12/2025 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 45-NQ/TU; Nghị quyết số 13-NQ/ĐU ngày 02/12/2025 của Đảng ủy UBND tỉnh về lãnh đạo đẩy mạnh CCHC, trọng tâm là cải cách TTHC và nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong Đảng bộ UBND tỉnh và Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 10/12/2025 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 13-NQ/ĐU ngày 02/12/2025; Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 19/01/2026 của UBND tỉnh về duy trì, cải thiện và nâng cao các chỉ số CCHC giai đoạn 2026-2030; Quyết định số 1735/QĐ-UBND ngày 30/12/2025 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Tuyên Quang năm 2026.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những thiếu sót trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn. Tăng cường tuyên truyền và thực hiện tốt dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh; tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện hoặc kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương và của địa phương.

2. Sở Nội vụ

- Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp trong năm 2025, nhằm cải thiện mức độ hài lòng và thứ hạng Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2026.

- Tiếp tục nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh triển khai phương pháp đo lường chỉ số SIPAS để đánh giá cho các sở, ban, ngành, địa phương theo phương pháp đo lường của Bộ Nội vụ.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

- 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.

- Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc tổ chức, thực hiện khảo sát chỉ số SIPAS. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt để đảm bảo việc thực hiện phát, thu phiếu khảo sát đúng yêu cầu đặt ra và kết quả phát, thu phiếu khách quan, chính xác.

4. Đề nghị Bưu điện tỉnh

Chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc; các cán bộ, nhân viên liên quan; đội ngũ điều tra viên thực hiện khảo sát chỉ số SIPAS hằng năm tại các địa phương theo đúng phương pháp, yêu cầu hướng dẫn của Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ và chỉ đạo của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

5. Đề nghị Báo và Đài phát thanh, Truyền hình tỉnh; Cổng thông tin điện tử tỉnh

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về việc tổ chức, triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm và kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 tới người dân.

- Tăng cường đưa tin về những mô hình hay, cách làm hiệu quả, đồng thời phản ánh những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương; tuyên truyền ý kiến của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công tại địa phương.

- Đảm bảo hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp với người dân thuộc mọi thành phần, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tuyên truyền, 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, đánh giá kết quả Chỉ số SIPAS tỉnh Tuyên Quang năm 2025; UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao để thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chỉ số SIPAS trong năm tiếp theo./.

Nơi nhận:

- TTr Tỉnh ủy (Báo cáo);
- BTV Tỉnh ủy (Báo cáo);
- TTr HĐND tỉnh;
- TTr UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Các Ban HĐND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Các cơ quan ngành dọc TW;
- UBND các xã, phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc VPUBND tỉnh;
- Phòng CCHC - Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, TCD, ĐM.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hoàng Gia Long

Phụ lục 01
BẢNG XẾP HẠNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh Tuyên Quang)

STT	Nội dung/ Chỉ số %	Chỉ số SIPAS năm 2025	Mức độ hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách				Mức độ hài lòng đối với cung ứng dịch vụ hành chính công				
			Mức độ hài lòng đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	Mức độ hài lòng đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Mức độ hài lòng đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Mức độ hài lòng đối với kết quả, tác động của chính sách	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ	Mức độ hài lòng đối với TTHC	Mức độ hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Bộ phận một cửa	Mức độ hài lòng đối với kết quả dịch vụ	Mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân
1	Chỉ số %	83,44%	83,29%	83,40%	84,26%	84,59%	82,39%	82,28%	82,13%	82,13%	82,43%
Xếp hạng (so với 34 tỉnh, TP)		16/34	19/34	15/34	11/34	7/34	24/34	22/34	22/34	22/34	18/34

Phụ lục 02

BẢNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2025 CỦA KHU VỰC 7 TỈNH MIỀN NÚI BIÊN GIỚI PHÍA BẮC

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND tỉnh Tuyên Quang)

STT	Tỉnh/Thành phố	So sánh thứ hạng 07 tỉnh miền núi, biên giới phía Bắc	
		Chỉ số %	Xếp hạng
1	Lào Cai	84,41%	1/7
2	Tuyên Quang	83,44%	2/7
3	Sơn La	83,44%	3/7
4	Điện Biên	83,31%	4/7
5	Cao Bằng	78,87%	5/7
6	Lạng Sơn	78,80%	6/7
7	Lai Châu	77,92%	7/7