

ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ SIPAS 2020 GIAI ĐOẠN 2017 - 2021 TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ TÂN UYÊN, TỈNH BÌNH DƯƠNG

● HOÀNG MẠNH DŨNG - NGUYỄN MINH TÂN

TÓM TẮT:

Cải cách hành chính (CCHC) là lĩnh vực được nhiều quốc gia trên thế giới thực sự quan tâm. Đây là lĩnh vực rất cần thiết để thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Chỉ số SIPAS nhằm đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (NDTC) đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương luôn tập trung mọi nguồn lực để triển khai 3 tiêu chí thuộc SIPAS 2020. Nhằm định hướng nâng cao sự hài lòng của NDTC cho Ủy ban nhân dân (UBND) thị xã Tân Uyên trong thời gian tới, lãnh đạo địa phương cần đo lường kết quả thực hiện SIPAS trong giai đoạn 2017 - 2021. Trên cơ sở đó định hướng cải tiến chất lượng dịch vụ hành chính công có hiệu lực và hiệu quả.

Từ khóa: cải cách hành chính, chỉ số SIPAS, thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương.

1. Đặt vấn đề

CCHC là nhiệm vụ quan trọng để thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam. Mục tiêu của CCHC là hướng tới xây dựng một bộ máy hành chính gọn nhẹ, hiệu quả. Mục tiêu của CCHC giai đoạn 2021 - 2030 được triển khai thực thi theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ. Nội dung cơ bản là "Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân. Bộ Nội vụ luôn chủ trương "lấy sự hài lòng của NDTC là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp".

UBND thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương đã thực hiện CCHC theo các văn bản của Chính phủ, bộ, ngành, tỉnh đạt kết quả trên nhiều lĩnh vực thông qua ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015. Tuy nhiên, kết quả thực hiện CCHC còn nhiều mặt chưa đạt được mục tiêu đề ra, chậm

cải tiến. Hồ sơ hành chính còn trễ hẹn, mức độ cung ứng dịch vụ công cấp độ 3, 4 chưa đạt yêu cầu. Chỉ số SIPAS đối với sự phục vụ hành chính tại một số lĩnh vực chưa cao. Do vậy, nghiên cứu về "Đánh giá chỉ số SIPAS 2020 trong giai đoạn 2017 - 2021 tại UBND thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương" nhằm đáp ứng nhu cầu và mong đợi của NDTC trên địa bàn.

2. Tổ chức nghiên cứu

2.1. Khái quát về UBND thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương

Thị xã Tân Uyên có diện tích tự nhiên 19.175,72 ha, nằm ở phía Đông Nam của tỉnh Bình Dương. Phía Đông giáp thành phố Biên Hòa và huyện Vĩnh Cửu thuộc tỉnh Đồng Nai; phía Bắc giáp huyện Bắc Tân Uyên; phía Tây giáp thành phố Thủ Dầu Một; phía Nam giáp thành phố Thuận An và thành phố Dĩ An. Theo quy hoạch chung đô thị Bình Dương đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, toàn bộ thị xã Tân Uyên sẽ được nâng cấp lên thành thành phố Tân Uyên, gồm 10 phường, gồm: Hội Nghia,

Khánh Bình, Phú Chánh, Tân Hiệp, Tân Phước Khánh, Tân Vĩnh Hiệp, Thái Hòa, Thạnh Phước, Uyên Hưng, Vĩnh Tân và 2 xã: Bạch Đằng, Thạnh Hội. Đến năm 2021, cơ cấu kinh tế là: công nghiệp chiếm 66,15% - dịch vụ chiếm 32,47% - nông nghiệp chiếm 1,39%. Kinh tế công nghiệp đã đóng vai trò chủ đạo, làm động lực cho các ngành, lĩnh vực khác phát triển. Thu nhập GRDP bình quân đầu người năm 2021 đạt 146 triệu đồng/người/năm. Thu ngân sách hàng năm tăng 16,5%/năm.

2.2. Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở các tiêu chí đánh giá của SIPAS 2020, bài viết thu thập dữ liệu thứ cấp từ NDTC đối với dịch vụ hành chính công. Từ đánh giá theo SIPAS 2020 tạo tiền đề cải tiến đối với sự phục vụ NDTC tại UBND thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương.

2.3. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

• *Phạm vi không gian:* UBND thị xã Tân Uyên trên các lĩnh vực: đất đai, kinh doanh, tư pháp, xây dựng.

• *Phạm vi thời gian nghiên cứu:* từ tháng 2/2022 đến tháng 4/2022.

• *Đối tượng nghiên cứu:* Đánh giá chỉ số SIPAS 2020 trong giai đoạn 2017 - 2021 tại UBND thị xã Tân Uyên.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua thu thập dữ liệu thứ cấp từ các văn bản, báo cáo của Trung tâm hành chính công tỉnh Bình Dương, UBND thị xã Tân Uyên, Sở Nội vụ tỉnh Bình Dương, UBND tỉnh Bình Dương,... Qua đó thống kê để phát hiện xu hướng phát triển của chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Tân Uyên từ năm 2017 đến năm 2021.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Chỉ số SIPAS 2020

Theo Bộ Nội vụ (2022), Chỉ số SIPAS 2020 cung cấp thông tin phản ánh thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC. (Bảng 1)

Bảng 1. Các tiêu chí đo lường Chỉ số SIPAS 2020 của Bộ Nội vụ

Các tiêu chí thuộc Chỉ số SIPAS 2020	Các tiêu chí thành phần thuộc Chỉ số SIPAS 2020
Tiêu chí a: Tiêu chí đánh giá của NDTC về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước	- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho NDTC; - Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho NDTC; - Kênh thông tin để biết về TTHC; - Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc; - Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu; - Việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí; - Việc cơ quan đúng hẹn; - Việc cơ quan thông báo trễ hẹn; - Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn; - Sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.
Tiêu chí b: Tiêu chí đo lường sự hài lòng của NDTC	Về tiếp cận dịch vụ + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho NDTC; + Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ; + Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng. Về thủ tục hành chính + TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; + TTHC được niêm yết công khai đầy đủ; + Thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định; + Phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định; + Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

Các tiêu chí thuộc Chỉ số SIPAS 2020	Các tiêu chí thành phần thuộc Chỉ số SIPAS 2020
Tiêu chí b: Tiêu chí đo lường sự hài lòng của NDTC	Về công chức trực tiếp giải quyết công việc + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; + Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của NDTC; + Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của NDTC; + Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của NDTC; + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ để hiểu; + Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ; + Công chức giải quyết công việc đúng quy định.
	Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công + Kết quả phù hợp với quy định; + Kết quả có thông tin đầy đủ; + Kết quả có thông tin chính xác; + Kết quả đảm bảo tính công bằng.
	Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị + Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; + NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; + Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; + Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC.
Tiêu chí c: Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức	- Mở rộng các hình thức thông tin để NDTC biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng; - Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC; - Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC; - Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua đường bưu điện; - Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; - Tiếp tục đơn giản hóa TTHC; - Rút ngắn thời gian dịch vụ công; - Giảm phí/lệ phí dịch vụ công; - Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức; - Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức; - Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức; - Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC dễ dàng, thuận tiện hơn; - Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC kịp thời, tích cực.

Nguồn: Báo cáo SIPAS 2020 của Bộ Nội vụ

3.2. Kết quả xử lý các dữ liệu thứ cấp (Bảng 2)

3.3. Nhận xét về kết quả xử lý dữ liệu

• **Tiêu chí A về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước:** 3 nội dung được NDTC sử dụng nhiều nhất trong giai đoạn 2018 - 2021 đó là: Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của thị xã để tìm hiểu thông tin; Đến Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cấp huyện để nộp hồ sơ trực tiếp; Tại các Bưu cục của Bưu điện để chuyển và trả hồ sơ theo cấp độ 3.

• **Tiêu chí B đo lường sự hài lòng:** 5 nội dung mà NDTC kém hài lòng nhất trong giai đoạn 2018 - 2021 theo thứ tự như sau: Quy trình thực hiện TTHC đơn giản, thuận tiện; Công chức hướng dẫn rõ ràng; Nếu đúng, vui lòng cho biết sự hài lòng so với mức mong đợi của Ông/Bà về quy định của phí/lệ phí để thực hiện TTHC; Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức được trang bị hiện đại; Trang thiết bị phục vụ NDTC được trang bị để sử dụng.

**Bảng 2. Kết quả SIPAS 2020 của UBND thị xã Tân Uyên trên 4 lĩnh vực nghiên cứu
(Giai đoạn 2018 - 2021)**

<i>Đơn vị tính: %</i>						
Tiêu chí A	Lĩnh vực đất đai	Lĩnh vực kinh doanh	Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực xây dựng	Trung bình	Xếp hạng
1A	82,84	85,70	94,70	75,22	84,62	2
2A	46,67	0,00	0,00	1,67	24,17	4
3A	5,50	3,00	0,00	13,34	7,28	6
4A	5,00	2,72	0,00	0,00	3,86	8
5A	1,67	24,39	10,26	32,74	17,27	5
6A	2,16	0,00	0,67	2,67	1,83	10
7A	95,56	91,53	96,97	73,34	89,35	1
8A	0,00	0,00	0,00	1,67	1,67	11
9A	0,00	0,00	0,00	6,67	6,67	7
10A	0,00	1,43	0,00	0,00	1,43	12
11A	90,00	0,00	0,00	30,00	60,00	3
12A	3,33	0,00	0,00	0,00	3,33	9

<i>Đơn vị tính: Điểm</i>						
Tiêu chí B	Lĩnh vực đất đai	Lĩnh vực kinh doanh	Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực xây dựng	Trung bình	Xếp hạng
1B	3,81	4,44	3,92	4,28	4,11	8
2B	3,86	4,17	3,92	3,87	3,96	15
3B	3,78	4,29	3,89	3,99	3,99	14
4B	3,78	4,34	3,93	3,98	4,01	13
5B	3,76	4,3	4,02	4,04	4,03	11
6B	3,85	4,52	4,00	4,2	4,14	4
7B	3,94	4,34	4,01	4,14	4,11	6
8B	4,33	4,26	3,97	3,83	4,10	9
9B	4,24	4,30	4,07	4,10	4,18	2
10B	4,25	4,32	4,09	4,09	4,19	1
11B	4,27	4,28	4,03	4,07	4,16	3
12B	4,11	4,28	4,03	4,07	4,12	6
13B	3,75	4,18	4,00	4,26	4,05	10
14B	3,58	4,46	3,99	4,05	4,02	11
15B	4,03	3,03	4,24	3,98	3,82	17
16B	3,79	4,29	3,24	3,97	3,82	17
17B	3,90	4,45	4,16	4,06	4,14	4
18B	3,16	4,12	4,17	4,08	3,88	16

<i>Đơn vị tính: %</i>						
Tiêu chí C	Lĩnh vực đất đai	Lĩnh vực kinh doanh	Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực xây dựng	Trung bình	Xếp hạng
1C	32,25	21,02	35,4	32,72	30,35	1
2C	4,46	10,78	0,56	4,34	5,04	9
3C	10,95	15,17	0,00	8,44	11,52	6
4C	7,41	16,23	1,02	6,75	7,85	8
5C	21,63	19,14	41,75	8,41	22,73	2
6C	3,18	4,63	0,00	3,18	3,66	10
7C	12,1	2,89	4,53	12,1	7,91	7
8C	10,84	21,68	40,68	16,93	22,53	3
9C	18,84	16,81	40,18	4,46	20,07	4
10C	13,73	7,10	11,5	17,88	12,55	5
11C	0,00	1,75	0,00	0,00	1,75	12
12C	0,00	0,55	0,00	0,00	0,55	14
13C	0,79	0,00	0,00	0,79	0,79	13
14C	5,84	0,18	0,28	5,84	3,04	11

Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2022

• **Tiêu chí C đo lường sự mong đợi của NDTC:** 3 nội dung được NDTC mong đợi nhiều nhất trong giai đoạn 2018 - 2021 là Thành lập tổng đài hướng dẫn TTHC; Thông báo nhận kết quả giải quyết TTHC khi có kết quả; Nộp hồ sơ và trả kết quả qua mạng internet.

Từ những kết quả trên góp phần định hướng giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công theo SIPAS 2020 tại UBND thị xã Tân Uyên trong giai đoạn 2023 - 2025.

3.4. Nhận xét về sự hài lòng của người dân, tổ chức theo tiêu chí B của SIPAS 2020 (Giai đoạn 2017 - 2021)

Kết quả đo lường sự hài lòng của NDTC theo tiêu chí B của SIPAS 2020 của UBND thị xã Tân Uyên giai đoạn 2017 - 2021 đối với 5 tiêu chí như sau:

• **Về tiếp cận dịch vụ công tại UBND thị xã Tân Uyên:** Năm 2017, chỉ số hài lòng đạt 89% và xếp thứ 5/9. Năm 2018, chỉ số hài lòng đạt 79,88% và xếp thứ 8/9. Năm 2019, chỉ số hài lòng đạt 94,10% và xếp thứ 3/9. Năm 2020, chỉ số hài lòng đạt 83,3% và xếp thứ 7. Năm 2021, chỉ số hài lòng đạt 94,69% và xếp thứ 2/9. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công giai đoạn 2017 - 2021 của thị xã Tân

Uyên đạt tốc độ phát triển 106,39% khi so sánh giữa năm 2021 với năm 2017.

• **Về quy trình thực hiện thủ tục hành chính tại UBND thị xã Tân Uyên:** Năm 2017, chỉ số này đạt 90,2% và xếp thứ 4/9. Năm 2018, chỉ số hài lòng này đạt 92,10% và xếp thứ 7/9. Năm 2019, chỉ số hài lòng này đạt 95,88% và xếp thứ 2/9. Năm 2020, chỉ số hài lòng này đạt 87,39% và xếp thứ 6/9. Năm 2021, chỉ số hài lòng này đạt 92,19% và xếp thứ 4/9. Chỉ số hài lòng về quy trình thực hiện thủ tục hành chính giai đoạn 2017 - 2021 của thị xã Tân Uyên với tốc độ phát triển 102,20% khi so sánh giữa năm 2021 với năm 2017.

• **Về công chức tiếp nhận hồ sơ tại UBND thị xã Tân Uyên:** Năm 2017, chỉ số hài lòng này đạt 92,60% và xếp thứ 5/9. Năm 2018, chỉ số hài lòng này đạt 98,92% và xếp thứ 1/9. Năm 2019, chỉ số hài lòng này đạt 94,40% và xếp thứ 2/9. Năm 2020, chỉ số hài lòng này đạt 84,50% và xếp thứ 6/9. Năm 2021, chỉ số hài lòng này đạt 98,75% và xếp thứ 1/9. Chỉ số hài lòng về công chức tiếp nhận hồ sơ giai đoạn 2017 - 2021 của thị xã Tân Uyên với tốc độ phát triển 106,64% khi so sánh giữa năm 2021 với năm 2017.

Bảng 3. Xếp hạng thứ tự ưu tiên cải tiến dựa trên sự hài lòng thuộc tiêu chí B tại UBND thị xã Tân Uyên (Giai đoạn 2017 - 2021)

Tiêu chí B	2017	2021	Chênh lệch	Tốc độ phát triển	Xếp hạng ưu tiên cải tiến
Về tiếp cận dịch vụ công	89,00%	94,69%	+5,69%	106,39%	3
Về quy trình thực hiện thủ tục hành chính	90,20%	92,19%	+ 1,99%	102,20%	2
Về công chức tiếp nhận hồ sơ	92,60%	98,75%	+ 6,15%	106,64%	4
Về kết quả giải quyết	86,90%	97,50%	+ 10,60%	112,19%	5
Về tiếp nhận phản ánh kiến nghị	97,44% (2018)	78,75%	- 18,69%	80,81%	1

Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2022

• *Về kết quả giải quyết tại UBND thị xã Tân Uyên:* Năm 2017, chỉ số hài lòng này đạt 86,90% và xếp thứ 4/9. Năm 2018, chỉ số hài lòng này đạt 97,31% và xếp thứ 3/9. Năm 2019, chỉ số hài lòng này đạt 97,60% và xếp thứ 1/9. Năm 2020, chỉ số hài lòng này đạt 94,80% và xếp thứ 5/9. Năm 2021, chỉ số hài lòng này đạt 97,50% và xếp thứ 2/9. Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết tại thị xã Tân Uyên giai đoạn 2017 - 2021 với tốc độ phát triển 121,19% khi so sánh giữa năm 2021 với năm 2017.

• *Về tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại UBND thị xã Tân Uyên:* Năm 2018, chỉ số hài lòng này đạt 97,44% và xếp thứ 2/9. Năm 2019, chỉ số hài lòng này đạt 97,14% và xếp thứ 1/9. Năm 2020, chỉ số hài lòng này đạt 96,27% và xếp thứ 2/9. Năm 2021, chỉ số hài lòng này đạt 78,75% và xếp thứ 8/9. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận phản ánh kiến nghị giai

đoạn 2017 - 2021 của UBND thị xã Tân Uyên giảm tốc độ còn 80,81% khi so sánh giữa năm 2021 với năm 2018. (Bảng 3)

4. Kết luận

Những kết quả khám phá trên chứng minh chỉ số SIPAS 2020 đã mang lại kết quả tác động tích cực, phản ánh toàn diện thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công, cung cấp thông tin kịp thời, khách quan. Qua đó giúp UBND thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương có cơ sở để thực hiện các giải pháp cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ công, chất lượng phục vụ. Ngoài ra, còn tạo ra những thay đổi trong tư duy, phong cách, văn hóa thực thi công vụ, cung ứng dịch vụ công theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân; thể hiện những nỗ lực của chính quyền địa phương luôn vì dân, minh bạch, có trách nhiệm giải trình, gần gũi và lắng nghe NDTC ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Hoàng Mạnh Dũng, Nguyễn Thị Thanh Loan (2021). Đo lường chỉ số SIPAS 2018 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương, *Tạp chí khoa học Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng*, số 14 - 01/2021: 41 - 54. ISSN 2615 - 9686.
- Hoàng Mạnh Dũng, Bùi Kim Nguyên (2020). Đánh giá chỉ số SIPAS về dịch vụ hành chính công tại UBND dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương. *Tạp chí Công Thương*, số 6 - tháng 4/2020.
- 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.
- Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (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.
- Quyết định 2640/QĐ-BNV(2017). *Phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020*. Bộ Nội vụ, Hà Nội.

6. Thanh Tuấn (2019). Chỉ số SIPAS 2018 đánh giá khách quan kết quả thực thi nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Truy cập tại: <https://moha.gov.vn/tin-tuc-su-kien/tin-hoat-dong-cua-bo-noi-vu/chi-so-sipas-2018-danh-gia-khach-quan-ket-qua-40671.html>
7. Ủy ban nhân dân thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương (2018 - 2020). *Kết quả Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công - SIPAS thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương*. Bình Dương.
8. 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.

Ngày nhận bài: 3/5/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 11/5/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 22/5/2022

Thông tin tác giả:

1. HOÀNG MẠNH DŨNG¹

2. NGUYỄN MINH TÂN²

¹Giảng viên chính, Khoa Kinh tế, Trường Đại học Thủ Dầu Một

²Chuyên viên Phòng Nội vụ, thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương

Học viên cao học QTKD, Trường Đại học Thủ Dầu Một

ASSESSING THE SIPAS 2020 INDEX FROM 2017 TO 2021 OF THE PEOPLE'S COMMITTEE OF TAN UYEN TOWN, BINH DUONG PROVINCE

● **HOANG MANH DUNG¹**

● **NGUYEN MINH TAN²**

¹Senior lecturer, Faculty of Economics, Thu Dau Mot University

²MBA student, Thu Dau Mot University

ABSTRACT:

Many countries greatly pay attention to the administrative reform which plays an important role in promoting the socio-economic development. The SIPAS index is used to measure the satisfaction of people and organizations with public services of state administrative agencies. Authorities of Tan Uyen town, Binh Duong province always use all resources to implement three criteria under the SIPAS 2020. In order to improve the satisfaction of people and organizations with the People's Committee of Tan Uyen town in the coming time, it is necessary for local authorities to measure the results of SIPAS implementation from 2017 to 2021.

Keywords: administrative reform, SIPAS index, Tan Uyen town, Binh Duong province.