

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ DĨ AN, TỈNH BÌNH DƯƠNG

● HOÀNG MẠNH DŨNG - BUI THỊ KIM NGUYỄN

TÓM TẮT:

Hành chính 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. Từ năm 2015, Bộ Nội vụ phối hợp Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam triển khai Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) trên phạm vi cả nước. SIPAS mang đến một bức tranh toàn diện, chi tiết về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức. Chính quyền địa phương các cấp buộc phải tập trung mọi nguồn lực để nâng cao sự hài lòng về sự phục vụ hành chính trong giai đoạn 2011 - 2020. SIPAS giúp nhận rõ tồn tại và định hướng cải tiến chất lượng dịch vụ hành chính cùng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. Từ đó, ra quyết định khắc phục các tồn tại được phát hiện vào các tháng đầu năm 2019 và định hướng nâng cao chỉ số SIPAS 2020 tại thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương nói riêng và ở 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nói chung.

Từ khóa: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS), cải cách hành chính, thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương.

1. Đặt vấn đề

Hành chính 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. Từ năm 2015, 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 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam nhằm triển khai đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước [7]. Kết quả cải cách hành chính của UBND thị xã Dĩ An do UBND tỉnh Bình Dương công bố năm 2018 đạt mức 77,12% đứng hàng 7/9 so với các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Bình Dương, giảm 0,94% và tụt 2 hạng so với năm 2017. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công lĩnh vực đất đai, đăng

ký kinh doanh năm 2016 chỉ đạt mức trung bình [8]. Vì thế, đo lường chỉ số hài lòng của công dân và tổ chức về sự phục vụ hành chính năm 2019 tại UBND thị xã Dĩ An cần được nghiên cứu để nâng cao chỉ số SIPAS vào năm 2020.

2. Đối tượng, khách thể và phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của công dân và tổ chức về sự phục vụ hành chính vào các tháng đầu năm 2019 tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương

2.2. Khách thể nghiên cứu: Là công dân và tổ chức trực tiếp giao dịch cũng như nhận kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương.

2.3. Lược khảo tài liệu từ Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010) [5], Lê Dân (2011) [4], Vũ Quỳnh (2017) [9], Quyết định số 2640/QĐ-BNV (2017) nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự

hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Qua đó tổng hợp với 22 tiêu chí với 5 yếu tố, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị [6].

2.4. Phương pháp nghiên cứu: Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp nghiên cứu định lượng thực hiện thông qua Bảng hỏi chính thức được thiết kế. Bài viết sử dụng phương pháp lấy mẫu phi xác suất - thuận tiện. Thời gian lấy mẫu từ ngày 01/3/2019 đến ngày 31/3/2019. Số phiếu phát ra là 280 phiếu, số phiếu thu về 280 phiếu, loại bỏ 7 phiếu không hợp lệ. Mẫu hợp lệ là 273 phiếu dùng để phân tích dữ liệu sơ cấp.

2.5. Công cụ nghiên cứu: Dữ liệu được mã hóa, làm sạch, nhập liệu vào phần mềm SPSS 20.0; sử

dụng công cụ LAT (Lean Assessment Tool) [1] để đánh giá ưu tiên các hàm ý quản trị. Với công thức giá trị $\mu_\lambda(x)$ để đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính như sau:

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

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.

$$\frac{\sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^{n_j} \mu_\lambda(x)_{ij}}{\frac{n_j}{m}} \times 100 \quad (2)$$

Trong đó: m là số nhân tố; n_j là số chỉ số thành quả có trong mỗi nhân tố j với $j=1,2,3 \dots m$; $i=1,2,3 \dots n_j$; $\mu_\lambda(x)$: giá trị thành phần m của chỉ số thành quả thứ i trong nhân tố thứ j .

3. Kết quả và diễn giải phân tích kết quả (Bảng 1, 2, Hình 1)

Bảng 1. Phân bố mẫu nghiên cứu theo thuộc tính người khảo sát

	Tiêu thức khảo sát	Tần số	Phần trăm (%)	Phần trăm tích lũy
1. Đối tượng	Tổ chức	36	13,2	13,2
	Cá nhân	237	86,8	100,0
	Tổng cộng	273	100,0	
2. Độ tuổi	Dưới 25	15	5,5	5,5
	Từ 25-34	90	33,0	38,5
	Từ 35-49	139	50,9	89,4
	Từ 50-60	16	5,9	95,2
	Trên 60	13	4,8	100,0
	Tổng cộng	273	100,0	
3. Giới tính	Nam	148	54,2	54,2
	Nữ	125	45,8	100,0
	Tổng cộng	273	100,0	
4. Trình độ	Trung học cơ sở	16	5,9	5,9
	Trung học phổ thông	55	20,1	26,0
	Trung cấp, cao đẳng	49	17,9	44,0
	Đại học	135	49,5	93,4
	Trên đại học	18	6,6	100,0
	Tổng cộng	273	100,0	

Tiêu thức khảo sát		Tần số	Phần trăm (%)	Phần trăm tích lũy
5. Nghề nghiệp	Nôit trợ/Lao động tự do	68	24.9	24.9
	Kinh doanh	53	19.4	44.3
	Nghỉ hưu	20	7.3	51.6
	Công nhân, lao động trong doanh nghiệp	78	28.6	80.2
	Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang	40	14.7	94.9
	Khác	14	5.1	100.0
	Tổng cộng	273	100,0	
6. Nơi cư trú	Phường Dĩ An	49	17,9	17,9
	Phường An Bình	22	8,1	26,0
	Phường Tân Bình	43	15,8	41,8
	Phường Tân Đông Hiệp	40	14,7	56,4
	Phường Đồng Hòa	26	9,5	65,9
	Phường Bình An	27	9,9	75,8
	Phường Bình Thắng	19	7,0	82,8
	Huyện, thị khác thuộc tỉnh Bình Dương	23	8,4	91,2
	Tỉnh, thành phố khác	24	8,8	100,0
	Tổng cộng	273	100,0	
7. Lĩnh vực thực hiện	Đăng ký kinh doanh liên thông cấp mã số thuế	55	20,1	20,1
	Cấp Giấy phép xây dựng	63	23,1	43,2
	Đất đai	57	20,9	64,1
	Hành chính-Tư pháp	68	24,9	89,0
	Lao động, tiền lương, chính sách	17	6,2	95,2
	Các thủ tục khác	13	4,8	100,0
	Tổng cộng	273	100,0	

Nguồn: Kết quả xử lý và tổng hợp từ dữ liệu điều tra 2019

Bảng 2. Kết quả sử dụng công cụ LAT đo lường các biến của thang đo

Yếu tố	Thang đo	Minimum	Maximum	x_i	LAT μ_i [17]
Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước	TCDV1	1	5	3,97	0,7436
	TCDV2	1	5	3,99	0,7482
	TCDV3	1	5	3,97	0,7427
	TCDV4	1	5	3,99	0,7463
	<i>Điểm trung bình</i>			<i>3,98</i>	<i>0,7452</i>

Yếu tố	Thang đo	Minimum	Maximum	x_i	LAT $\mu_x^{(s)}$
Thủ tục hành chính	TTHC1	1	5	3,96	0,7390
	TTHC2	1	5	3,95	0,7363
	TTHC3	1	5	3,94	0,7353
	TTHC4	1	5	3,93	0,7326
	TTHC5	1	5	3,93	0,7335
	<i>Điểm trung bình</i>				3,94
Công chức trực tiếp giải quyết công việc	CCMC1	1	5	3,87	0,7170
	CCMC2	1	5	3,84	0,7097
	CCMC3	1	5	3,86	0,7143
	CCMC4	1	5	3,83	0,7070
	CCMC5	1	5	3,86	0,7152
	CCMC6	1	5	3,83	0,7079
	<i>Điểm trung bình</i>				3,85
Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công	KQDV1	1	5	4,00	0,7500
	KQDV2	1	5	3,99	0,7482
	KQDV3	1	5	4,02	0,7546
	<i>Điểm trung bình</i>				4,00
Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị	GQKN1	1	5	3,84	0,7100
	GQKN2	1	5	3,81	0,7025
	GQKN3	1	5	3,89	0,7225
	GQKN4	1	5	3,89	0,7225
	<i>Điểm trung bình</i>				3,86
Điểm trung bình công của các yếu tố				3,93	
Kết quả hài lòng về sự phục vụ hành chính vào các tháng đầu năm 2019 tại UBND thị xã Dĩ An tính theo LAT					0,7315

Nguồn: Kết quả xử lý và tổng hợp từ dữ liệu điều tra 2019

Kết quả tính toán thông qua công cụ LAT để so sánh giá trị điểm trung bình của các yếu tố. Dữ liệu được trình bày tại Bảng 2 cho thấy: Giá trị trung bình LAT thấp nhất là “Công chức trực tiếp giải quyết công việc” đạt 71,18%; kế đến là “Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị” đạt 71,44%; “Thủ tục hành chính” đạt 73,53%; “Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước” đạt 74,52% và “Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công” đạt 75,09%. Cuối cùng

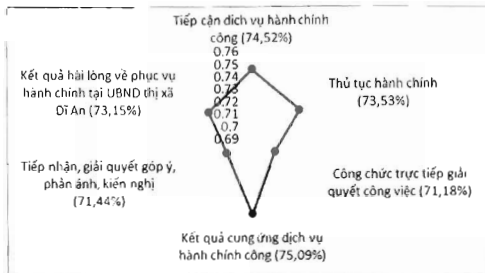
kết quả hài lòng về sự phục vụ hành chính vào các tháng đầu năm 2019 tại UBND thị xã Dĩ An đạt 73,15%.

4. Các hàm ý quản trị nhằm nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính vào năm 2020 tại Ủy ban nhân dân thị xã Dĩ An

4.1. Mục tiêu cải thiện

Nâng cao sự hài lòng của cá nhân và tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thị

Hình 1: Biểu đồ mạng nhện minh họa các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả hài lòng về sự phục vụ hành chính các tháng đầu năm 2019 tại UBND thị xã Dĩ An



xã Dĩ An đạt mức trên 90% vào năm 2020, phấn đấu đạt 95% vào năm 2025 [3].

4.2. Các hàm ý quản trị nhằm nâng cao chỉ số hài lòng của công dân và tổ chức về sự phục vụ hành chính năm 2020 tại Ủy ban nhân dân thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương

4.2.1. Hàm ý quản trị đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc

Thứ nhất, xây dựng hoàn chỉnh Đề án vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức, viên chức gắn với cơ cấu lại, nâng cao chất lượng, sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực tại UBND thị xã Dĩ An.

Thứ hai, xây dựng sửa đổi, bổ sung Đề án tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại.

Thứ ba, kiện toàn nhân sự bộ phận một cửa, bố trí công chức có đủ tiêu chuẩn trình độ, chuyên môn nghiệp vụ, có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao.

Thứ tư, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức của UBND thị xã Dĩ An về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp.

Thứ năm, nâng cao văn hóa tổ chức với mô hình "Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân" và "Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ".

Thứ sáu, có chế độ, chính sách đãi ngộ thỏa đáng, chế độ hỗ trợ, phụ cấp cho những người làm việc tại bộ phận một cửa.

Thứ bảy, tăng cường kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành

chính cho công dân và tổ chức của UBND thị xã thông qua bộ phận một cửa.

Thứ tám, triển khai đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức trực tiếp. Đây là thước đo thi đua - khen thưởng hàng năm, nâng lương trước hạn cho cán bộ, công chức.

4.2.2. Hàm ý quản trị đối với tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Thứ nhất, kiện toàn đội ngũ của Ban Tiếp công dân tại UBND thị xã Dĩ An.

Thứ hai, UBND thị xã Dĩ An nên bố trí Phòng Tiếp công dân tại vị trí thuận tiện, dễ tìm thấy, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết.

Thứ ba, đa dạng hóa hình thức tiếp nhận góp ý qua email, điện thoại, xây dựng mục người dân góp ý với chính quyền trên trang thông tin điện tử,...

Thứ tư, nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo kịp thời khi giải quyết những vấn đề bức xúc của nhân dân.

4.2.3. Hàm ý quản trị đối với thủ tục hành chính

Thứ nhất, tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính; Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan, đơn vị, UBND các phường và các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị.

Thứ hai, tăng cường công tác kiểm tra, rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính. Nghiêm túc thực hiện việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính kịp thời, đúng quy định. Công chức thực hiện đối chiếu bản chính, tránh làm dụng bản sao các giấy tờ.

Thứ ba, thực hiện nghiêm túc trách nhiệm người đứng đầu trong cải cách thủ tục hành chính.

4.2.4. Hàm ý quản trị đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

Thứ nhất, sắp xếp, bài trí, cải tạo phòng làm việc, phòng chờ, quầy giao dịch bộ phận một cửa khoa học, hiệu quả, tiện lợi cho cán bộ, công chức thực thi nhiệm vụ được giao.

Thứ hai, rà soát, dự trù kinh phí, bổ sung tài sản, công cụ, dụng cụ cần thiết phục vụ công dân và tổ chức giao dịch hành chính đảm bảo sự đầy đủ, tiện nghi, hiện đại.

Thứ ba, bổ sung trang thiết bị công nghệ thông tin, thiết bị điện tử, tin học đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện đại hóa nền hành chính, đáp ứng các yêu cầu cung cấp các dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4.

Thứ tư, xây dựng Sơ đồ làm việc Trụ sở Tiếp dân - Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và lập các bảng chỉ dẫn rõ ràng, khu vực lấy số thứ tự, nơi nộp hồ sơ tại các quầy, khu vực WC, thoát hiểm, tra cứu hồ sơ, thủ tục hành chính,

Thứ năm, bố trí lực lượng lễ tân hỗ trợ, hướng dẫn công dân và tổ chức thực hiện thủ tục, và sử dụng các trang thiết bị tại bộ phận một cửa khi có nhu cầu

Thứ sáu, tuyên truyền, nâng cao nhận thức người sử dụng.

4.2.5. Hàm ý quản trị đối với kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Thứ nhất, xây dựng chỉ tiết quy trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính nhằm đảm bảo kết quả đầu ra được chính xác, đúng thời gian quy định.

Thứ hai, xây dựng phương thức thông báo bổ sung hồ sơ cho người dân qua điện thoại, email. Xây dựng hệ thống tin nhắn tự động kết nối phần mềm một cửa điện tử để kịp thời thông báo kết quả giải quyết cho công dân và tổ chức.

Thứ ba, khảo sát sự hài lòng của công dân và tổ chức khi trả kết quả giải quyết hồ sơ qua hệ thống phần mềm đánh giá sự hài lòng.

Thứ tư, chia sẻ dữ liệu tiến độ giải quyết hồ sơ

trên website để công dân và tổ chức dễ dàng tra cứu, kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước.

4.2.6. Hàm ý quản trị đối với nâng cao chất lượng quá trình cung cấp dịch vụ hành chính

Thứ nhất, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2018 sang TCVN ISO 9001:2015 [3].

Thứ hai, tích hợp Hệ thống quản lý chất lượng và ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp dịch vụ công cấp độ 3, 4.

Thứ ba, áp dụng nguyên tắc 5S trong hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công.

Thứ tư, thực hiện xã hội hóa dịch vụ công.

5. Kết luận

Kết quả hài lòng về sự phục vụ hành chính và các tháng đầu năm 2019 tại thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương tính theo LAT là cách tiếp cận khác so với phương pháp tính của 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 [6]. Qua đó cung cấp một hình ảnh mới nhằm thúc đẩy công cuộc cải cách hành chính tại UBND thị xã Dĩ An có hiệu quả. Nâng cao Chỉ số SIPAS vào năm 2020 tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương là một nhiệm vụ quan trọng. Đây cũng là quan điểm cơ bản và xuyên suốt đối với chính quyền tại thị xã Dĩ An nói riêng và cả tỉnh Bình Dương nói chung trong bối cảnh mới hiện nay ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Công ty TNHH Tư vấn quản lý Hành桂 (nd). Đo lường mức độ tinh gọn. Truy cập ngày 15/09/2019 từ <http://hnhgta.com.vn/san-pham-dich-vu/cong-cu-quan-ly-trung-gian/257-loai-bo-lang-phi.html>
2. Hoàng Minh Dũng (2017) *Hoạch định tiến trình chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng sang ISO 9001:2015 tại các đơn vị hành chính trực thuộc tỉnh Bình Dương*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Thủ Dầu Một, 4 (35): 97-106
3. Kế hoạch (2016). *Cải cách hành chính nhà nước thị xã Dĩ An giai đoạn (2016-2020) của UBND thị xã Dĩ An, UBND thị xã Dĩ An*.
4. 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
5. 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
6. Quyết định số 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.
7. 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 ngày 15/09/2019 từ <https://moia.gov.vn/tin-tuc-su-kiem-tin-hoai-dong-cua-bo-noi-vu/vchi-so-sipas-2018-danh-gia-khach-quan-ket-qua-40671.html>

8. Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương (2018). *Kết quả Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công - SIPAS tỉnh Bình Dương năm 2018*. Bình Dương.

9. 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: 8/9/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/9/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 28/9/2019

Thông tin tác giả:

1. HOÀNG MẠNH DŨNG

Khoa Kinh tế, Trường Đại học Thủ Dầu Một

2. BUI THI KIM NGUYEN

Văn phòng HĐND - UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương

THE SATISFACTION INDEX OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES OF PEOPLE'S COMMITTEE OF DI AN TOWN, BINH DUONG PROVINCE

● **HOANG MANH DUNG**

Faculty of Economics, Thu Dau Mot University

● **BUI THI KIM NGUYEN**

Office of People's Council - People's Committee
of Di An Town, Binh Duong Province

ABSTRACT:

Public admiration services are the execution and enforcement of laws of the executive branches which exercise authority and hold responsibility for the governance of a territory in order to maintain the social stability and development. Since 2015, the Ministry of Home Affairs (MOHA), in cooperation with the Central Committee of Vietnamese Fatherland Front (VFF) and the Association of Vietnam's Veterans (AVV), has implemented the measurement of the Satisfaction Index of Public Administration Services (SIPAS) on the nationwide scale. The SIPAS has brought a thorough and detailed understanding about the quality of public services of governmental offices. Local authorities have been assigned to increase this index throughout 2011-2020. The SIPAS has also helped local authorities identify issues and guidelines to improve their public services quality for the sake of people. This index has helped Di An Town, Binh Duong Province in particular and local authorities of 63 cities and provinces in general to tackle issues related to public services at the beginning of 2019 and have plans to increase the SIPAS in 2020.

Keywords: Satisfaction Index of Public Administration Services (SIPAS), administrative reform, Di An Town, Binh Duong Province.