

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2026

## BÁO CÁO

### Kết quả Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025

Thực hiện Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025 phê duyệt kèm theo Quyết định số 1151/QĐ-UBND ngày 11/9/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa, Sở Nội vụ báo cáo kết quả khảo sát như sau:

Kết cấu báo cáo gồm 05 phần chính và các phụ lục kèm theo, gồm:

- Phần I. Tổng quan về quá trình triển khai khảo sát
- Phần II. Chỉ số hài lòng khối các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh
- Phần III. Chỉ số hài lòng khối cơ quan ngành dọc
- Phần IV. Chỉ số hài lòng khối Ủy ban nhân dân các xã, phường
- Phần V. Kết luận và kiến nghị, đề xuất

Nội dung từng phần như sau:

#### Phần I:

### TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

#### I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

- Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

- Quyết định số 311/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2025;

- Quyết định số 1151/QĐ-UBND ngày 11/9/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa của UBND tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025 (ghi tắt là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài

*lòng năm 2025*);

- Các quyết định phê duyệt phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu và dự toán chi tiết thực hiện.

## **II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VÀ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO KẾT QUẢ**

### **1. Đối tượng, phạm vi và phân công thực hiện năm 2025**

Căn cứ Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2025, việc khảo sát được triển khai đối với 80 cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, gồm:

- Khối các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính cấp tỉnh (*gọi chung là Khối Sở*): 13 cơ quan<sup>1</sup>.

- Các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương (*gọi chung là các cơ quan ngành dọc*): 03 cơ quan, gồm: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Thuế tỉnh.

- UBND cấp xã: 64 xã, phường<sup>2</sup>.

Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện khảo sát theo kế hoạch được UBND tỉnh phê duyệt; các cơ quan, đơn vị phối hợp cung cấp danh sách khách hàng và tạo điều kiện để triển khai điều tra xã hội học theo đúng tiến độ.

### **2. Đối tượng lấy ý kiến, quy mô điều tra xã hội học**

#### **a) Đối tượng lấy ý kiến khảo sát**

Đối tượng khảo sát là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính hoặc công việc với các cơ quan hành chính nhà nước năm 2025.

Đối với các cơ quan ngành dọc, Sở Nội vụ có văn bản đề nghị phối hợp cung cấp danh sách khách hàng đã giao dịch. Đối với các cơ quan còn lại, danh sách được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Trên cơ sở danh sách tổng hợp, mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên, phân bổ theo địa bàn và lĩnh vực thủ tục hành chính nhằm đảm bảo tính đại diện. Đồng thời, lập danh sách khách hàng dự phòng để bổ sung kịp thời trong quá trình khảo sát, bảo đảm tiến độ và quy mô theo kế hoạch.

#### **b) Quy mô mẫu điều tra xã hội học**

Theo Kế hoạch khảo sát năm 2025, quy mô mẫu dự kiến là 6.000 phiếu. Sau khi thực hiện phúc tra, khảo sát bổ sung và loại bỏ các phiếu không hợp lệ, tổng số phiếu hợp lệ thu về là 5.636 phiếu, đạt 93,93%.

<sup>1</sup> Không bao gồm Thanh tra tỉnh

<sup>2</sup> Không bao gồm đặc khu Trường Sa

Cơ cấu mẫu khảo sát cụ thể như sau - xem Bảng 1.

**Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2025**

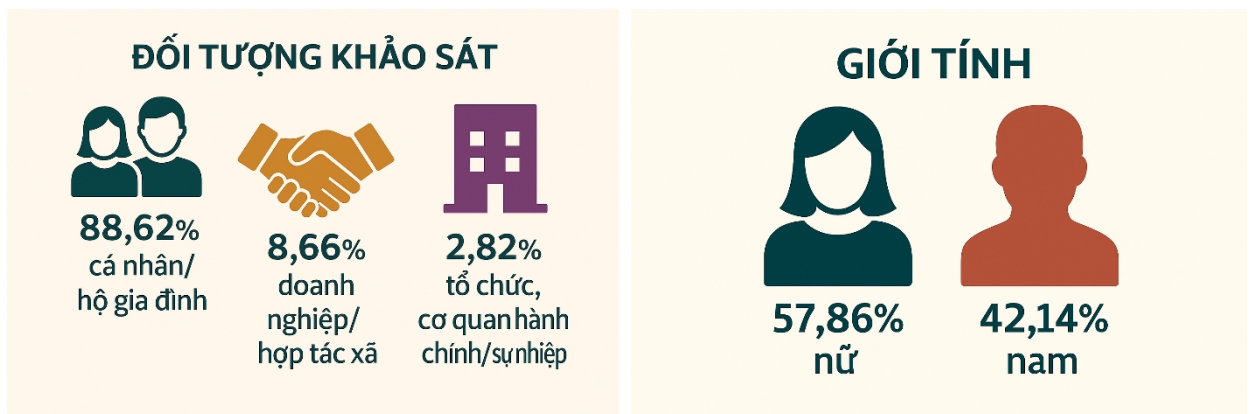
STT	Khối cơ quan	Số lượng cơ quan được khảo sát, đánh giá	Khách hàng nộp hồ sơ		
			Trực tiếp	Trực tuyến	Tổng số
1	Khối Sở	13	149	686	835
2	Các cơ quan ngành dọc	3	88	247	335
3	UBND cấp xã	64	3.309	1.157	4.466
	<b>Tổng cộng</b>	<b>80</b>	<b>3.546</b>	<b>2.090</b>	<b>5.636</b>

Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp chiếm 62,93%, trực tuyến chiếm 37,07%, phản ánh xu hướng gia tăng sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhưng giao dịch trực tiếp vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu, đặc biệt là tại cấp xã.

c) Đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia khảo sát

Trong tổng số 5.636 phiếu khảo sát hợp lệ:

- **88,62%** người trả lời phiếu là cá nhân/hộ gia đình;  
**8,66%** là đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã;  
**2,82%** là đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp.
- Về giới tính: **57,86% nữ**, **42,14% nam** (Xem Biểu đồ 1).

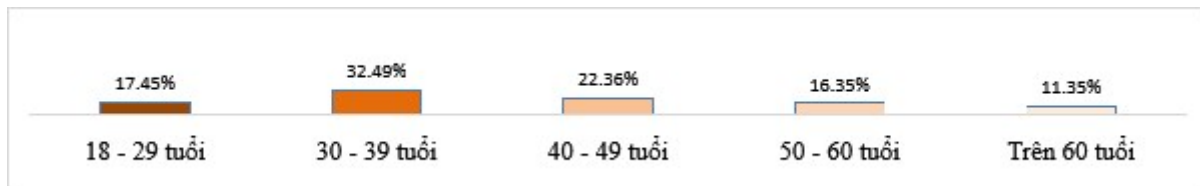


**Biểu đồ 1. Đối tượng khảo sát và giới tính**

- Về độ tuổi:

- + 30-39 tuổi: **32,49%** (cao nhất)
- + 40-49 tuổi: **22,36%**
- + 18-29 tuổi: **17,45%**
- + 50-60 tuổi: **16,35%**

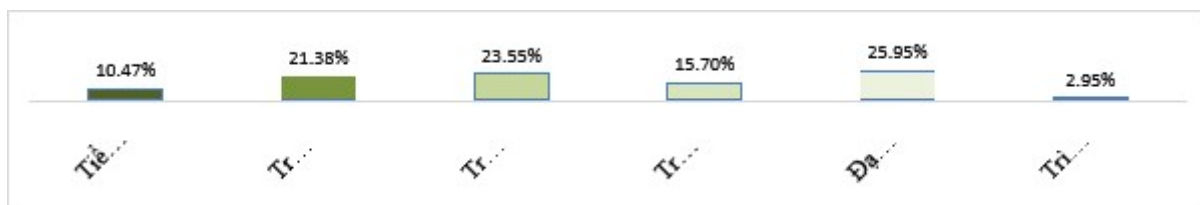
+ Trên 60 tuổi: **11,35%** (Xem Biểu đồ 2).



**Biểu đồ 2. Độ tuổi**

- Về trình độ học vấn:

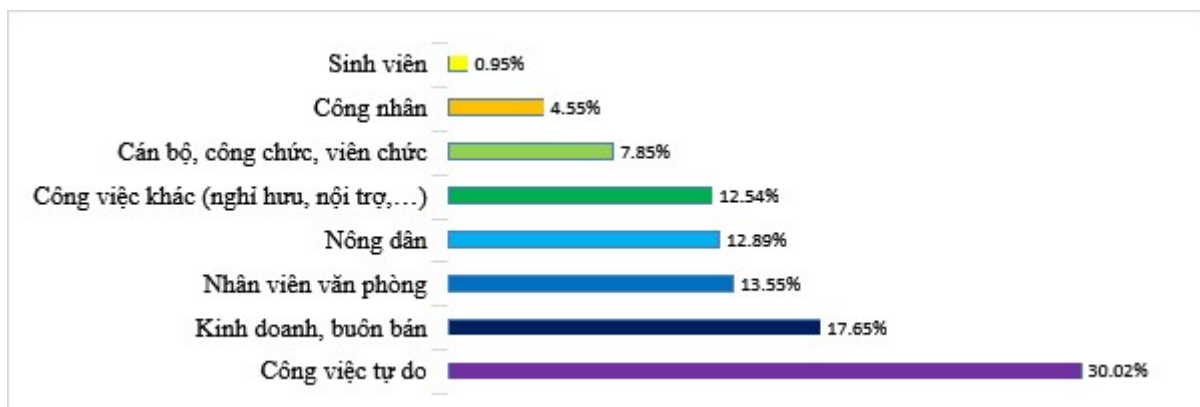
- + Đại học/trên đại học: **25,95%**
- + Trung học phổ thông: **23,55%**
- + Trung học cơ sở: **21,38%**
- + Trung cấp/cao đẳng: **15,70%**
- + Tiểu học: **10,47%**
- + Khác: **2,95%** (Xem Biểu đồ 3)



**Biểu đồ 3. Trình độ học vấn**

- Về nghề nghiệp:

- + Lao động tự do: **30,02%**
- + Kinh doanh, buôn bán: **17,65%**
- + Nhân viên văn phòng: **13,55%**
- + Làm nông nghiệp: **12,89%**
- + Nghề khác (nghỉ hưu, nội trợ,...): **12,54%**
- + Cán bộ, công chức, viên chức: **7,85%**
- + Công nhân: **4,55%**
- + Sinh viên: **0,95%** (Xem Biểu đồ 4).



**Biểu đồ 4. Nghề nghiệp**

Cơ cấu mẫu cho thấy khảo sát phản ánh chủ yếu ý kiến của người dân trực tiếp giao dịch thủ tục hành chính với độ tuổi lao động chiếm tỷ lệ cao, đảm bảo tính đại diện và độ tin cậy của kết quả khảo sát.

d) Đánh giá về tính đại diện và độ tin cậy của mẫu khảo sát

Với quy mô 5.636 phiếu hợp lệ, đạt 93,93% kế hoạch, mẫu khảo sát năm 2025 đảm bảo số lượng đủ lớn để phản ánh tương đối toàn diện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Mẫu được phân bổ theo 03 khối cơ quan, theo địa bàn và theo lĩnh vực thủ tục hành chính; đồng thời được chọn ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng thực tế phát sinh giao dịch trong năm, qua đó hạn chế tối đa sai lệch chủ quan trong lựa chọn đối tượng khảo sát.

Cơ cấu người trả lời đa dạng về giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và nghề nghiệp; tỷ lệ cá nhân, hộ gia đình chiếm đa số phù hợp với đặc điểm đối tượng sử dụng dịch vụ công hiện nay. Việc kết hợp khảo sát đối với cả hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến giúp phản ánh đầy đủ trải nghiệm của người dân trong cả hai hình thức giao dịch. Quy trình phức tra, loại bỏ phiếu không hợp lệ được thực hiện trước khi tổng hợp, xử lý số liệu góp phần nâng cao độ tin cậy của kết quả khảo sát.

Nhìn chung, quy mô, cơ cấu và phương pháp chọn mẫu bảo đảm tính đại diện tương đối cao, đáp ứng yêu cầu phân tích, đánh giá và phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của tỉnh.

### 3. Tiêu chí khảo sát, đánh giá và bản câu hỏi

Các tiêu chí khảo sát năm 2025 được xây dựng bám sát **Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023–2026** ban hành kèm theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ. Theo đó, việc đánh giá được thực hiện trên 05 tiêu chí cơ bản sau:

(1) Tiếp cận dịch vụ (*viết tắt là TC*):

Đo lường mức độ thuận tiện, đa dạng của các kênh cung cấp thông tin về cơ chế, chính sách, thủ tục, dịch vụ hành chính công; khả năng người dân tiếp cận, khai thác thông tin; chất lượng, tính đầy đủ, kịp thời của thông tin được cung cấp. Đồng thời đánh giá mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và điều kiện phục vụ khi người dân đến giao dịch trực tiếp.

(2) Thủ tục hành chính (*viết tắt là HC*):

Đánh giá mức độ công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; sự rõ ràng, dễ hiểu của biểu mẫu; tính thống nhất giữa nội dung công khai và hướng dẫn thực tế; quy trình thực hiện, thời gian giải quyết và số lần đi lại để hoàn chỉnh hồ sơ.

(3) Sự phục vụ của công chức, viên chức (*viết tắt là PV*):

Đo lường cảm nhận của khách hàng về tinh thần, thái độ phục vụ; sự sẵn sàng hỗ trợ; năng lực chuyên môn; tính chuyên nghiệp, liêm chính và trách nhiệm trong thực thi công vụ.

(4) Kết quả giải quyết công việc (*viết tắt là KQ*):

Đánh giá mức độ hài lòng đối với thời hạn trả kết quả; sự chủ động, kịp thời trong thông tin tình trạng hồ sơ; số lần đi lại để nhận kết quả; chất lượng và tính chính xác của kết quả giải quyết.

(5) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (*viết tắt là TT*):

Phản ánh mức độ minh bạch về quyền và trách nhiệm phản ánh, kiến nghị; sự đầy đủ của thông tin hướng dẫn gửi phản ánh; mức độ thuận tiện, kịp thời và hiệu quả trong xử lý, trả lời ý kiến của tổ chức, cá nhân.

### **Thiết kế bản câu hỏi khảo sát**

Bản câu hỏi được điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế sau sắp xếp tổ chức bộ máy và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm phản ánh đúng đặc thù hoạt động của từng nhóm cơ quan.

- Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, bản hỏi gồm 27 câu hỏi chính (có phương án trả lời lựa chọn sẵn) và 14 câu hỏi phụ, trong đó có 07 câu hỏi mở nhằm thu thập thông tin định tính.

- Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã hoặc Bộ phận một cửa của cơ quan, bản hỏi gồm 32 câu hỏi chính và 24 câu hỏi phụ, trong đó có 12 câu hỏi mở để ghi nhận ý kiến, kiến nghị cụ thể.

Cấu trúc bản hỏi kết hợp giữa câu hỏi định lượng và câu hỏi mở, bảo đảm vừa đo lường được mức độ hài lòng theo thang đo chuẩn, vừa thu thập được thông tin phản ánh thực tiễn, phục vụ phân tích chuyên sâu và đề xuất giải pháp cải thiện chất

lượng phục vụ.

*(Xem chi tiết các mẫu phiếu tại Phụ lục kèm theo Báo cáo)*

Bộ tiêu chí và thang đo sử dụng trong khảo sát được xây dựng thống nhất theo phương pháp do Bộ Nội vụ ban hành, bảo đảm tính chuẩn hóa, kế thừa và khả năng so sánh giữa các năm cũng như giữa các nhóm cơ quan. Các tiêu chí bao quát toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, từ khâu tiếp cận thông tin, thực hiện thủ tục, quá trình phục vụ, kết quả giải quyết đến cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi; qua đó phản ánh đầy đủ trải nghiệm của người dân theo chu trình cung ứng dịch vụ.

Hệ thống câu hỏi được thiết kế theo thang đo định lượng có cấu trúc rõ ràng, kết hợp với câu hỏi mở nhằm thu thập thông tin định tính, bảo đảm vừa đo lường được mức độ hài lòng theo chuẩn thống kê, vừa ghi nhận được các ý kiến phản ánh cụ thể từ thực tiễn. Cách tiếp cận này góp phần nâng cao độ tin cậy, tính khách quan và giá trị phân tích của kết quả khảo sát, đáp ứng yêu cầu phục vụ công tác đánh giá, so sánh và tham mưu điều hành cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

#### **4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS)**

- Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$\text{SIPS} = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

$p$ : mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

$P$ : mức đánh giá cao nhất.

Cách tính này bảo đảm quy đổi thống nhất về thang điểm 100%, tạo điều kiện thuận lợi cho việc so sánh giữa các cơ quan, đơn vị.

#### **5. Tổ chức khảo sát, thu thập và xử lý dữ liệu**

Căn cứ kế hoạch được UBND tỉnh phê duyệt, Sở Nội vụ đã ban hành Quyết định số 232/QĐ-SNV ngày 25/9/2025 phê duyệt Phương án điều tra xã hội học khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2025. Đồng thời tổ chức xây dựng, lấy ý kiến hoàn thiện mẫu phiếu khảo sát; tổng hợp, xử lý danh sách khách hàng; đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp thông tin, tuyên truyền rộng rãi về cuộc khảo sát nhằm tạo sự đồng thuận, ủng hộ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Sở Nội vụ đã tổ chức lựa chọn nhà thầu theo quy định và ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh Khánh Hòa (theo ủy quyền của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam) để triển khai phát và thu phiếu khảo sát. Thời gian thực hiện từ ngày 11/11/2025 đến ngày 19/12/2025. Kết quả thu về 5.636/6.000 phiếu, đạt 93,93% kế hoạch.

Để đảm bảo chất lượng và tính khách quan của dữ liệu, ngày 26/12/2025, Sở Nội vụ đã phối hợp với đại diện Bưu điện tỉnh tổ chức phúc tra kết quả phát và thu phiếu bằng hình thức phỏng vấn trực tiếp qua điện thoại, với sự chứng kiến của đại diện một số sở, ngành và địa phương (các Sở: Tư pháp, Tài chính, Công Thương, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa, Thể thao và Du lịch; đại diện các xã, phường: Nha Trang, Bắc Nha Trang, Nam Nha Trang, Tây Nha Trang, Diên Khánh). Ngoài ra, Sở Nội vụ tiếp tục thực hiện phúc tra bổ sung tối thiểu 10% tổng số phiếu khảo sát theo kế hoạch trước khi tiến hành nhập liệu và phân tích.

Sau khi hoàn tất việc làm sạch dữ liệu, nhập thông tin và xử lý thống kê, Sở Nội vụ đã tổng hợp, phân tích kết quả và tham mưu UBND tỉnh xem xét, phê duyệt Chỉ số hài lòng năm 2025 để phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số Cải cách hành chính và các nhiệm vụ quản lý có liên quan.

Kết quả chung, Chỉ số hài lòng trung bình của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025 đạt 88,24%, phản ánh mức độ hài lòng tương đối cao của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

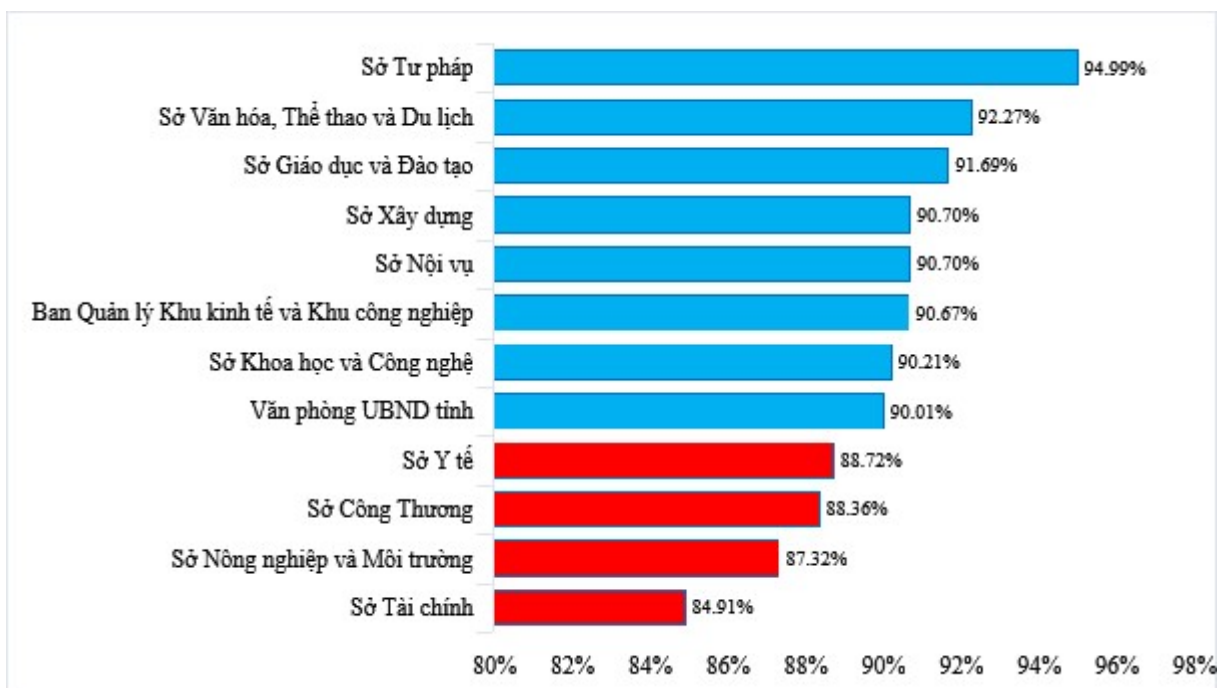
## Phần II:

### CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN CẤP TỈNH

#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

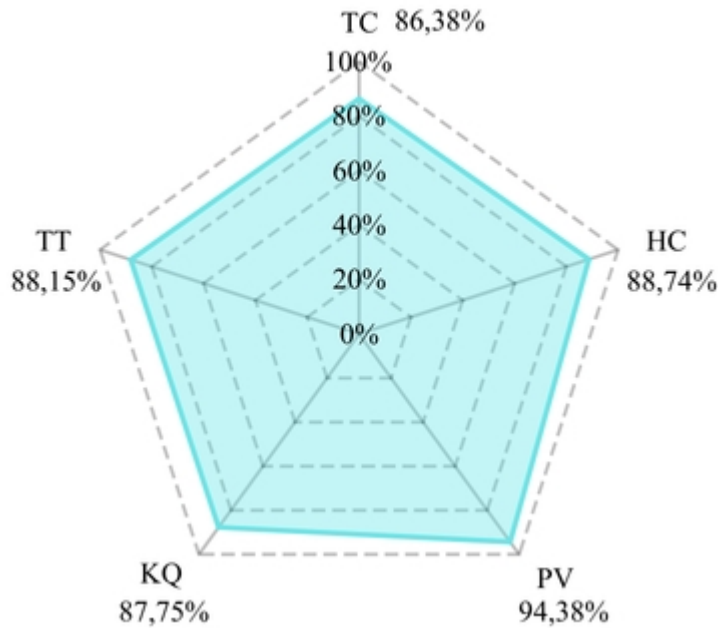
Năm 2025, Chỉ số hài lòng chung của khối Sở đạt 89,08%, cao hơn 0,84% so với chỉ số trung bình chung toàn tỉnh tuy nhiên chưa đạt mục tiêu cải cách hành chính năm 2025 (90%).

Kết quả phân tích cho thấy, trong 12 cơ quan được khảo sát có 08 cơ quan đạt mục tiêu trên 90% (chiếm tỷ lệ 66,67%), trong đó Sở Tư pháp dẫn đầu khối với chỉ số đạt 94,99% - đây cũng là kết quả cao nhất trong trong 80 cơ quan hành chính được khảo sát năm 2025. Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Công Thương, Sở Y tế là 04 cơ quan có chỉ số dưới 90%, giá trị dao động từ 84,91% đến 88,72% (Xem Biểu đồ 5). Khoảng chênh lệch giữa cơ quan có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 10,08%.



**Biểu đồ 5. Chỉ số hài lòng khối Sở năm 2025**

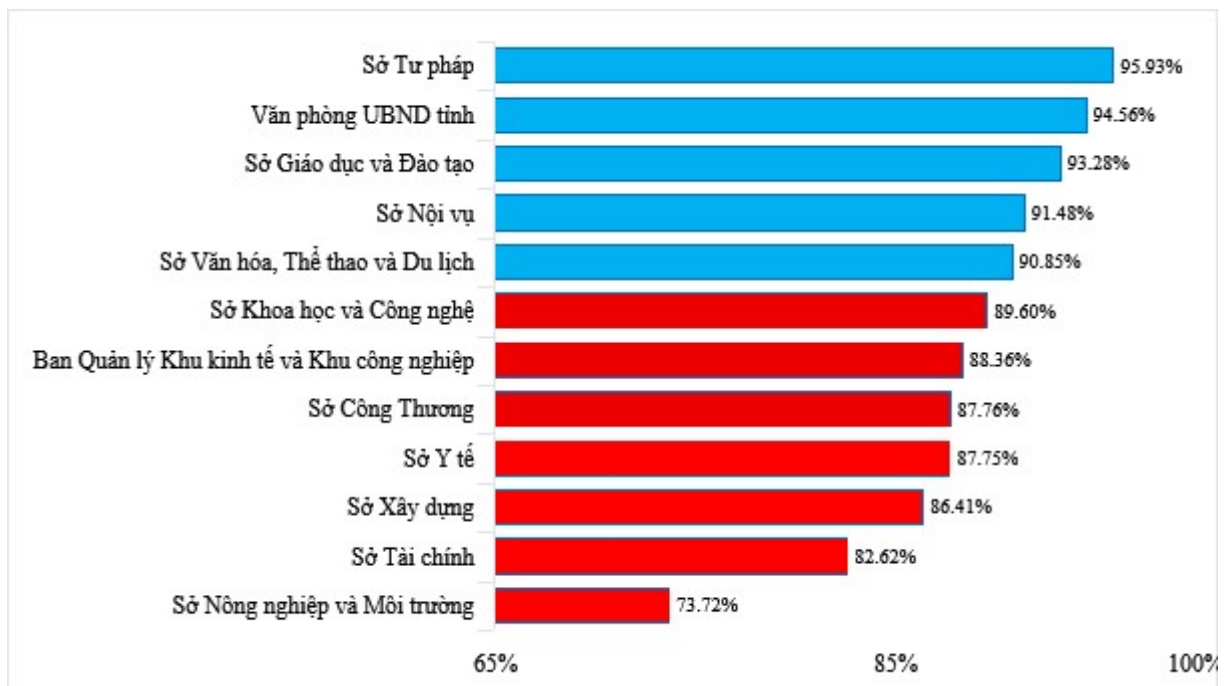
Trong 5 tiêu chí thành phần được đánh giá của khối Sở, Sự phục vụ của công chức, viên chức (PV) là tiêu chí duy nhất đạt mục tiêu kế hoạch với chỉ số đạt 94,38% và có kết quả khá cao so với các tiêu chí còn lại, cụ thể: Thủ tục hành chính (HC) đạt 88,74%; Tiếp cận, xử lý thông tin phản hồi (TT) đạt 88,15%; Kết quả giải quyết công việc (KQ) đạt 87,75% và Tiếp cận dịch vụ đạt thấp nhất với 86,38% (Xem Biểu đồ 6).



**Biểu đồ 6. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của khối Sở**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

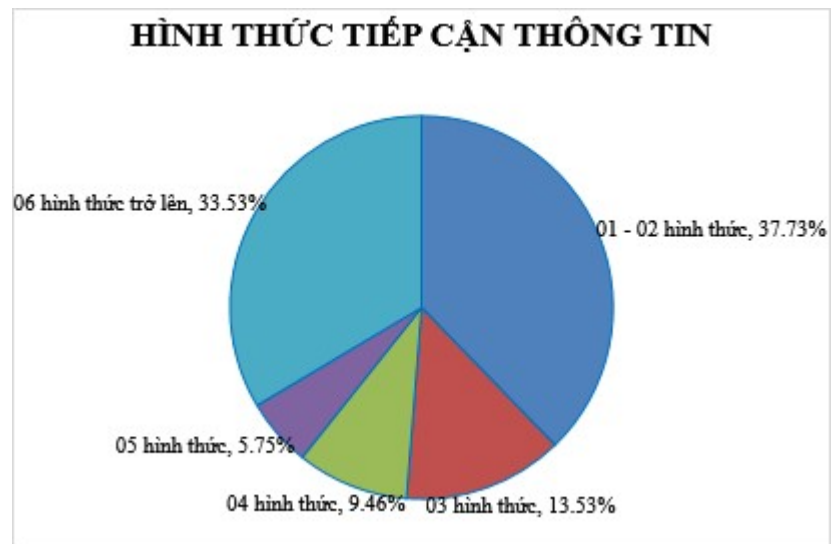
### 1. Tiếp cận dịch vụ



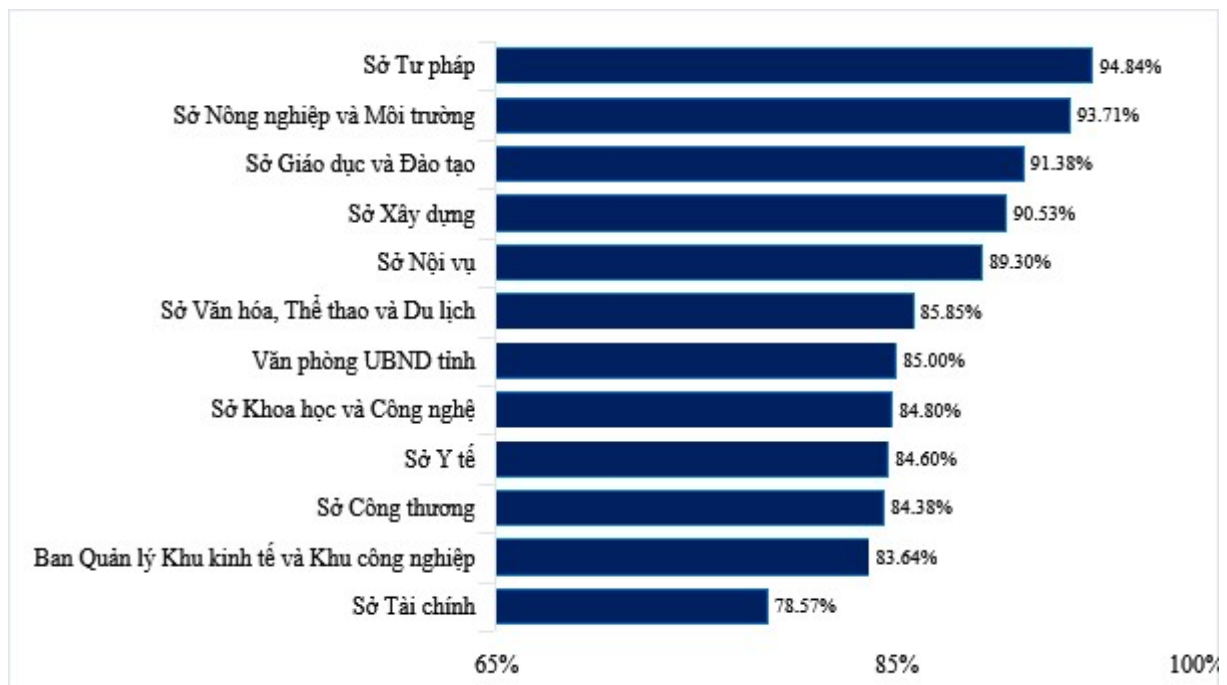
**Biểu đồ 7. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Sở**

Tại tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, có 5/12 cơ quan đạt mục tiêu chỉ số trên 90% (tỷ lệ 41,67%), trong đó Sở Tư pháp có chỉ số cao nhất (95,93%), kể đến là Văn phòng UBND tỉnh (94,56%) và Sở Giáo dục và Đào tạo (93,28%); Sở Nông nghiệp và Môi trường có chỉ số thấp nhất và là đơn vị duy nhất có chỉ số dưới 80% (Xem Biểu đồ 7).

Thông qua khảo sát, gần 49% khách hàng cho biết được tiếp cận thông tin dịch vụ công từ 4 hình thức trở lên, tuy nhiên số lượng khách hàng tiếp cận từ 1-2 hình thức vẫn là chủ yếu (chiếm 37,73% - Xem Biểu đồ) và tập trung ở Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Tài chính, Sở Y tế.



Việc hỗ trợ, giải đáp vướng mắc được 98,21% khách hàng nhận xét từ tạm được đến rất hài lòng, còn 1,79% khách hàng đánh giá ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài cho cả hai hình thức nộp hồ sơ trực tuyến và trực tiếp (phản ánh ở các Sở: Tài chính, Nông nghiệp và Môi trường, Công Thương, Y tế và Nội vụ). Bên cạnh đó, khách hàng cũng chưa đánh giá cao việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến (như điện thoại, mạng xã hội, chatbox, tổ hỗ trợ,...) ở một số cơ quan như Sở Tài chính, Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp, Sở Công Thương, Sở Y tế,... (Xem Biểu đồ 8).

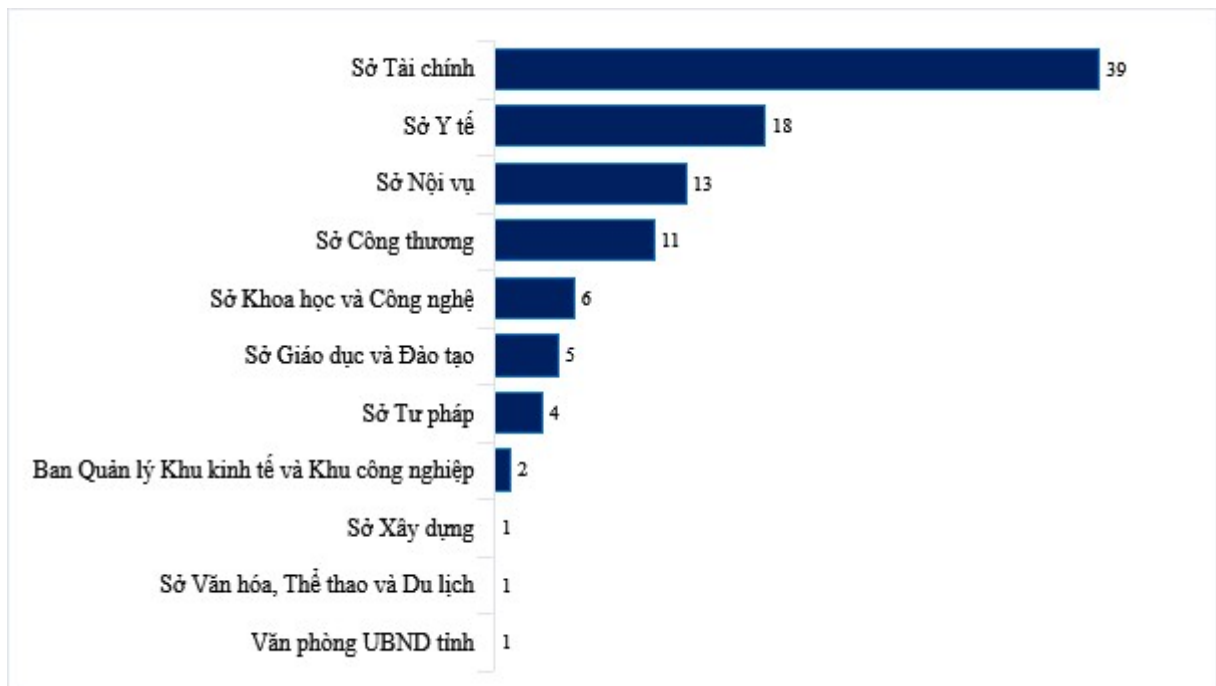


**Biểu đồ 8. Đánh giá việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

Khi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 100% khách hàng khảo sát cho biết đều được hướng dẫn khu vực, quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Hầu

hết khách hàng cũng đánh giá các khu vực tại Trung tâm được bố trí khoa học, hợp lý và chỉ có 2 khách hàng của Sở Xây dựng đánh giá ở mức tạm được. Tương tự về trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp, có 2 khách hàng (của Sở Xây dựng và Sở Tài chính) chưa thật sự hài lòng về trang thiết bị; 41,26% đánh giá khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu và 57,34% đánh giá đầy đủ, tiện lợi, chất lượng tốt.

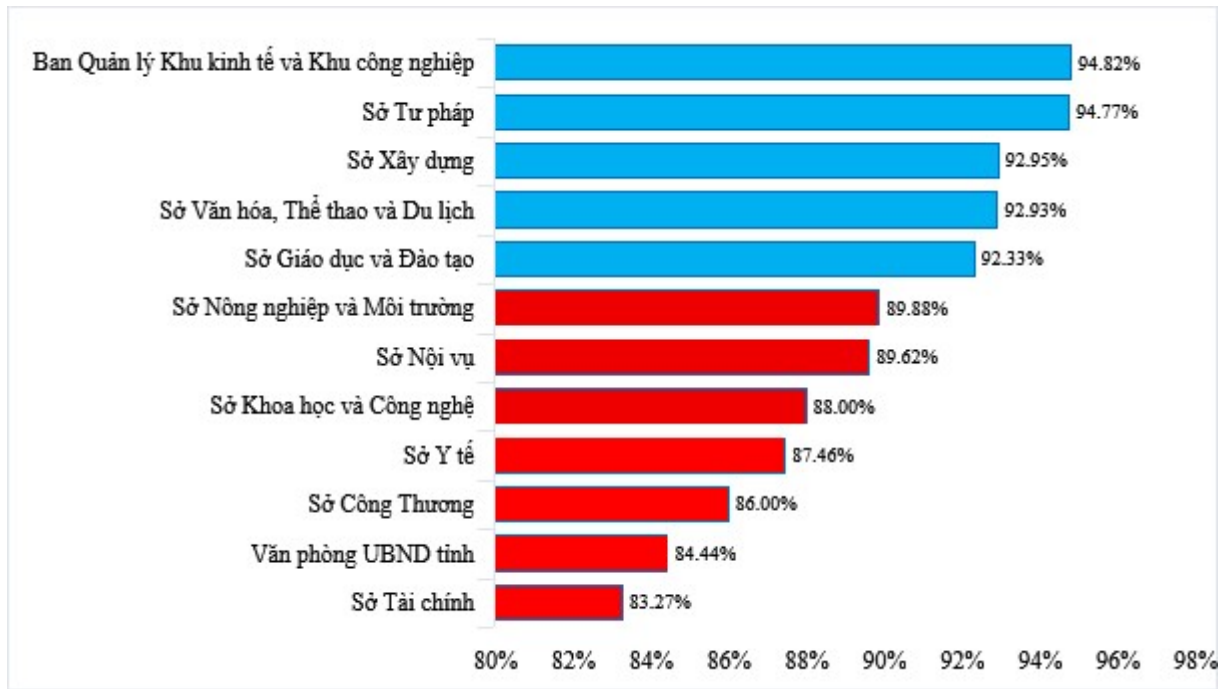
Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng không gặp nhiều khó khăn khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, chỉ khoảng hơn 1,16% khách hàng cảm thấy khó thực hiện (4 khách hàng của Sở Tài chính và 1 khách hàng của Sở Nội vụ) và 8,3% đánh giá tạm được. Tuy nhiên, gần 15% khách hàng cho biết hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến thỉnh thoảng hoặc thường xuyên gặp sự cố, ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ; hầu hết các cơ quan đều ghi nhận phản ánh của khách hàng tuy nhiên số lượng phản ánh nhiều nhất ở Sở Tài chính (39 khách hàng), Sở Y tế (18 khách hàng), Sở Nội vụ (13 khách hàng), Sở Công Thương (11 khách hàng),... - Xem biểu đồ 9.



**Biểu đồ 9. Số lượng khách hàng phản ánh hệ thống cung cấp dịch vụ công thỉnh thoảng hoặc thường xuyên gặp trục trặc**

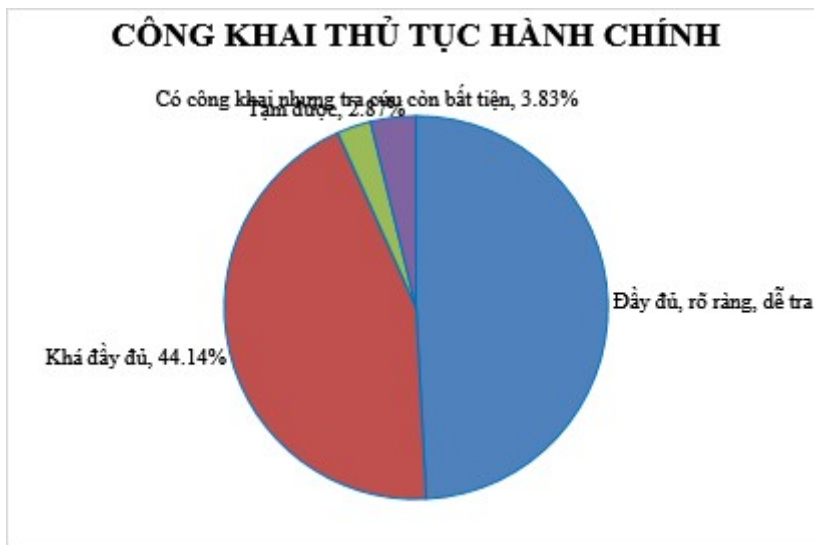
## 2. Thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng chung năm 2025 về Thủ tục hành chính của khối Sở đạt 88,74%, trong đó có 5/12 cơ quan đạt mục tiêu kế hoạch. Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp, Sở Tư pháp có chỉ số cao nhất và gần đạt mức 95%. Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Công Thương có kết quả còn thấp tại tiêu chí này, giá trị tương ứng lần lượt là 83,27%, 84,44% và 86% (Xem Biểu đồ 10).



**Biểu đồ 10. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của khối Sở**

Trả lời phiếu khảo sát, 100% khách hàng cho biết nội dung thủ tục hành chính đều được được công khai tại Bộ phận một cửa, Cổng thông tin dịch vụ công hoặc Trang thông tin điện tử, tuy nhiên chỉ có 93,3% khách hàng cho biết nội dung đầy đủ,

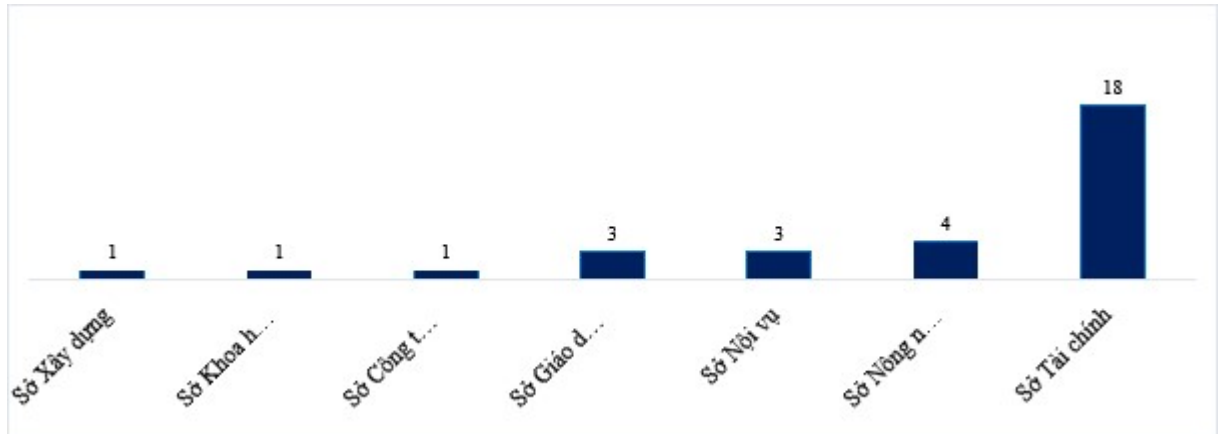


dễ hiểu; 2,87% đánh giá nội dung công khai ở mức chấp nhận được và còn 3,83% cho biết có công khai nhưng tra cứu còn bất tiện (Xem Biểu đồ) như Sở Tài chính (16 khách hàng), Sở Nội vụ và Sở Y tế (mỗi Sở có 4 khách hàng), Sở Giáo dục và Đào tạo (2 khách hàng),...

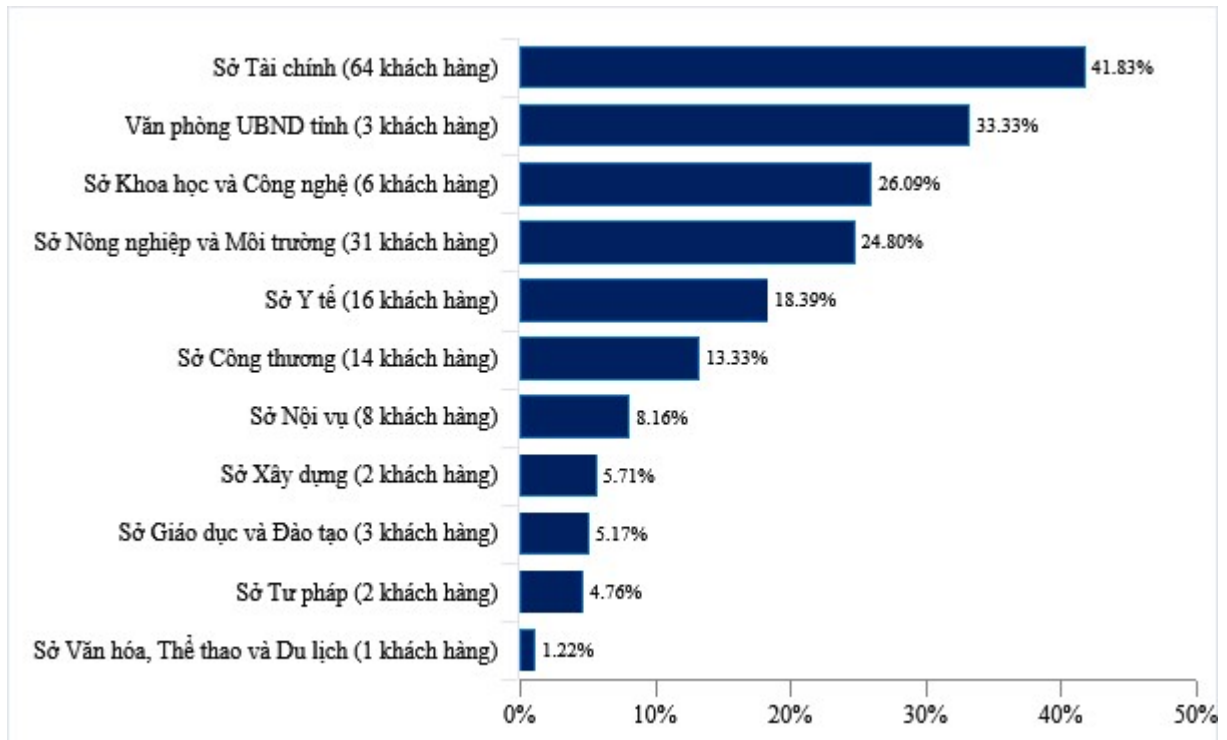
Về thành phần hồ sơ thủ tục hành chính phải nộp, 98,8% khách hàng đánh giá không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý; tuy nhiên vẫn có trường hợp khách hàng cho rằng thành phần hồ sơ còn nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế (Sở Nông nghiệp và Môi trường có 2 ý kiến, Sở Tài chính và Sở Tư pháp mỗi sở có 1 ý kiến). Đồng thời, đa số khách hàng cho biết hướng dẫn của công chức hầu hết là thống nhất với nội dung thủ tục được quy định, tuy nhiên có 02 trường hợp không đồng ý với nội dung này ở Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Môi trường.

Về biểu mẫu tờ khai, 96,28% khách hàng đánh giá không phức tạp hoặc đơn

giản, dễ thực hiện; tuy nhiên còn 3,72% cho biết vẫn còn gặp khó khăn mặc dù được cơ quan cung cấp thông tin, hướng dẫn (tương đương 31 khách hàng của 7 Sở - Xem Biểu đồ 11).



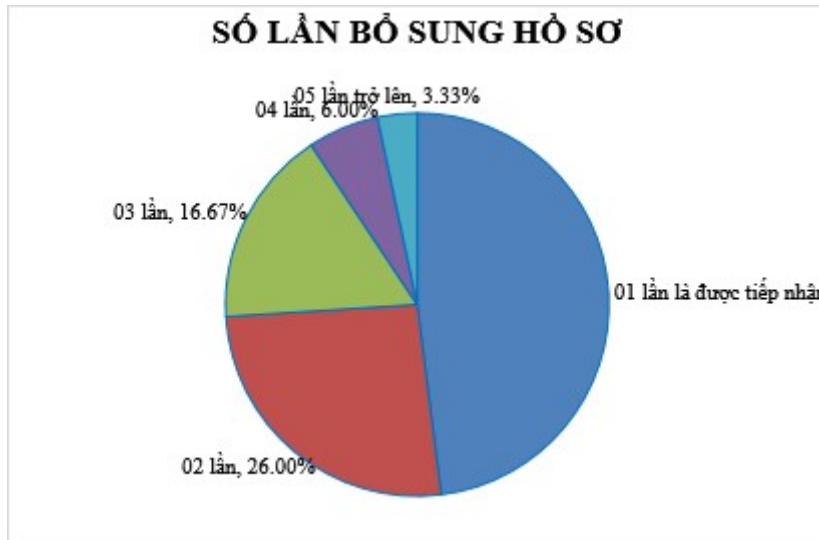
**Biểu đồ 11. Số lượng khách hàng còn gặp khó khăn khi điền tờ khai, biểu mẫu ở các Sở**



**Biểu đồ 12. Số lượng và tỷ lệ khách hàng phải bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận chính thức theo từng cơ quan**

Hơn 18% khách hàng cũng cho biết không được cán bộ một cửa tiếp nhận ngay lần đầu mà trả lại để bổ sung hồ sơ, các cơ quan có số lượng hồ sơ trả lại để bổ sung cao như Sở Tài chính (64 khách hàng), Sở Nông nghiệp và Môi trường (31 khách hàng), Sở Y tế (16 khách hàng), Sở Công Thương (14 khách hàng), Sở Nội vụ (8 khách hàng), Sở Khoa học và Công nghệ (6 khách hàng) – Xem Biểu đồ 12; đồng thời còn có ý kiến đánh giá việc hướng dẫn của cơ quan còn sơ sài (7 khách

hàng của Sở Tài chính, 2 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường) hoặc không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại (9 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường, 2 khách hàng của Sở Tài chính, 1 khách hàng của Sở Công Thương).



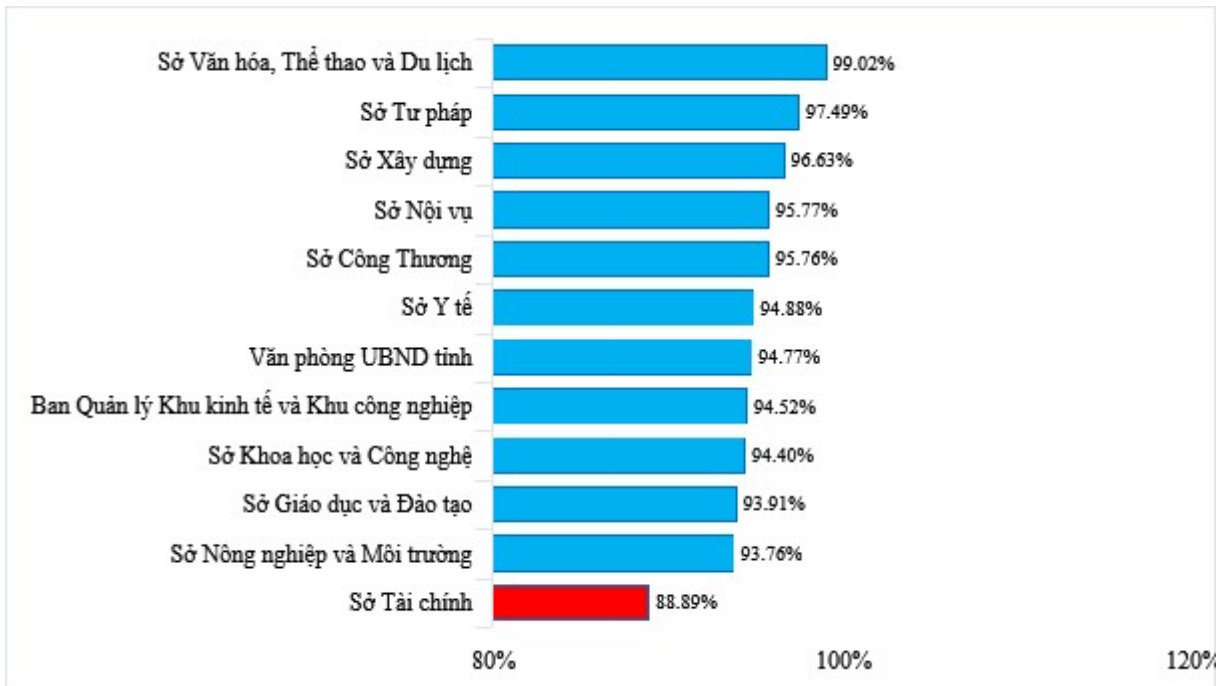
Trong số khách hàng phải bổ sung hồ sơ, gần một nửa khách hàng cho biết chỉ phải bổ sung một lần là hồ sơ được tiếp nhận, còn lại 52% thực hiện bổ sung hồ sơ từ 2 lần trở lên. Nguyên nhân bổ sung hồ sơ nhiều lần chủ yếu là do khách hàng chưa thực hiện đúng hướng dẫn (chiếm tỷ

lệ 66,67%), tuy nhiên 16,05% khách hàng cho rằng do hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ của cơ quan tiếp nhận không đầy đủ (10 khách hàng Sở Tài chính; Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế mỗi cơ quan có 01 khách hàng phản ánh); bên cạnh đó 17,28% có ý kiến khác như: Hướng dẫn chưa được rõ ràng, khiến người nộp không hiểu được lý do trả hồ sơ (ý kiến của khách hàng Sở Công Thương); chưa rõ ràng nên khó hiểu, phải đi gặp hướng dẫn trực tiếp (ý kiến của khách hàng Sở Tài chính); hướng dẫn rõ nhưng phải làm lại thao tác từ đầu (ý kiến của khách hàng Sở Y tế);...

Đa số khách hàng nhận thấy trình tự giải quyết hồ sơ cơ bản đảm bảo hoặc đúng quy định, quy trình được công khai, tuy nhiên có 2,15% (tương đương 18 khách hàng) cho biết còn phát sinh bước ngoài quy trình hoặc chưa phù hợp với thực tế, trong đó Sở Tài chính ghi nhận nhiều ý kiến nhất với 10 khách hàng.

### 3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Trong 5 tiêu chí thành phần, Sự phục vụ của công chức, viên chức là tiêu chí duy nhất của khối Sở có chỉ số hài lòng chung đạt trên 90%. Hầu hết các cơ quan được khảo sát đều đạt mục tiêu năm 2025, riêng Sở Tài chính đạt 88,89%, thấp hơn mục tiêu kế hoạch 1,11% (Xem Biểu đồ 13).



**Biểu đồ 13. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của công chức, viên chức của các Sở**

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công, 93,29% khách hàng cho biết không phải chờ đợi lâu khi nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa, 6,71% phải chờ đợi từ 30 phút trở lên do khách hàng đến giao dịch đông, chưa đến lượt. Đa số khách hàng nhận xét việc tiếp nhận hồ sơ nhìn chung là khách quan, minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì bất khoản; tuy nhiên, có 5 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường chưa hài lòng, cho rằng việc tiếp nhận chưa công bằng, ưu tiên người quen. Ngoài ra, khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường còn phản ánh “*gặp công chức để nộp hồ sơ bên ngoài Bộ phận một cửa*” (2 ý kiến); “*cán bộ một cửa hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn*” (1 ý kiến) và “*cán bộ một cửa từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không giải thích rõ lý do*” (1 ý kiến).

Đối với khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ khách hàng cho biết được cơ quan tiếp nhận hồ sơ trong vòng 1 ngày là 90,23%, trong vòng 2 ngày là 4,66% và trên 2 ngày chiếm 5,10%. Các cơ quan có khách hàng phản ánh chờ đợi để được tiếp nhận hồ sơ điện tử nhiều nhất là Sở Tài chính (31 khách hàng), Sở Nội vụ (16 khách hàng); Sở Công Thương (6 khách hàng), Sở Y tế (6 khách hàng).

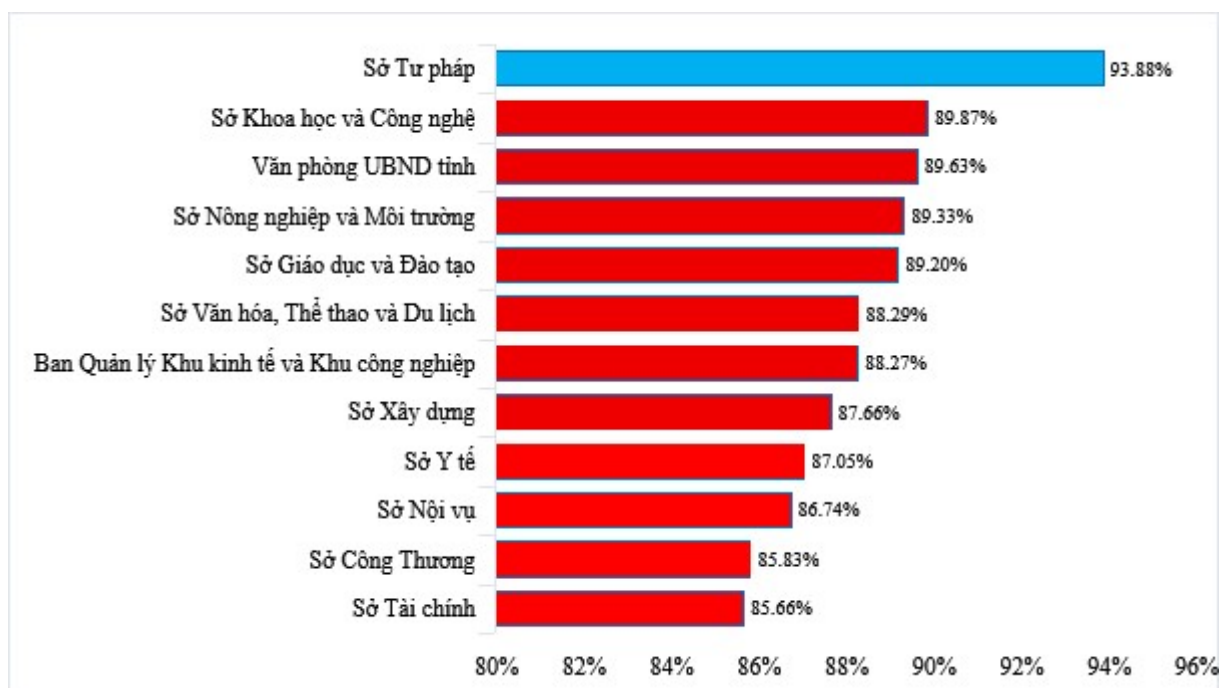
Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức: 92,79% khách hàng nhận xét khá tận tình, lịch sự, hòa nhã; 4,73% đánh giá tạm được, 1,8% đánh giá thờ ơ, ít tận tình (4 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường; 2 khách hàng của Sở Tài chính; 1 khách hàng của Sở Nội vụ, 1 khách hàng của Sở Y tế) và 0,68% khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (2 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường, 1 khách hàng của Sở Công Thương).



Khi được hỏi về tình huống những nhiễu, tiêu cực trong quá trình giải quyết công việc, đại đa số khách hàng tại các sở đều thống nhất không gặp trường hợp công chức đòi hỏi phí bồi dưỡng hay dịch vụ, tuy nhiên có 1 khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận khi được bồi dưỡng và 3 trường hợp công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ.

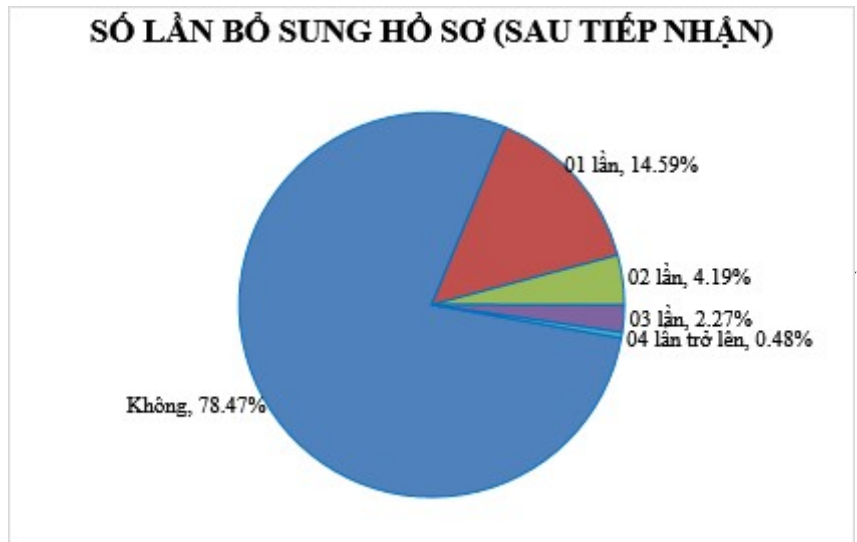
#### 4. Kết quả giải quyết công việc

Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng về Kết quả giải quyết công việc năm 2025 của khối Sở đạt 87,75%, trong đó Sở Tư pháp là cơ quan duy nhất có chỉ số trên 90% tại tiêu chí Kết quả giải quyết công việc. Các cơ quan còn lại có chỉ số dao động từ 85,66% (Sở Tư pháp) đến 89,87% (Sở Khoa học và Công nghệ) – Xem Biểu đồ 14.



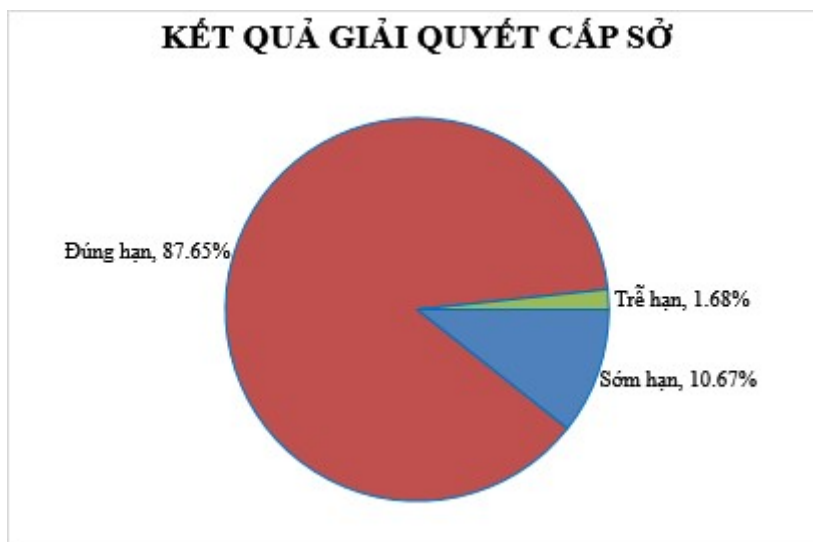
**Biểu đồ 14. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của các Sở**

Kết quả tổng hợp phiếu khảo sát cho thấy, có 78,47% khách hàng trả lời phiếu khảo sát cho biết sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận kết quả, cơ quan không yêu cầu bổ sung thêm lần nào nữa; 14,59% phải bổ sung 01 lần; 4,19% phải bổ sung 02 lần; và còn 2,75% khách hàng cho



biết phải bổ sung từ 03 lần trở lên (gồm Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn). Việc bổ sung hồ sơ đều được thực hiện tại Bộ phận một cửa tuy nhiên có 1 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường cho biết việc yêu cầu bổ sung không được thông báo bằng văn bản. Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, 1/3 khách hàng cho biết việc yêu cầu bổ sung không được cơ quan thông báo qua hệ thống phần mềm (Sở Tài chính – 40 khách hàng; Sở Công Thương – 2 khách hàng; Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Xây dựng, Sở Y tế - 1 khách hàng mỗi cơ quan).

Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, khách hàng cho biết nhận kết quả sớm hạn chiếm 10,67%, 87,65% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn và còn

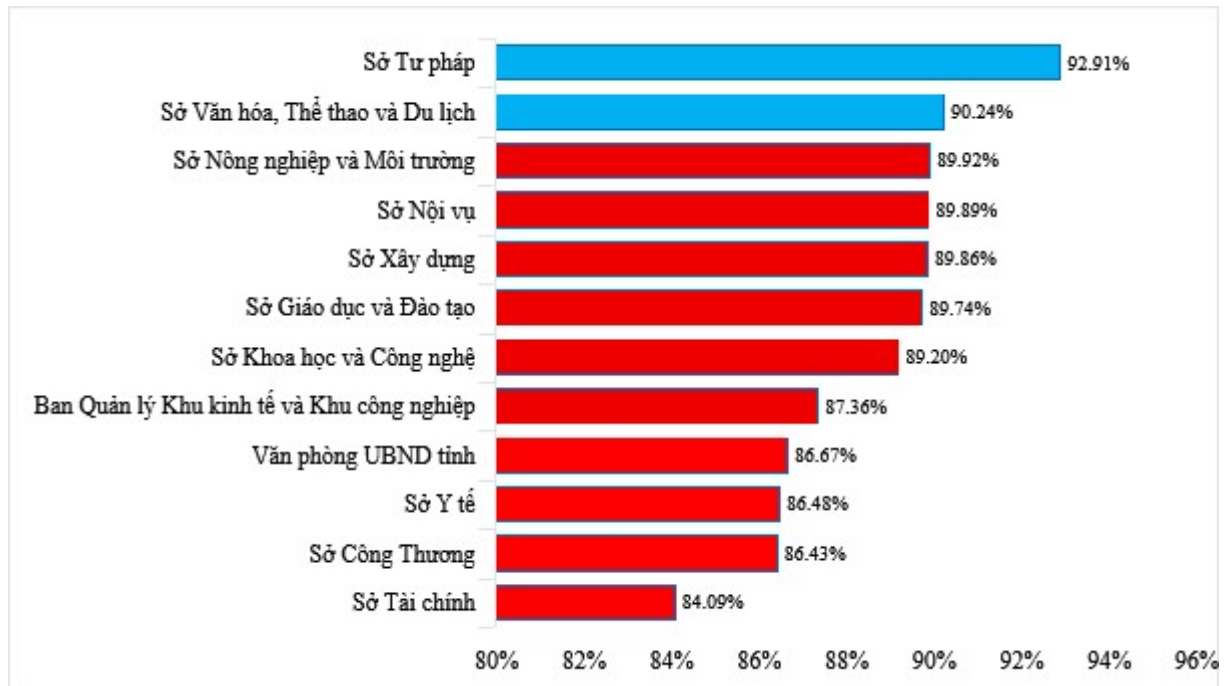


1,68% cho biết hồ sơ giải quyết trễ hạn. Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, có 2 khách hàng của Sở Tài chính cho biết không nhận được bất kỳ thông tin gì từ cơ quan tiếp nhận, 1 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường không nhận được văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả.

## 5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Kết quả phân tích dữ liệu thu thập cho thấy, tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số năm 2025 đạt 88,15%, trong đó Sở Tư pháp có chỉ số cao nhất (92,91%) và Sở Tài chính có kết quả thấp nhất (84,09%). Các cơ quan còn lại có chỉ số chênh lệch không nhiều và phân thành 2 nhóm: (1) Nhóm tiệm cận mức 90%

gồm các Sở: Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Nông nghiệp và Môi trường, Nội vụ, Xây dựng, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ; (2) Nhóm tiệm cận mức 86% gồm các cơ quan: Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Y tế, Sở Công Thương (Xem Biểu đồ 15).



**Biểu đồ 15. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các Sở**

Phần lớn khách hàng đánh giá các cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để gửi phản ánh, kiến nghị; chỉ có 0,84% phản ánh chưa thấy thông tin để gửi phản ánh, kiến nghị (tương đương 7 khách hàng của các Sở: Nông nghiệp và Môi trường, Công Thương, Giáo dục và Đào tạo, Tài chính, Y tế). Khách hàng đánh giá các hình thức phản ánh, kiến nghị của các cơ quan dễ hoặc rất dễ thực hiện chiếm gần 90%, mức tạm được chiếm 9,33% và còn 0,84% cho biết khó hoặc rất khó thực hiện (tương đương 7 khách hàng của các Sở: Nông nghiệp và Môi trường, Công Thương, Tài chính)

Kết quả khảo sát năm 2025 ghi nhận chỉ có 1,68% khách hàng từng gửi phản ánh, kiến nghị đến các sở; trong đó: 04 ý kiến cho biết các cơ quan trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng; 3 ý kiến nhận xét trả lời tương đối đầy đủ, kịp thời; 3 ý kiến đánh giá tạm được (Sở Tài chính) và 2 ý kiến cho biết chưa nhận được câu trả lời (Sở Nông nghiệp và Môi trường).

Còn lại, 98,32% khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì 37,9% cho biết cơ quan hành chính làm rất tốt; 59,54% chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị; 22,44% còn ngại vì nhiều phiền hà và có 1 khách hàng cho rằng sẽ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (Sở Tài chính).



### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Đánh giá chung về sự phục vụ của khối Sở, có 33,85% khách hàng rất hài lòng, 59,45% hài lòng, 5,98% đánh giá tạm được và còn 0,24% không hài lòng (tương đương 1 khách hàng của Sở Tài chính và 1 khách hàng của Sở Công Thương), 0,48% rất không hài lòng (tương đương 4 khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường) – Xem Biểu đồ.



Kết quả khảo sát cho thấy mức độ mong đợi của khách hàng đối với các Sở năm 2025 dao động từ 78,32% đến 81,21%, với biên độ chênh lệch không lớn (khoảng 2,9%). Điều này phản ánh yêu cầu cải thiện không tập trung vào một khía cạnh đơn lẻ mà mang tính toàn diện, đồng bộ trên tất cả các phương diện hoạt động của cơ quan hành chính cấp tỉnh (Xem Bảng 2).

**Bảng 2. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các Sở năm 2025**

STT	Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân <sup>3</sup>	81,21%

<sup>3</sup> Chỉ khảo sát khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp

STT	Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
2	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	80,47%
3	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	80,14%
4	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	79,55%
5	Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	79,46%
6	Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt <sup>4</sup>	79,37%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	78,89%
8	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	78,86%
9	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	78,32%

Nội dung có mức độ mong đợi cao nhất là “**Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân**” (81,21%), tiếp đến là “**Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết**” (80,47%) và “**Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường chuyển đổi số**” (80,14%). Các nội dung này đều liên quan trực tiếp đến điều kiện bảo đảm vận hành hệ thống và hiệu quả xử lý công việc.

Kết quả trên cho thấy người dân, tổ chức ngày càng quan tâm đến chất lượng hạ tầng kỹ thuật, tính ổn định của hệ thống phần mềm, cũng như mức độ thuận tiện, nhanh chóng trong thực hiện thủ tục hành chính. Điều này phản ánh yêu cầu chuyển đổi số không chỉ dừng ở việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, mà phải bảo đảm vận hành thông suốt, ổn định và thân thiện với người sử dụng. Điểm lưu ý, mức độ “*rất mong muốn*” đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tập trung nhiều ở khách hàng của Sở Nông nghiệp và Môi trường thuộc các lĩnh vực như thú y, thủy sản, đất đai (hồ sơ chủ yếu tiếp nhận tại Bộ phận một cửa các đơn vị trực thuộc Sở).

Nhóm nội dung liên quan đến **trách nhiệm giải trình và cơ chế phản hồi** cũng có mức độ mong đợi cao, bao gồm: “Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị” (79,55%), “Tăng cường trách nhiệm giải trình” (79,46%) và “Nâng cao tính công khai, minh bạch” (78,32%). Điều này cho thấy

<sup>4</sup> Chỉ khảo sát khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến

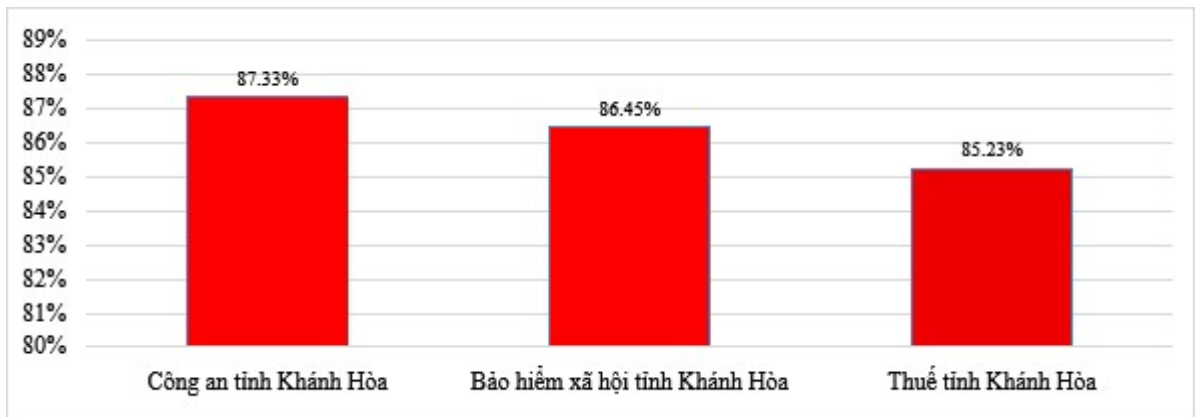
người dân không chỉ quan tâm đến kết quả giải quyết thủ tục mà còn yêu cầu cơ quan nhà nước phải minh bạch thông tin, phản hồi kịp thời và có trách nhiệm rõ ràng trong quá trình thực thi công vụ.

Đáng chú ý, hai nội dung liên quan trực tiếp đến yếu tố con người gồm “**Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ**” (78,89%) và “**Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức**” (78,86%) có mức độ mong đợi thấp hơn so với các nhóm nội dung khác. Kết quả này cho thấy công tác chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao thái độ phục vụ thời gian qua đã có chuyển biến tích cực; tuy nhiên, yêu cầu đặt ra hiện nay không chỉ dừng ở thái độ phục vụ mà chuyển sang nâng cao chất lượng vận hành hệ thống và hiệu quả xử lý công việc.

Tổng hợp các nội dung trên cho thấy xu hướng mong đợi của người dân đối với Khối các Sở năm 2025 đã chuyển dịch từ cải thiện hành vi phục vụ sang hoàn thiện hạ tầng, chuẩn hóa quy trình và nâng cao năng lực vận hành số. Đây là yêu cầu cải cách mang tính hệ thống, đòi hỏi sự chỉ đạo đồng bộ từ cấp tỉnh trong đầu tư hạ tầng, tái cấu trúc quy trình và nâng cao chất lượng quản trị nhằm bảo đảm tính bền vững của Chỉ số hài lòng trong những năm tiếp theo.

### Phần III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CƠ QUAN NGÀNH DỤC

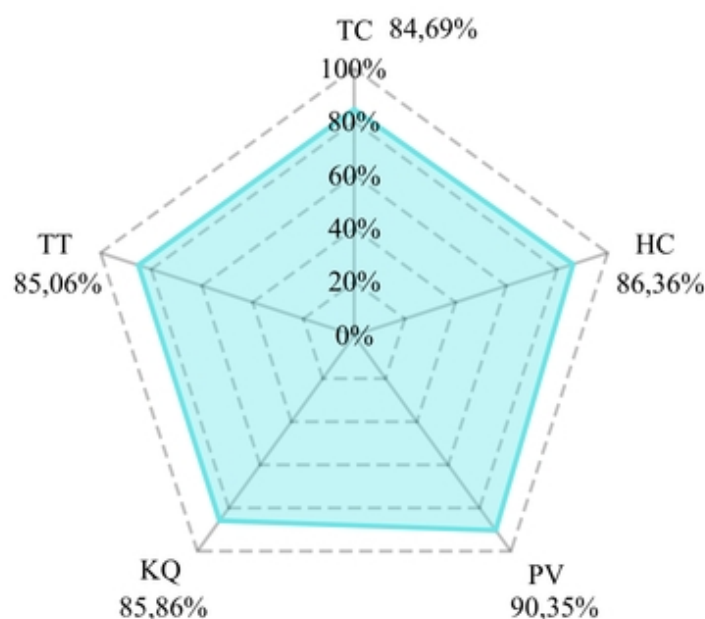
#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



**Biểu đồ 16. Chỉ số hài lòng khối cơ quan ngành dọc**

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ số hài lòng của các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh là 86,46%, trong đó: Công an tỉnh đạt 87,33%; Bảo hiểm xã hội tỉnh đạt 86,45% và Thuế tỉnh đạt 85,23% (Xem Biểu đồ 16).

Trên 5 tiêu chí đánh giá, tiêu chí về Sự phục vụ của công chức, viên chức có chỉ số hài lòng cao nhất (90,35%), kế đến là Thủ tục hành chính (86,36%), Kết quả giải quyết công việc (85,86%) và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (85,06%). Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng thấp nhất (84,69%) và thấp hơn 5,66% so với tiêu chí có chỉ số cao nhất - Sự phục vụ của công chức, viên chức (Xem Biểu đồ 17).

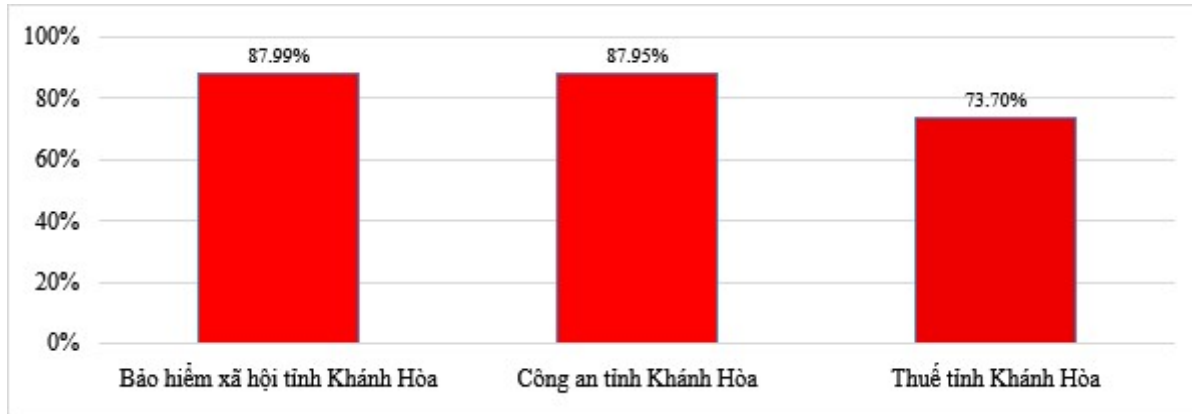


**Biểu đồ 17. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng các cơ quan ngành dọc**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

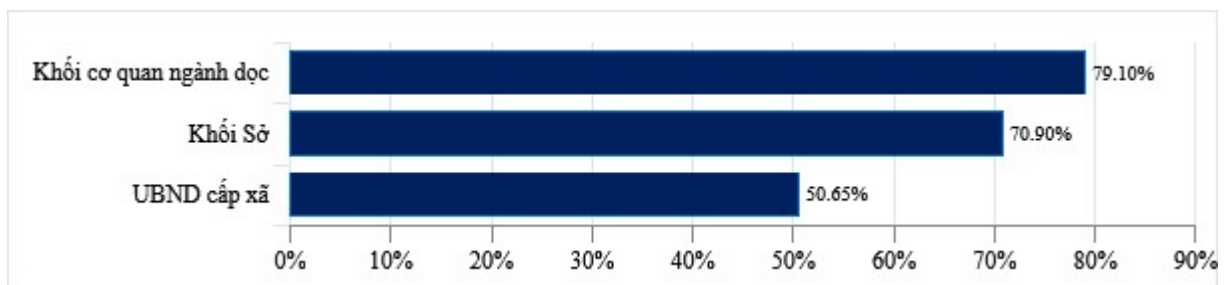
### 1. Tiếp cận dịch vụ

Ở khối các cơ quan ngành dọc, chỉ số hài lòng chung năm 2025 về Tiếp cận dịch vụ đạt 84,69%, thấp nhất trong 3 khối cơ quan. Bảo hiểm xã hội tỉnh và Công an tỉnh có chỉ số tương đồng nhau (gần bằng 88%), trong đó Cục Thuế tỉnh chỉ đạt 73,7%, thấp nhất trong 80 cơ quan hành chính được khảo sát (Xem Biểu đồ 18).



**Biểu đồ 18. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan ngành dọc**

Kết quả khảo sát cho thấy, khối cơ quan ngành dọc là khối có hình thức chuyên tải thông tin đến khách hàng đa dạng nhất với hơn 47% khách hàng tiếp cận thông tin từ 6 hình thức trở lên (cao nhất và cao hơn các khối còn lại trên 10%); bên cạnh hình thức công chức, viên chức giới thiệu, hướng dẫn là chủ yếu thì hơn 79% khách hàng được tiếp cận thông tin qua website, các mạng xã hội (cao nhất trong các khối cơ quan – Xem Biểu đồ 19).

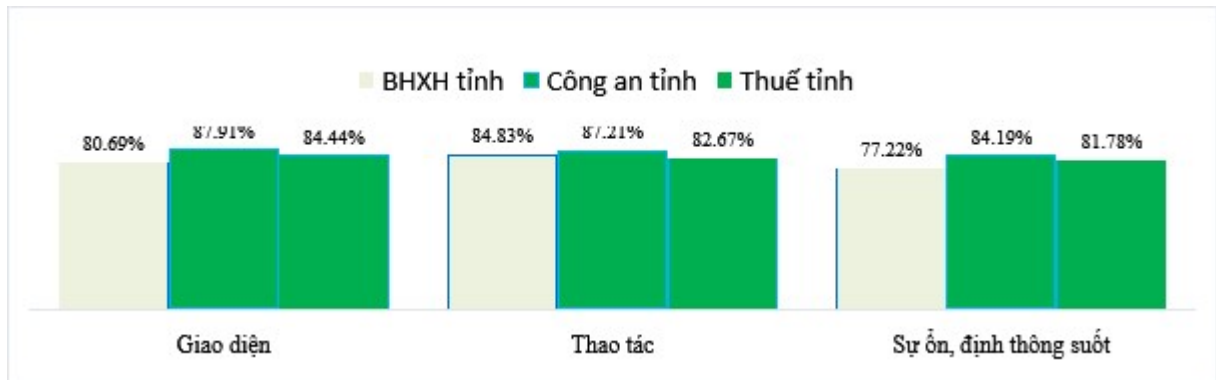


**Biểu đồ 19. So sánh mức độ tiếp cận thông tin của khách hàng thông qua website, mạng xã hội giữa 3 khối cơ quan khảo sát**

Khi được hỏi về những thắc mắc cần giải đáp, 55,22% khách hàng cho biết được cơ quan ngành dọc giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có vướng mắc; 35,52% đánh giá khá tốt; 8,96% đánh giá ở mức tạm được và chỉ 1 khách hàng của Thuế tỉnh cho rằng giải đáp sơ sài. Việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của Công an tỉnh được khách hàng đánh giá tốt nhất (87,21%), trong khi đó một số ít khách hàng chưa hài lòng với các kênh hỗ trợ của Thuế tỉnh (84%). Ngoài ra, 2 khách hàng của Thuế tỉnh cũng đánh giá công chức rất ít khi chủ động

trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác.

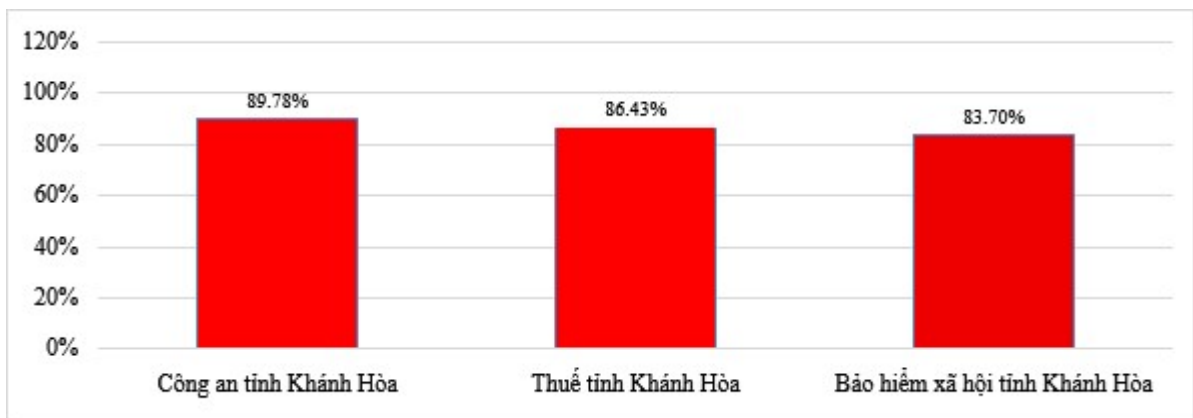
Đánh giá về hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, khách hàng của Công an tỉnh đánh giá cao hệ thống của ngành về giao diện, thao tác cũng như tính ổn định, thông suốt của hệ thống hơn so với khách hàng của 2 cơ quan còn lại (Xem Biểu đồ 20).



**Biểu đồ 20. Đánh giá của khách hàng đối với hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của 3 cơ quan ngành dọc**

## 2. Thủ tục hành chính

Năm 2025, chỉ số hài lòng chung về Thủ tục hành chính của các cơ quan ngành dọc đạt 86,36%, thấp hơn mục tiêu đề ra 3,64%. Kết quả chỉ số tại tiêu chí này cho thấy chưa có sự đồng đều giữa 3 cơ quan, cụ thể: Công an tỉnh có chỉ số cao nhất với 89,78%, kế đến là Thuế tỉnh với chỉ số 86,43% và cuối cùng là Bảo hiểm xã hội tỉnh đạt 83,7% (Xem Biểu đồ 21).



**Biểu đồ 21. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan ngành dọc**

Về công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa hoặc Trang thông tin điện tử, có 46,87% khách hàng nhận xét đầy đủ, rõ ràng, tra cứu thuận lợi; 39,4% nhận xét công khai khá đầy đủ; 12,24% đánh giá tạm được và 1,49% khách hàng cho biết việc tra cứu còn bất tiện.

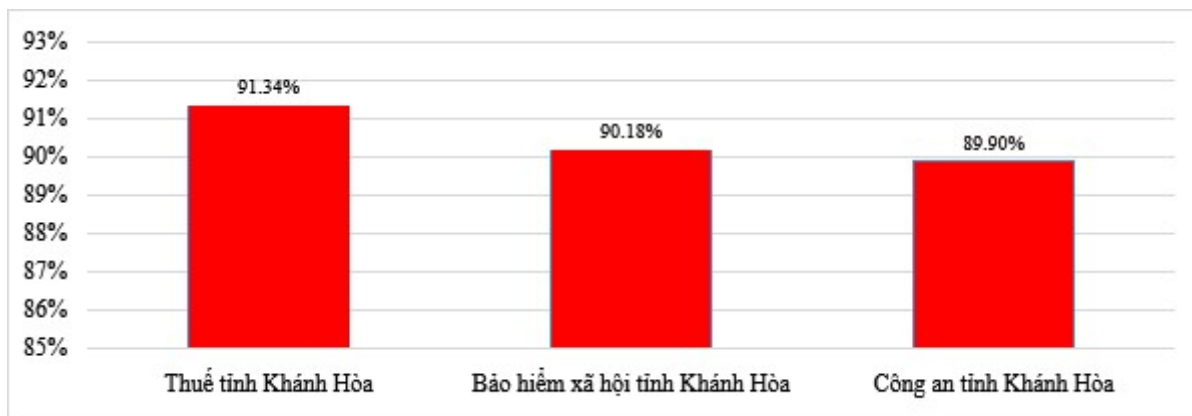
Có 82,34% khách hàng (cả khách hàng thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp và trực tuyến) đánh giá thành phần hồ sơ đơn giản, hợp lý; 16,47% đánh giá không nhiều

giấy tờ lăm và còn 1,2% khách hàng còn phàn nàn thành phần hồ sơ có nhiều giấy tờ không cần thiết. Về việc điền các tờ khai, 35,96% khách hàng nhận xét rất đơn giản, dễ thực hiện; 46,71% cho biết hầu như không gặp khó khăn gì; 16,47% nhận định không khó lăm và còn 1,2% cho biết gặp rất nhiều khó khăn hoặc tương đối khó thực hiện (đều ghi nhận ở cả 3 cơ quan).

Sau khi nộp hồ sơ dịch vụ công, 91,57% khách hàng cho biết hồ sơ được cơ quan ngành dọc tiếp nhận ngay lần đầu mà không phải trả lại để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Trong số khách hàng còn lại phải bổ sung hồ sơ, có 2 trường hợp phản ánh BHXH tỉnh và Thuế tỉnh không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại và 3 trường hợp việc hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ của cơ quan tiếp nhận không đầy đủ.

### 3. Sự phục vụ của công chức

Đây là tiêu chí có kết quả cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần, chỉ số đạt 90,35% và đạt mục tiêu năm 2025; có 2/3 cơ quan ngành dọc đạt mục tiêu là Thuế tỉnh (91,34%) và Bảo hiểm xã hội tỉnh (90,18%), riêng Công an tỉnh chỉ thấp hơn mục tiêu đề ra 0,1% (Xem Biểu đồ 22).



**Biểu đồ 22. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của công chức của các cơ quan ngành dọc**

Kết quả khảo sát cho thấy 82,95% khách hàng được tiếp đón tương đối nhanh, không phải chờ đợi lâu (trong vòng 15 phút) khi đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, 10,23% phải chờ nhưng không lâu lăm và còn 17,23% khách hàng nhận thấy chờ đợi khá lâu (trên 30 phút), tập trung chủ yếu là khách hàng của Công an tỉnh; tuy nhiên, việc chờ đợi chủ yếu do khách hàng đến giao dịch đông, không có trường hợp phản ánh cán bộ một cửa làm việc riêng hoặc không có mặt. Việc tiếp nhận hồ sơ cũng được hầu hết khách hàng đánh giá không có vấn đề gì, công bằng, minh bạch.

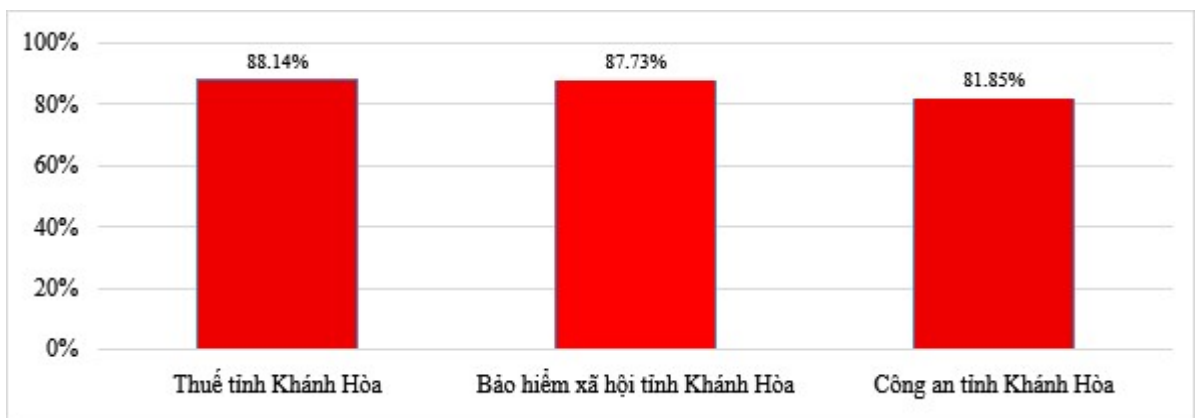
Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 51,42% khách hàng cho biết hồ sơ điện tử gần như tiếp nhận ngay, 25,1% được tiếp nhận không quá 8 tiếng,

10,93% trong vòng 01 ngày, 9,31% trong vòng 02 ngày và có 3,24% cho biết thời gian tiếp nhận là trên 02 ngày (đều ghi nhận ở cả 3 cơ quan).

Khi đến nộp hồ sơ trực tiếp, khách hàng đánh giá khá tích cực thái độ giao tiếp của cán bộ một cửa, cụ thể 45,98% đánh giá hòa nhã, nhiệt tình; 49,43% đánh giá khá tận tình, lịch sự; 4,6% đánh giá tạm được và không có phản hồi tiêu cực về thái độ giao tiếp. Kết quả khảo sát cũng cho thấy, không có phản ánh nào của khách hàng về trường hợp đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ.

#### 4. Kết quả giải quyết công việc

Tại tiêu chí Kết quả giải quyết công việc, Thuế tỉnh là cơ quan có chỉ số cao nhất với 88,14%, kế đến là Bảo hiểm xã hội tỉnh đạt 87,73%, Công an tỉnh có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 81,85% - đây cũng là tiêu chí thấp nhất của Công an tỉnh (Xem Biểu đồ 23). Tổng hợp chung, chỉ số tiêu chí này của khối đạt 85,86%.



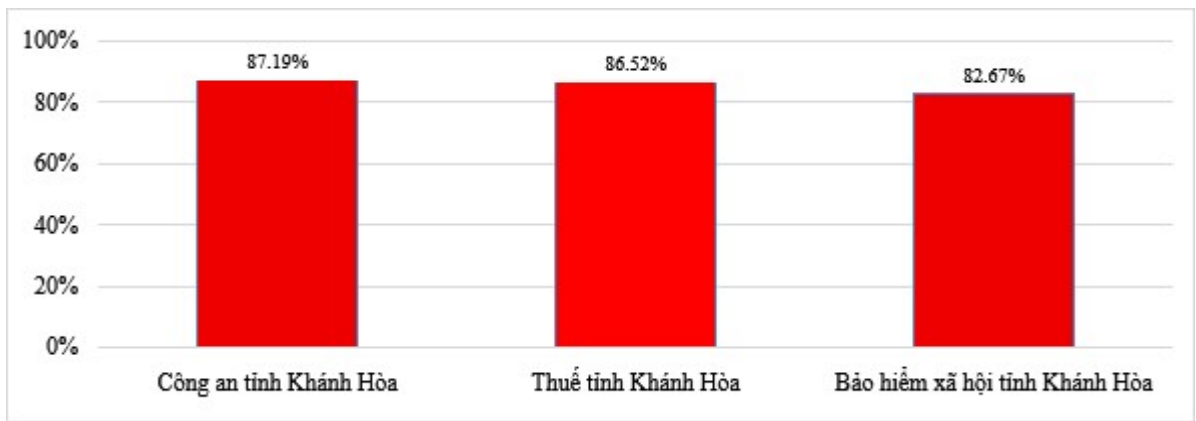
**Biểu đồ 23. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của các cơ quan ngành dọc**

Về kết quả giải quyết hồ sơ trực tiếp, có 7,95% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 90,91% nhận kết quả đúng hạn, 1,14% trễ hạn nhưng không nhiều. Đối với hồ sơ trực tuyến, có 5,67% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 92,31% nhận kết quả đúng hạn, 1,62% trễ hạn nhưng không nhiều lắm và còn 0,4% cho biết thời gian trễ gấp đôi hoặc hơn.

Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết theo giấy hẹn, có 2 khách hàng của Công an tỉnh gặp phải tình huống Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả, nêu rõ lý do và 4 khách hàng hồ sơ đã giải quyết xong nhưng kết quả chưa chuyển đến Bộ phận một cửa (Công an tỉnh, Thuế tỉnh - mỗi cơ quan có 2 khách hàng).

#### 5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số hài lòng chung về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2025 của khối cơ quan ngành dọc đạt 85,06%, chưa mục tiêu kế hoạch đề ra. Trong 3 cơ quan khảo sát, Công an tỉnh và Thuế tỉnh có chỉ số lần lượt là 87,19% và 86,52; Bảo hiểm xã hội tỉnh có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 82,67% (Xem Biểu đồ 24).



**Biểu đồ 24. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan ngành dọc**

Các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp và trực tuyến khá hài lòng với việc bố trí, công khai thông tin đường dây nóng phản ánh, kiến nghị của cơ quan ngành dọc (chiếm 90,75%), tuy nhiên vẫn còn 9,25% khách hàng chưa thật sự hài lòng, trong đó 4 khách hàng nhận xét còn ít hình thức, không thuận tiện và 4 khách hàng không thấy thông tin đường dây nóng.

Trong số khách hàng tham gia khảo sát năm 2025, chỉ có 2 khách hàng của cơ quan ngành dọc từng gửi phản ánh, kiến nghị cho cơ quan Thuế và đều chưa hài lòng với kết quả nhận được, cụ thể: 1 ý kiến cho biết cơ quan Thuế trả lời không đầy đủ, chậm trễ và 1 ý kiến đánh giá Tạm được.

Các khách hàng cho biết chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị chủ yếu là do chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị (64,22%), cơ quan làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị (33,94%). Tuy nhiên, vẫn còn 1,83% khách hàng cho biết do còn ngại vì nhiều phiền hà (4 khách hàng của Bảo hiểm xã hội tỉnh; 1 khách hàng của Công an tỉnh, 1 khách hàng của Thuế tỉnh).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Đánh giá chung về sự phục vụ của khối các cơ quan ngành dọc, có 31,14% khách hàng rất hài lòng, 61,38% hài lòng, 6,89% đánh giá tạm được và còn 0,6% rất không hài lòng (tương đương 1 khách hàng của Công an tỉnh và 1 khách hàng của Bảo hiểm xã hội tỉnh).

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí thành phần chưa có sự đồng đều giữa các cơ quan trong khối và trong từng cơ quan. Mặc dù tiêu chí Sự phục vụ của công chức nhìn chung đạt mức khá cao ở cả ba cơ quan, phản ánh sự chuyển biến tích cực về thái độ và tinh thần trách nhiệm phục vụ khách hàng, song các tiêu chí khác còn có sự chênh lệch đáng kể. Đáng chú ý, có cơ quan đạt kết quả tương đối cao ở một số tiêu chí, trong khi có tiêu chí lại thấp hơn so với mặt bằng chung, vấn đề này xảy ra ở cả 3 cơ quan trong khối. Điều này cho thấy chất lượng cung ứng

dịch vụ công giữa các cơ quan trong khối chưa đồng đều, đòi hỏi từng cơ quan cần rà soát, xác định rõ các tiêu chí còn hạn chế để có giải pháp cải thiện phù hợp, hướng tới nâng cao mức độ hài lòng chung một cách bền vững và đồng bộ.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan ngành dọc năm 2025 dao động từ 76,14% đến 79,18%, với biên độ chênh lệch khoảng 3%. So với Khối các Sở, mức độ mong đợi nhìn chung thấp hơn nhưng tương đối đồng đều giữa các nội dung, phản ánh yêu cầu cải thiện mang tính toàn diện, không tập trung vào một vấn đề đơn lẻ (Xem Bảng 3).

**Bảng 3. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan ngành dọc**

STT	Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	79,18%
2	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	78,36%
3	Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	77,63%
4	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	78,36%
5	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	77,32%
6	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	77,16%
7	Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	77,09%
8	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	76,34%
9	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	76,14%

Nội dung có mức độ mong đợi cao nhất là **“Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết” (79,18%)**. Điều này cho thấy người dân, doanh nghiệp khi giao dịch với các cơ quan ngành dọc vẫn chịu tác động đáng kể từ tính chất phức tạp, chuyên sâu của thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực thuế, bảo hiểm, công an,... Yêu cầu rút ngắn thời gian, giảm khâu trung gian và đơn giản hóa hồ sơ là mong muốn nổi bật, phản ánh áp lực cải cách về quy trình nghiệp vụ.

Các nội dung liên quan đến **chuyển đổi số và hạ tầng kỹ thuật** cũng có mức độ mong đợi cao, gồm: “Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến” (78,36%) và “Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm” (77,63%). Điều này cho thấy người dân đánh giá cao vai trò của dịch vụ công trực tuyến trong giảm chi phí và thời gian giao dịch; tuy nhiên, việc vận hành hệ thống điện tử của một số ngành dọc vẫn chưa thật sự ổn định, đồng bộ giữa trung ương và địa phương, dẫn đến kỳ vọng tiếp tục được nâng cao.

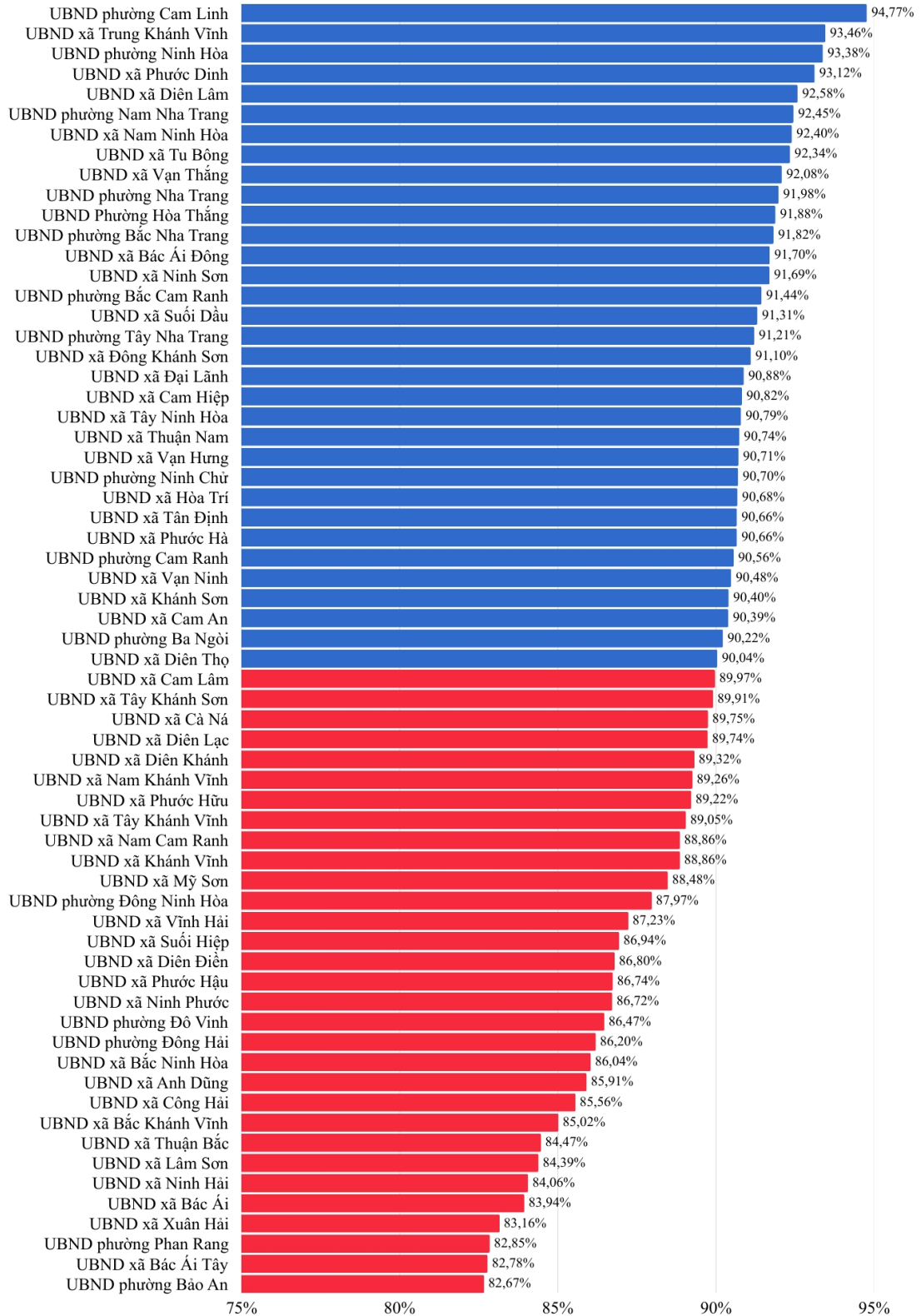
Đáng chú ý, nội dung “Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ” đạt 78,36%, cao hơn nội dung “Nâng cao năng lực cán bộ” (77,32%). Điều này cho thấy bên cạnh yêu cầu cải tiến quy trình và công nghệ, yếu tố con người vẫn là một cấu phần quan trọng trong trải nghiệm của người dân khi thực hiện thủ tục tại các cơ quan ngành dọc. Tuy nhiên, mức chênh lệch không lớn giữa các nội dung cho thấy vấn đề không nằm ở cá nhân đơn lẻ mà thuộc về chất lượng vận hành tổng thể của hệ thống.

Nhóm nội dung liên quan đến **trách nhiệm giải trình, tiếp nhận phản ánh và công khai minh bạch** có mức độ mong đợi từ 76,34% đến 77,16%. Mặc dù thấp hơn nhóm nội dung về thủ tục và chuyển đổi số, song kết quả này phản ánh nhu cầu ngày càng rõ về minh bạch thông tin, phản hồi kịp thời và xác định rõ trách nhiệm của cơ quan, cán bộ trong quá trình giải quyết công việc. Đây là yếu tố quan trọng củng cố niềm tin của người dân đối với các cơ quan thực thi pháp luật và quản lý chuyên ngành.

Tổng hợp kết quả cho thấy xu hướng mong đợi của người dân đối với các cơ quan ngành dọc tập trung vào ba trụ cột chính: (i) đơn giản hóa và rút ngắn quy trình giải quyết thủ tục; (ii) nâng cao chất lượng và tính ổn định của hệ thống dịch vụ công trực tuyến; (iii) tăng cường tính chuyên nghiệp, trách nhiệm giải trình trong thực thi công vụ. Điều này đặt ra yêu cầu tiếp tục phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan ngành dọc với chính quyền địa phương trong cải cách thủ tục, đồng bộ hạ tầng số và nâng cao chất lượng phục vụ, nhằm bảo đảm cải cách hành chính được thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

## Phần IV: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI UBND CẤP XÃ

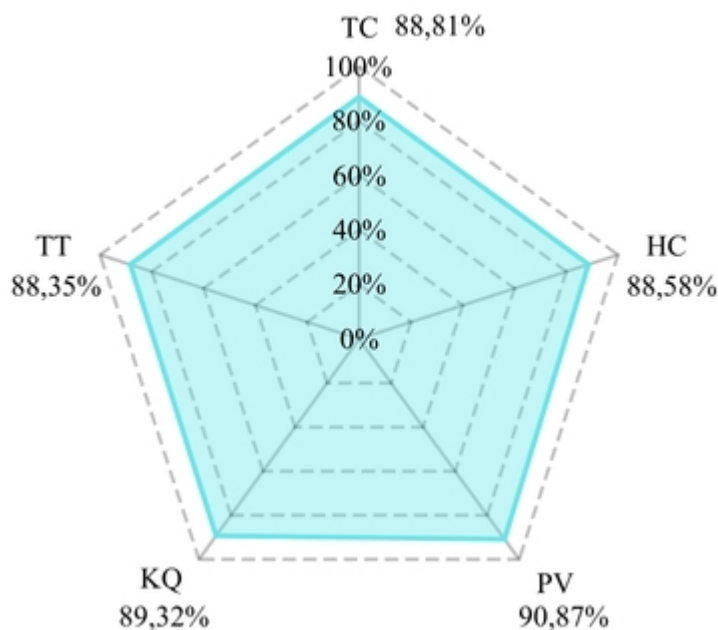
### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



**Biểu đồ 25. Chỉ số hài lòng UBND cấp xã năm 2025**

Trong 3 khối cơ quan hành chính được khảo sát năm 2025, UBND cấp xã có chỉ số mức độ hài lòng chung cao nhất với 89,18%, chỉ thấp hơn mục tiêu đề ra 0,82%.

Mức độ hài lòng của UBND các xã, phường nằm trong khoảng 82,67% - 94,77% (chênh lệch 12,1%), trong đó 05 xã, phường có chỉ số cao nhất năm 2025 là Cam Linh (94,77%), Trung Khánh Vĩnh (93,46%), Ninh Hòa (93,38%), Phước Dinh (93,12%) và Diên Lâm (92,58%); 5 địa phương có chỉ số thấp nhất năm 2025 là Bảo An (82,67%), Bắc Ái Tây (82,78%), Phan Rang (82,85%), Xuân Hải (83,16%) và Bắc Ái (83,94%). So với mục tiêu đề ra, có 33/64 xã, phường có chỉ số trên 90%, chiếm tỷ lệ 51,6% (Xem Biểu đồ 25).

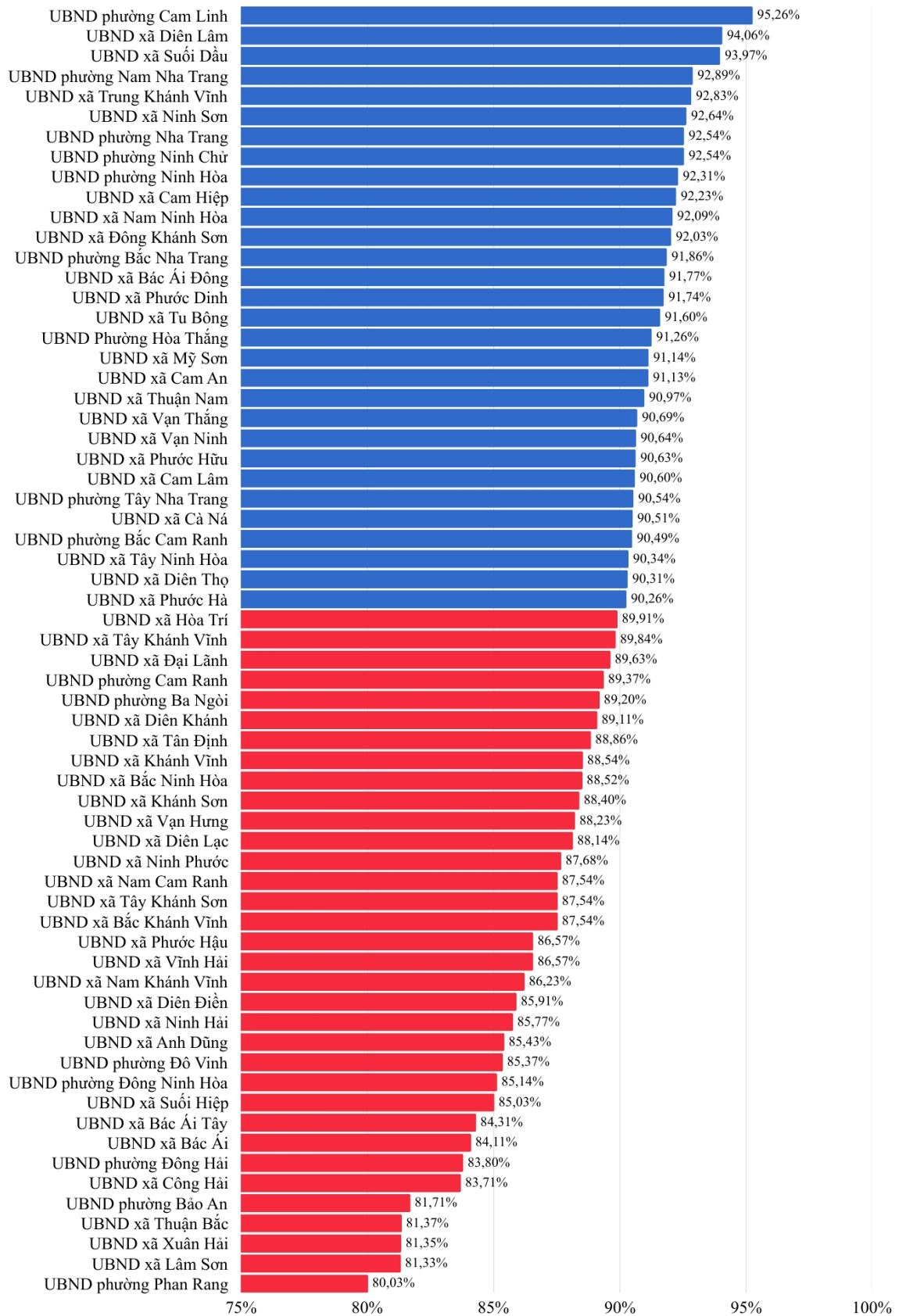


**Biểu đồ 26. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của UBND cấp xã**

Tương tự 2 khối cơ quan còn lại, tiêu chí thành phần Sự phục vụ của công chức, viên chức của khối UBND cấp xã có chỉ số cao nhất năm 2025, đạt 90,87% và là tiêu chí duy nhất có chỉ số đạt mục tiêu đề ra. Các tiêu chí thành phần còn lại có giá trị tương đối đồng đều và tiệm cận ở mức 89%, trong đó Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số thấp nhất, đạt 88,35%. Mức chênh lệch giữa tiêu chí có chỉ số cao nhất và chỉ số thấp nhất ở Khối UBND cấp xã khá thấp, chỉ khoảng 2,5% (Xem Biểu đồ 26).

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ

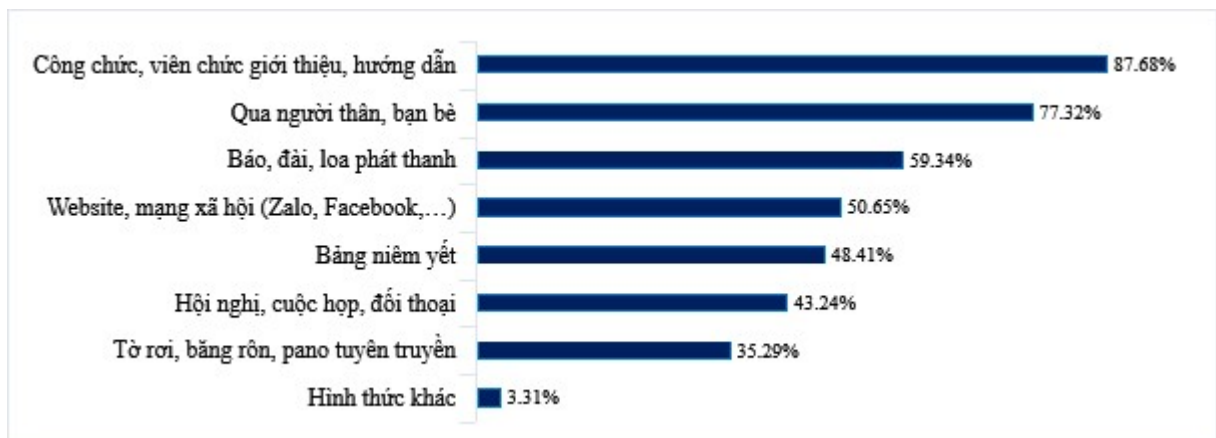


**Biểu đồ 27. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp xã**

Năm 2025, chỉ số hài lòng chung về Tiếp cận dịch vụ của Khối UBND cấp xã đạt 88,81%. Có 30/64 địa phương đạt kết quả hài lòng từ 90% trở lên (tỷ lệ 46,88%), trong đó có 3 địa phương có chỉ số trên 93% là Cam Linh, Diên Lâm, Suối Dầu. Ngược lại, UBND phường Phan Rang có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 80,03% và cùng UBND các xã, phường Lâm Sơn, Xuân Hải, Thuận Bắc, Bảo An là 5 địa phương có chỉ số dưới 83% (Xem Biểu đồ 27).

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, trên 87% khách hàng có thể tiếp cận mẫu đơn, tờ khai; 77,21% tiếp cận được thông tin thủ tục hành chính/công việc; 63,19% tiếp cận được các bộ hồ sơ mẫu; tuy nhiên các thông tin về nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính, thời gian, quy định làm việc của Trung tâm, các tiện ích khác như: tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,... chỉ chưa tới 50% khách hàng tiếp cận được.

Các hình thức chuyển tải thông tin được các địa phương cung cấp đa dạng nhưng chưa đồng đều, trong đó gần 1/3 khách hàng cho biết chỉ tiếp cận thông tin từ 1-2 hình thức. Các hình thức chủ yếu vẫn là thông qua công chức, viên chức giới thiệu, hướng dẫn (87,68%); người thân, bạn bè (77,32%); báo, đài, loa phát thanh (59,34%); website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) (50,65%); Bảng niêm yết (48,41%); Hội nghị, cuộc họp, đối thoại (43,24%); Tờ rơi, băng rôn, pano tuyên truyền (35,29%); Hình thức khác (3,31%) (Xem Biểu đồ 28)



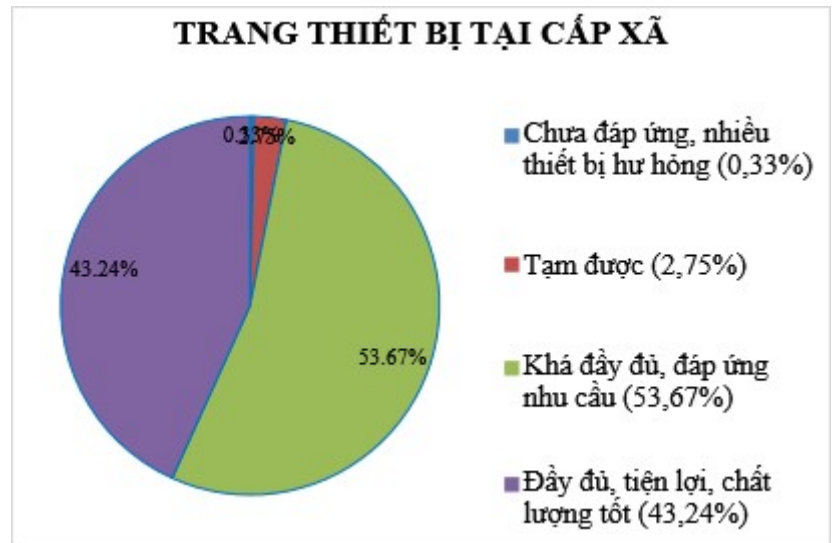
**Biểu đồ 28. Các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ công tại UBND cấp xã**

Khi được hỏi về giải đáp vướng mắc trong quá trình thực hiện dịch vụ công, 47,98% khách hàng đánh giá được Bộ phận một cửa giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có thắc mắc; 48,32% đánh giá công chức, viên chức giải đáp khá tốt; 3,61% đánh giá tạm được hoặc còn sơ sài; riêng 4 khách hàng tại UBND các xã Anh Dũng, Bác Ái Tây, Diên Điền, Phước Hữu phản ánh không được công chức giải đáp vướng mắc.

Phần lớn khách hàng hài lòng đối với việc bố trí các khu vực (như: khu vực cung cấp thông tin, khu vực ngồi chờ, khu vực viết hồ sơ, khu vực tiếp nhận/trả kết quả,...) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; chỉ 4,93% đánh giá tạm

được và 0,21% chưa hài lòng đối với việc bố trí các khu vực phục vụ nhu cầu người dân.

Về trang thiết bị phục vụ người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, có 43,24% khách hàng nhận xét đầy đủ tiện lợi, chất lượng tốt; 53,67% đánh giá khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu; 2,75% chấp nhận được và cho biết chưa đáp ứng, nhiều thiết bị hư hỏng.



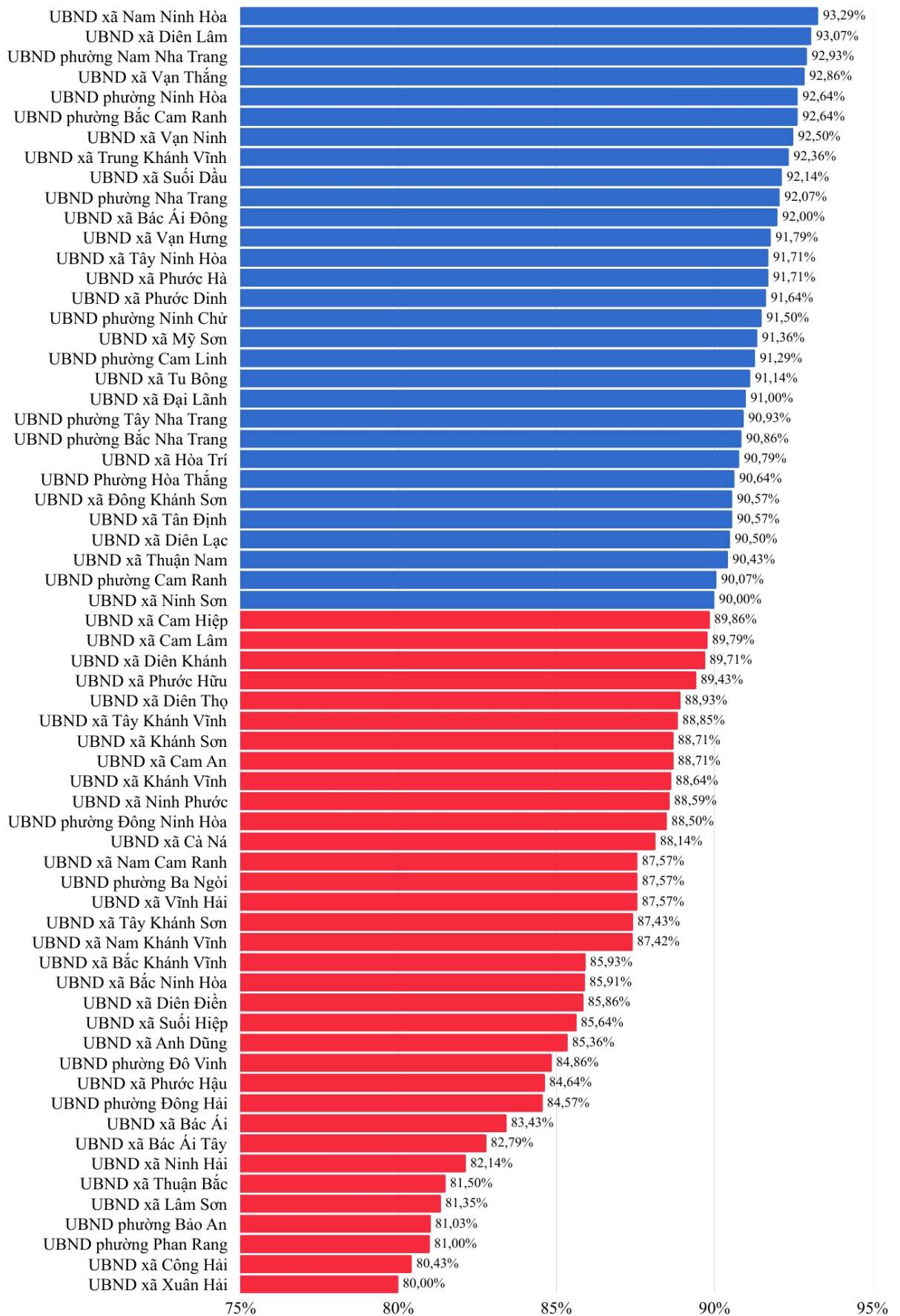
## 2. Thủ tục hành chính

Tại tiêu chí Thủ tục hành chính, chỉ số của các xã, phường biến động từ 80% đến 93,29%, mức chênh lệch là 13,29%; trong đó, 30 địa phương có chỉ số từ 90% trở lên và 34 địa phương có chỉ số dưới 90% (Xem biểu đ 29ò).

Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính cấp xã được công khai đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu (42,82%) hoặc khá đầy đủ (53,75%); 2,8% đánh giá tạm được và còn 0,54% khách hàng cho biết cơ quan có công khai nhưng tra cứu còn bất tiện; riêng có 4 khách hàng phản ánh không thấy cơ quan công khai thông tin thủ tục hành chính (UBND các xã, phường: Bảo An, Tây Nha Trang, Anh Dũng, Bắc Khánh Vĩnh).

Hơn 90% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ phải nộp không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý; chỉ chưa đầy 0,4% còn phản nản hồ sơ quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết (4 khách hàng lĩnh vực đất đai và 3 khách hàng lĩnh vực hộ tịch). Ngoài ra, 2 khách hàng của UBND xã Phước Hậu (lĩnh vực bảo trợ xã hội), 1 khách hàng của UBND xã Diên Lâm, 1 khách hàng của UBND xã Vạn Ninh (lĩnh vực đất đai) cho rằng công chức có yêu cầu nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính.

Đối với việc điền tờ khai, đa số khách hàng với tỷ lệ 92,22% cho rằng đơn giản, dễ thực hiện, hầu như không gặp khó khăn gì; 7,31% nhận xét không khó lắm và có 21 khách hàng tương ứng tỷ lệ 0,47% còn gặp khó khăn trong quá trình thực hiện (ý kiến được phân bổ đều trên các lĩnh vực).



**Biểu đồ 29. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của UBND cấp xã**

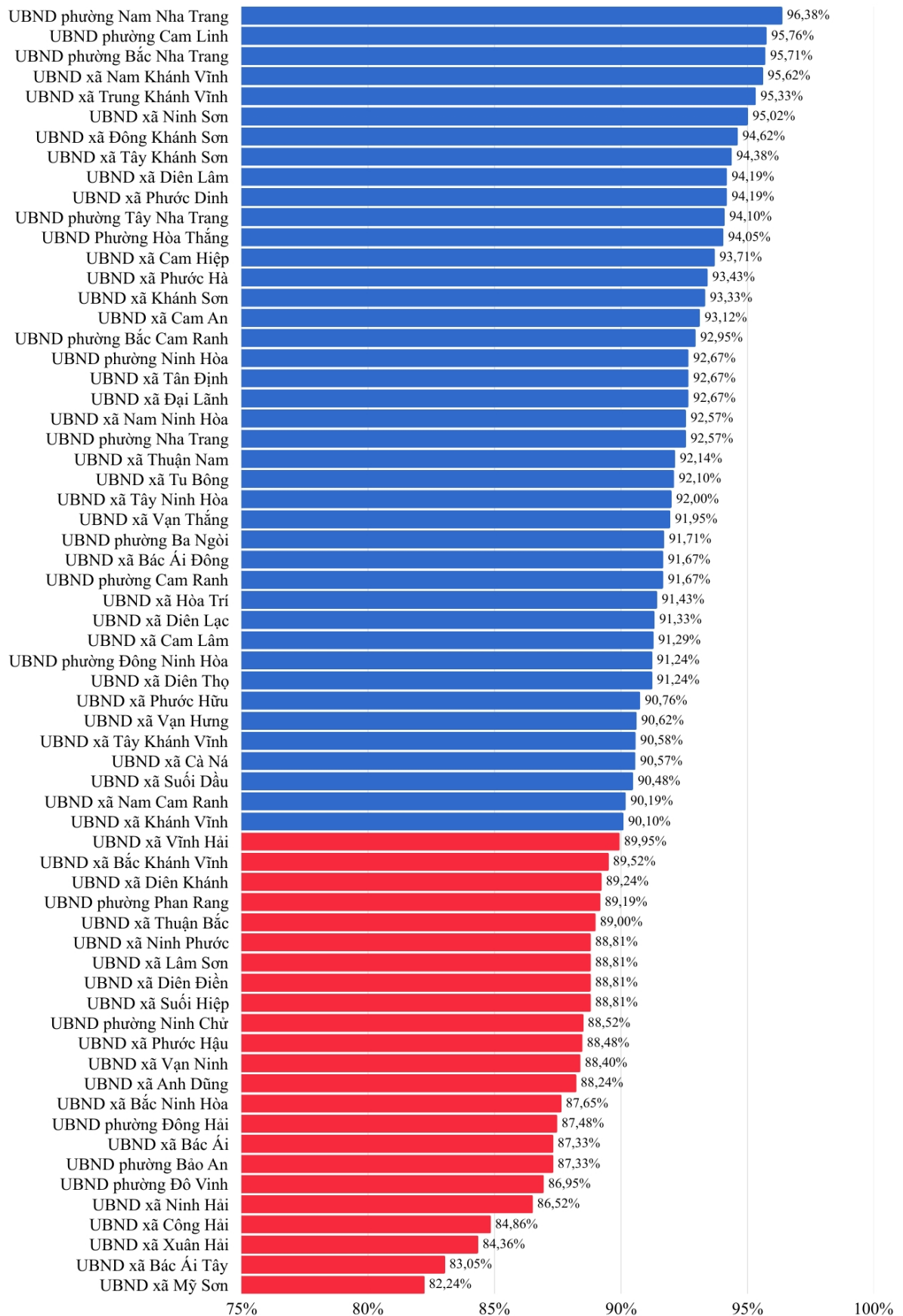
Đa số khách hàng với tỷ lệ 92,89% nộp hồ sơ một lần là được tiếp nhận ngay; các trường hợp hồ sơ bị trả lại để bổ sung (chiếm 7,11%) ghi nhận nhiều ở xã Bắc Ái Tây (23 trường hợp), phường Đô Vinh (18 trường hợp), xã Phước Hậu (17 trường hợp), xã Bắc Khánh Vĩnh (13 trường hợp), xã Xuân Hải (13 trường hợp), xã Bắc Ái Đông (12 trường hợp). Hơn 70% khách hàng chỉ phải bổ sung, hoàn thiện 01 lần là được tiếp nhận, 26,8% phải thực hiện hai lần và 3,15% thực hiện bổ sung từ 3 lần trở lên. Nguyên nhân bổ sung nhiều lần chiếm phần lớn là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn (chiếm 69,61%) tuy nhiên tỷ lệ khách hàng cho biết do công chức hướng dẫn không đầy đủ vẫn còn cao (hơn 22%); bên cạnh đó, 8,29% khách hàng có ý kiến khác như do thay đổi công chức xử lý, do quá trình sắp xếp đơn vị hành chính.



Về trình tự giải quyết hồ sơ, các khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho biết cơ bản đảm bảo hoặc đúng quy định, quy trình được công khai, tuy nhiên đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp còn phản ánh trường hợp không đúng trình tự thực hiện được công khai, thậm chí có nhiều bước không có trong quy định (ghi nhận tại UBND các xã: Bắc Khánh Vĩnh, Khánh Vĩnh, Ninh Hải, Phước Hữu, Tây Ninh Hòa).

### 3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Trong các tiêu chí thành phần, Sự phục vụ của công chức, viên chức có tỷ lệ địa phương đạt mục tiêu kế hoạch cao nhất với 64,06% (tương đương 41/64 địa phương), dẫn đến Chỉ số hài lòng chung của tiêu chí này năm 2025 đạt 90,87% và là tiêu chí duy nhất của khối đạt mục tiêu đề ra. Có 5 địa phương có chỉ số cao trên 95% là Nam Nha Trang, Cam Linh, Bắc Nha Trang, Nam Khánh Vĩnh và Trung Khánh Vĩnh; các địa phương có chỉ số còn thấp so với mặt bằng chung là Mỹ Sơn, Bắc Ái Tây, Xuân Hải và Công Hải (Xem Biểu đồ 30).

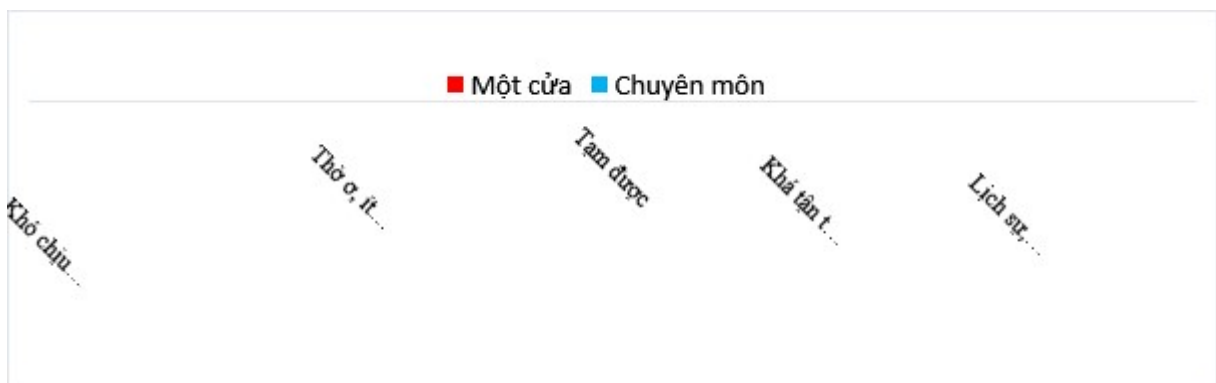


**Biểu đồ 30. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của công chức, viên chức của UBND cấp xã**

Khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, 85,92% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay hoặc tương đối nhanh; 12,14% khách hàng cho biết thời gian phải chờ đợi không lâu lắm; 1,36% khách hàng cho biết phải chờ đợi khá lâu và có 0,61% phải chờ đợi rất lâu. Khách hàng cho biết nguyên nhân chờ đợi lâu chủ yếu do lượng khách hàng đến giao dịch đông, chưa đến lượt tuy nhiên vẫn có 9 ý kiến phản ánh công chức làm việc riêng nên chưa tiếp nhận hồ sơ hoặc công chức vắng mặt (ghi nhận ở các xã, phường: Bảo An, Đông Ninh Hòa, Diên Lâm, Nam Ninh Hòa, Ninh Hải, Tây Khánh Vĩnh, Tu Bông).

Về sự công bằng khi tiếp nhận hồ sơ, có 44,57% khách hàng nhận xét rất minh bạch và công bằng; 55,4% khách hàng nhận xét nói chung là không có vấn đề gì, chấp nhận được và chưa đầy 0,1% cho rằng có trường hợp không công bằng (tương đương 3 trường hợp tại UBND các xã: Bắc Ái Đông, Cam Lâm, Trung Khánh Vĩnh).

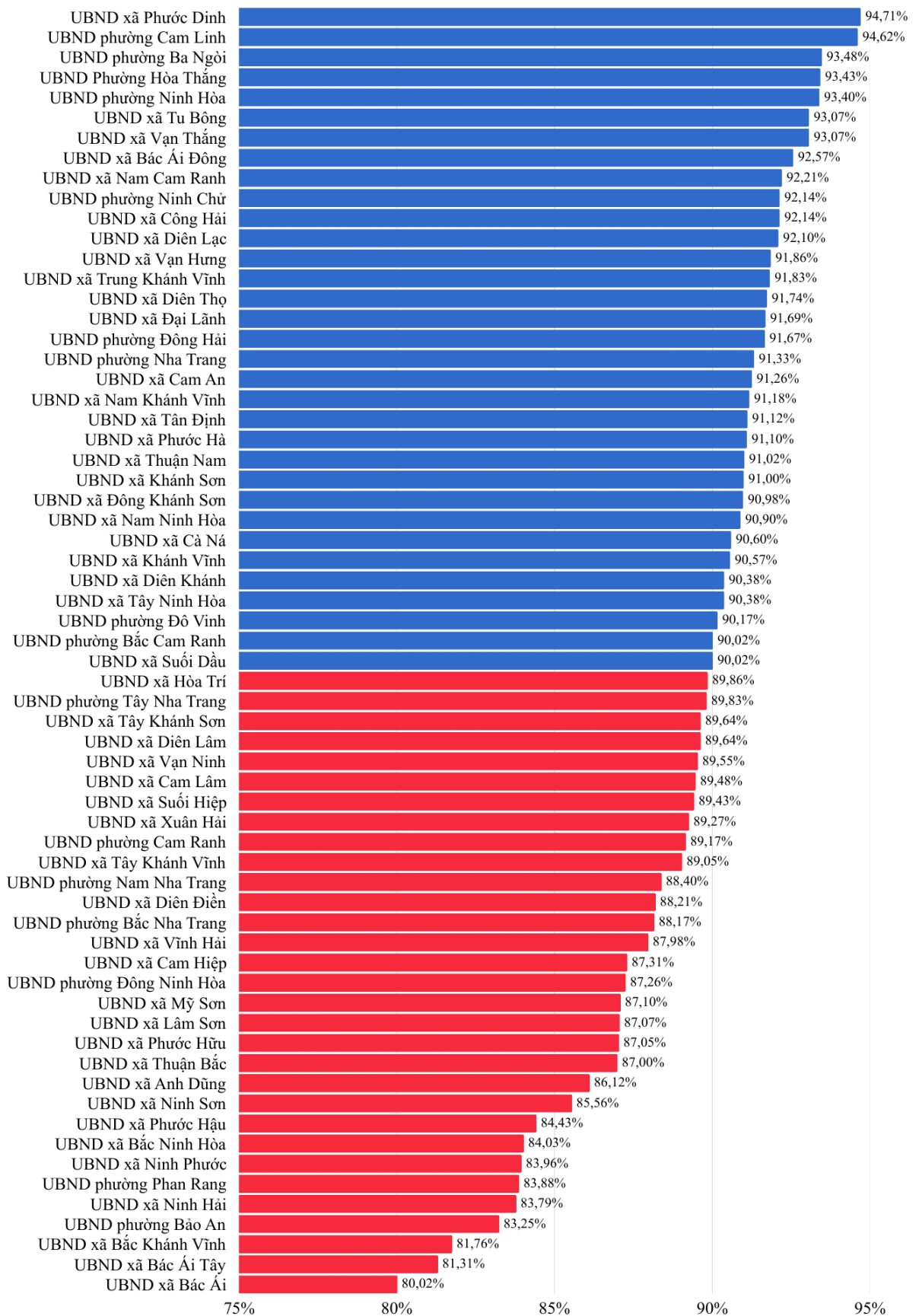
Đối với thái độ giao tiếp của công chức một cửa, hơn 50% khách hàng đánh giá rất hài lòng; 46,93% đánh giá khá tận tình, lịch sự; 2,12% đánh giá tạm được và chỉ có 0,15% không hài lòng (ghi nhận ý kiến tại UBND các xã, phường: Nha Trang, Cam An, Diên Điền, Tây Khánh Vĩnh, Trung Khánh Vĩnh). Trường hợp tiếp xúc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, tỷ lệ rất hài lòng về thái độ giao tiếp là 60,24%, mức đánh giá tạm được còn 1,71% và 0,26% không hài lòng (phản ánh tại UBND xã Bắc Ái Tây và Trung Khánh Vĩnh).



**Biểu đồ 31. So sánh thái độ giao tiếp giữa công chức một cửa và công chức chuyên môn tại UBND cấp xã**

Tại cấp xã, không ghi nhận trường hợp khách hàng phản ánh “*Công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn*”; tuy nhiên có 1 khách hàng tại UBND xã Cam Hiệp gặp trường hợp “*công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không giải thích rõ lý do*” và 8 khách hàng cho biết “*Gặp công chức để nộp hồ sơ bên ngoài Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã*” (ghi nhận tại các địa phương: Bắc Ái, Bắc Ái Đông, Bắc Khánh Vĩnh, Diên Lạc, Trung Khánh Vĩnh).

#### 4. Kết quả giải quyết công việc



**Biểu đồ 32. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của UBND cấp xã**

Tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của UBND cấp xã đạt 89,32%, chỉ thấp hơn 0,68% so với mục tiêu của năm 2025; trong đó UBND xã Phước Dinh và UBND phường Cam Linh là 02 địa phương có chỉ số cao nhất, gần đạt 95%. Còn 31/64 cơ quan chưa đạt mục tiêu cải cách hành chính (tỷ lệ 4,44%), trong đó UBND các xã Bác Ái, Bác Ái Tây và Bắc Khánh Vĩnh có chỉ số thấp nhất, lần lượt tương ứng là 80,02%, 81,31% và 81,76% (Xem Biểu đồ 32).

Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có 79,43% khách hàng cho biết cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm; 16,3% cho biết phải bổ sung 1 lần và còn 4,27% khách hàng bổ sung từ 2 lần trở lên. Đối với nhóm khách hàng phải bổ sung hồ sơ, có 14,32% cho biết việc bổ sung không bằng văn bản (đối với hồ sơ trực tiếp) hoặc thông báo trên hệ thống (đối với hồ sơ trực tuyến).

Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đa số khách hàng với tỷ lệ 86,46% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn; 10,37% cho biết hồ sơ được giải quyết sớm hạn và 3,17% cho biết hồ sơ giải quyết trễ hạn. Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, hơn 26% trong số đó cho biết hồ sơ trễ gấp đôi (hoặc hơn), UBND

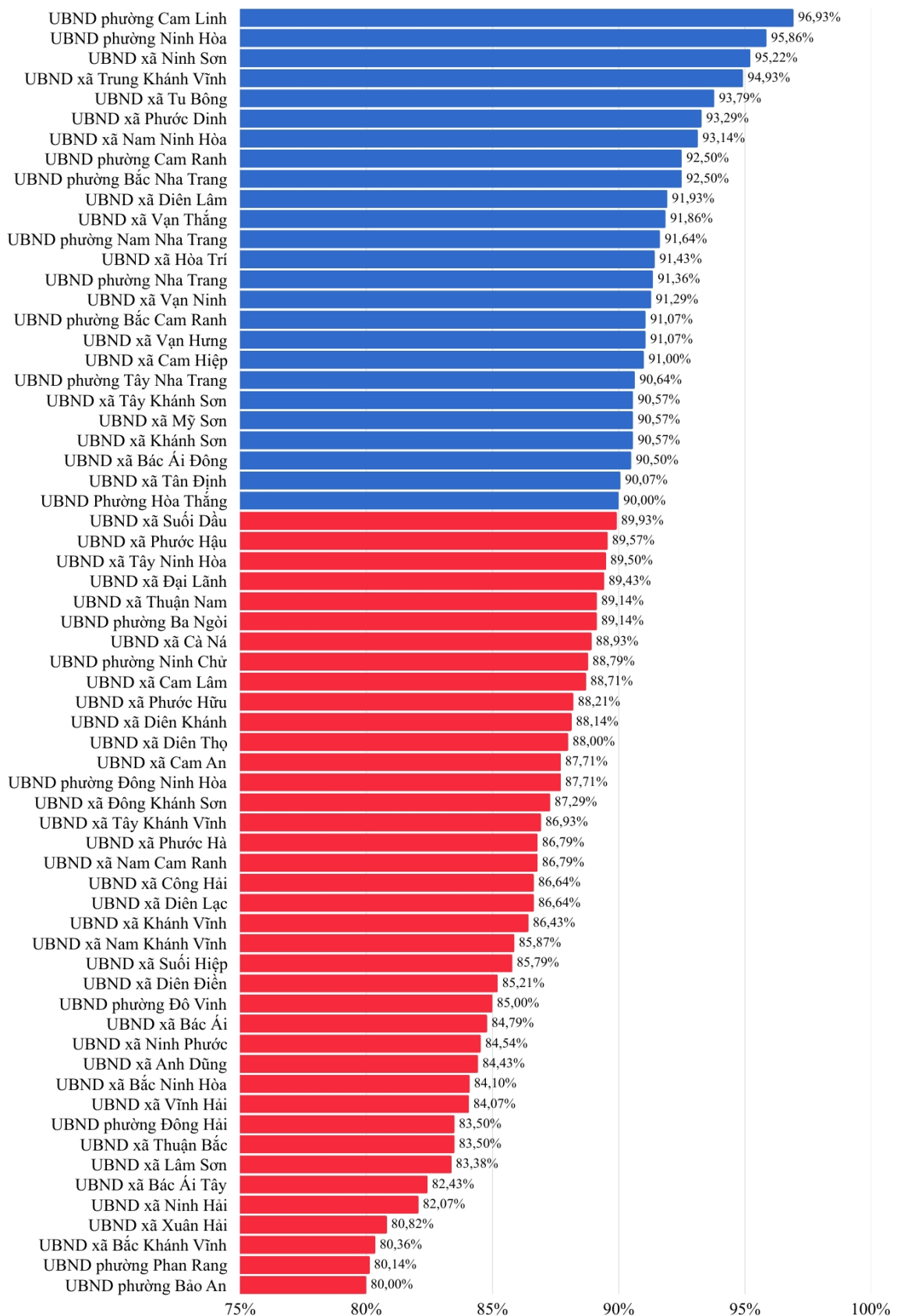


các xã, phường ghi nhận nhiều phản ánh là: Đông Hải (5 ý kiến); Cam Hiệp (5 ý kiến); Bắc Khánh Vĩnh (3 ý kiến); Bác Ái Tây (3 ý kiến). Đồng thời, gần 50% khách hàng cho biết không nhận được văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan giải quyết khi hồ sơ trễ hạn.

Đánh giá việc theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, 88,35% khách hàng cảm thấy hài lòng, việc theo dõi tương đối thuận tiện hoặc thời gian giải quyết ngắn nên không cần theo dõi; 8,08% đánh giá tạm được; 0,56% cho biết việc theo dõi còn khó khăn, thông tin chưa đầy đủ và còn đến 3,01% khách hàng không theo dõi được vì không biết cách tra cứu (tương đương 134 khách hàng).

Đối với các tình huống khi nhận kết quả theo giấy hẹn tại Bộ phận một cửa, 470 khách hàng gặp trường hợp Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến; 157 khách hàng gặp trường hợp Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do; 31 khách hàng gặp trường hợp Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy và 17 khách hàng gặp trường hợp Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác.

## 5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

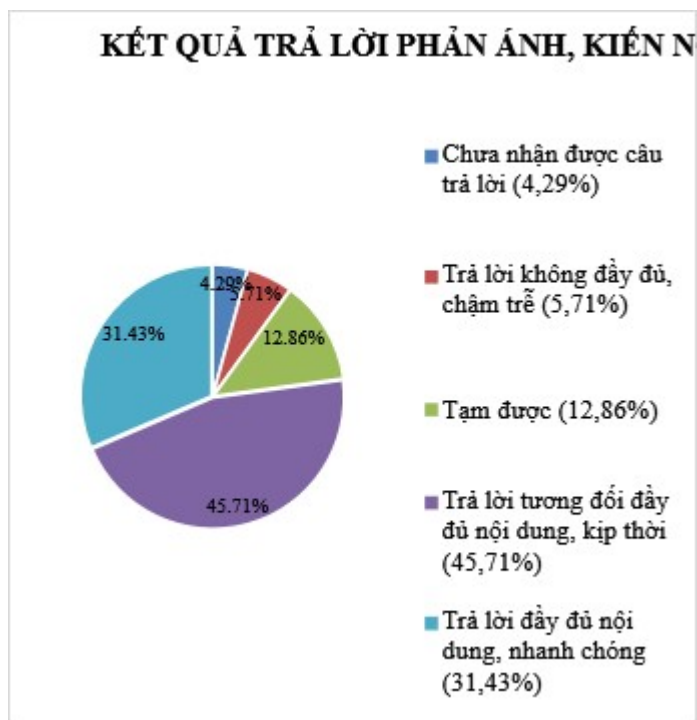


**Biểu đồ 33. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của UBND cấp xã**

Chỉ số hài lòng chung về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2025 của UBND cấp xã đạt 88,35%, thấp nhất trong 5 tiêu chí thành phần. Chỉ có 24/64 địa phương có chỉ số trên 90%, chiếm tỷ lệ 37,5%. Nhóm 5 địa phương dẫn đầu tại tiêu chí này gồm Cam Linh, Ninh Hòa, Ninh Sơn, Trung Khánh Vĩnh và Tu Bông với chỉ số cao nhất đạt 96,93%. Ở chiều ngược lại, nhóm 5 địa phương có kết quả thấp nhất gồm Bảo An, Phan Rang, Bắc Khánh Vĩnh, Xuân Hải và Ninh Hải với chỉ số thấp nhất đạt 80% (Xem Biểu đồ 33). Mức chênh lệch giữa địa phương có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 16,93% - cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần.

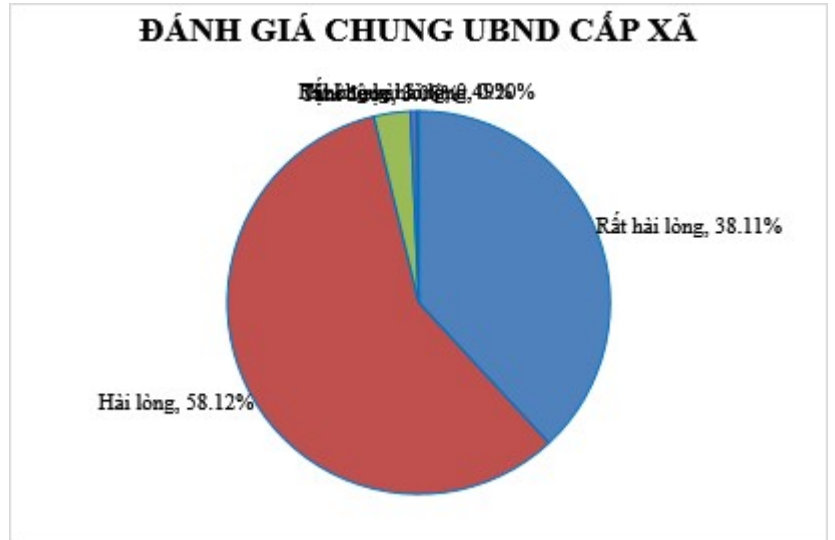
Có 99,53% khách hàng đánh giá các địa phương có bố trí, niêm yết thông tin đường dây nóng để phản ánh, kiến nghị. Tuy nhiên, còn trường hợp khách hàng cho biết chưa tiếp cận được thông tin đường dây nóng tại các địa phương: Phường Bảo An (6 ý kiến); xã Bắc Khánh Vĩnh (3 ý kiến); phường Phan Rang, xã Bắc Ái Tây, xã Ninh Hải, xã Suối Dầu (mỗi địa phương có 2 ý kiến); phường Đông Ninh Hòa và các xã Diên Lâm, Khánh Vĩnh, Tây Khánh Vĩnh (mỗi địa phương có 1 ý kiến).

Trong 4.451 khách hàng trả lời khảo sát, có 67 khách hàng (tương đương 1,51%) cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến UBND cấp xã. Tuy nhiên, chỉ có 77,14% khách hàng hài lòng với kết quả nhận được, 12,86% đánh giá tạm được, 5,71% cho biết trả lời không đầy đủ, chậm trễ và còn 4,29% chưa nhận được câu trả lời. Trường hợp chưa gửi phản ánh, kiến nghị trong năm 2025 thì hầu hết khách hàng cho biết các địa phương làm rất tốt hoặc chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị; tuy nhiên vẫn ghi nhận một số ý kiến như sau: 3 khách hàng cho biết đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (Bảo An, Phan Rang, Phước Hữu); 3 khách hàng cho rằng sẽ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (Phan Rang, Bắc Khánh Vĩnh, Tây Khánh Vĩnh); 32 khách hàng cho biết ngại phản ánh, kiến nghị vì nhiều phiền hà (tập trung nhiều ở các xã: Phước Hữu – 7 khách hàng, Thuận Bắc – 4 khách hàng; Thuận Nam – 3 khách hàng; Bắc Ái Tây – 3 khách hàng).



### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND cấp xã khá thấp, chỉ chiếm 0,7% (tương đương 31 khách hàng của 23 địa phương). Trong đó có 7 địa phương ghi nhận từ 2 ý kiến không



hài lòng gồm: Bảo An, Đông Ninh Hòa, Phan Rang, Bác Ái, Bắc Khánh Vĩnh, Diên Điền, Diên Lạc.

Mức chênh lệch giữa 05 tiêu chí thành phần ở UBND cấp xã không lớn, các chỉ số đều tiệm cận nhau và hướng đến mục tiêu đề ra, thể hiện sự chuyển biến tương đối đồng bộ về chất lượng phục vụ trên các phương diện. Tuy nhiên, xét theo từng xã, phường cụ thể, chỉ số hài lòng giữa các địa phương chưa thật sự đồng đều, còn tồn tại khoảng cách đáng kể giữa nhóm địa phương dẫn đầu và nhóm có kết quả thấp. Một số địa phương duy trì mức trên 90% ở nhiều tiêu chí, trong khi một số khác vẫn còn hạn chế ở các nội dung như giải quyết hồ sơ trễ hạn, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc công khai, minh bạch thông tin chưa đầy đủ. Điều này cho thấy mặc dù mặt bằng chung của khối tương đối ổn định, song tính bền vững và sự đồng đều trong chất lượng phục vụ ở cơ sở vẫn cần tiếp tục được quan tâm, cải thiện, nhất là tại các địa phương có chỉ số thấp hơn trung bình của khối, nhằm thu hẹp khoảng cách và nâng cao chất lượng phục vụ người dân một cách toàn diện.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ mong đợi của khách hàng đối với UBND cấp xã năm 2025 dao động từ 65,31% đến 69,76%, thấp hơn đáng kể so với Khối các Sở và khối cơ quan ngành dọc. Biên độ chênh lệch giữa các nội dung khoảng 4,45%, phản ánh yêu cầu cải thiện tương đối đồng đều nhưng ở mức độ kỳ vọng thấp hơn (Xem Bảng 4).

**Bảng 4. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với UBND cấp xã**

STT	Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1	Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	69,76%

STT	Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
2	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	67,68%
3	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	67,08%
4	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	66,93%
5	Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	66,88%
6	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	66,80%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	66,44%
8	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	65,52%
9	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	65,31%

Nội dung có mức độ mong đợi cao nhất là **“Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt” (69,76%)**, tiếp theo là **“Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết” (67,68%)** và **“Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường chuyển đổi số” (67,08%)**. Kết quả này cho thấy người dân khi giao dịch tại cấp xã đặc biệt quan tâm đến tính ổn định của hệ thống phần mềm và sự thuận tiện trong xử lý thủ tục, nhất là trong bối cảnh nhiều dịch vụ công đã được triển khai trực tuyến nhưng năng lực hạ tầng ở cơ sở còn hạn chế.

So với các khối khác, mức độ mong đợi đối với cấp xã thấp hơn từ 10–12%. Điều này có thể phản ánh hai xu hướng: (i) người dân có xu hướng “điều chỉnh kỳ vọng” phù hợp với điều kiện thực tế ở cấp cơ sở; hoặc (ii) mức độ hài lòng hiện tại tương đối sát với mong đợi nên áp lực cải thiện chưa ở mức cao. Tuy nhiên, điều này cũng cho thấy nguy cơ chững lại trong cải cách nếu không có giải pháp nâng cấp đồng bộ về hạ tầng và năng lực vận hành.

Các nội dung liên quan đến yếu tố con người như **“Nâng cao năng lực cán bộ” (66,93%)** và **“Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ” (66,44%)** có mức độ mong đợi trung bình. Điều này cho thấy đội ngũ công chức cấp xã cơ bản đáp ứng yêu cầu

giao tiếp, phục vụ; tuy nhiên vẫn cần tiếp tục bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng xử lý hồ sơ, đặc biệt trong môi trường số hóa ngày càng cao.

Nhóm nội dung về **trách nhiệm giải trình, tiếp nhận phản ánh và công khai minh bạch** dao động từ 65,52% đến 66,88%. Mặc dù không phải nhóm mong đợi cao nhất, nhưng đây là những yếu tố cốt lõi bảo đảm tính gần dân, sát dân của chính quyền cơ sở. Mức độ mong đợi trên 65% cho thấy người dân vẫn yêu cầu nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm và cơ chế phản hồi, nhất là trong giải quyết các thủ tục liên quan trực tiếp đến đời sống hằng ngày.

Tổng hợp kết quả cho thấy xu hướng mong đợi của người dân đối với UBND cấp xã tập trung vào việc củng cố hạ tầng kỹ thuật, ổn định hệ thống phần mềm và nâng cao hiệu quả xử lý thủ tục hành chính. So với yêu cầu đặt ra đối với các cấp hành chính cao hơn, kỳ vọng tại cấp xã mang tính thực tiễn, gắn trực tiếp với trải nghiệm giao dịch cụ thể. Điều này đặt ra yêu cầu ưu tiên đầu tư và tăng cường hỗ trợ kỹ thuật cho cấp cơ sở, nhằm bảo đảm cải cách hành chính được triển khai đồng bộ, hiệu quả từ tỉnh đến cơ sở trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

## **Phần XIV:** **KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **I. KẾT LUẬN CHUNG**

#### **1. Đánh giá tổng thể**

Năm 2025, Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa đạt 88,24%, phản ánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức ở mức tương đối cao, tiếp tục duy trì xu hướng tích cực trong cải cách hành chính của tỉnh.

Trong 03 khối cơ quan được khảo sát, khối UBND cấp xã đạt kết quả cao nhất với chỉ số 89,18%, kế đến là khối Sở với mức chênh lệch không đáng kể, đạt 89,08%; khối cơ quan ngành dọc có kết quả thấp nhất với 86,46%.

Tỷ lệ khách hàng không hài lòng và rất không hài lòng chiếm dưới 1% ở cả 03 khối cho thấy đa số người dân ghi nhận nỗ lực cải thiện chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt giai đoạn sau sắp xếp tổ chức bộ máy và đơn vị hành chính.

#### **2. Những kết quả nổi bật**

Tiêu chí “Sự phục vụ của công chức, viên chức” là điểm sáng ở cả 3 khối, đều đạt mức 90%, thể hiện sự chuyển biến tích cực về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức.

Công tác công khai thủ tục hành chính cơ bản được thực hiện đầy đủ; đa số khách hàng đánh giá quy trình tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo công khai, minh bạch. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt mức cao; tình trạng những nhiễu, tiêu cực được phản ánh ở mức rất thấp.

#### **3. Một số tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh kết quả đạt được, Chỉ số hài lòng năm 2025 cho thấy một số vấn đề cần quan tâm:

- Chưa có khối cơ quan nào đạt mục tiêu 90% theo kế hoạch cải cách hành chính năm 2025; mức độ hài lòng tuy khá nhưng chưa thực sự bền vững, đồng đều giữa các tiêu chí thành phần.

- Tiêu chí “Tiếp cận dịch vụ” và “Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi” là 2 tiêu chí có chỉ số thấp nhất ở cả 3 khối, phản ánh hạn chế về hạ tầng số, chất lượng cung cấp thông tin và cơ chế phản hồi.

- Tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung trước khi tiếp nhận chính thức còn cao (trên 18% tại khối Sở), trong đó vẫn còn trường hợp bổ sung từ 2 lần trở lên, cho thấy quy trình hướng dẫn và chuẩn hóa hồ sơ chưa đồng bộ.

- Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất còn lớn (đặc biệt tại khối UBND cấp xã, chênh lệch trên 16%), phản ánh sự không đồng đều về năng lực quản trị và tổ chức thực hiện giữa các địa phương.

## II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trên cơ sở kết quả khảo sát và phân tích nêu trên, đề cải thiện kết quả chỉ số hài lòng của các cơ quan, địa phương một cách bền vững, hướng đến mục tiêu kép chỉ số hài lòng tối thiểu 95% vào năm 2030 và chỉ số, thứ hạng Chỉ số hài lòng (SIPAS) tỉnh Khánh Hòa nằm trong TOP 10 các tỉnh, thành phố có kết quả cao nhất cả nước, Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh xem xét chỉ đạo một số nội dung trọng tâm sau:

### 1. Đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp xã

#### 1.1. Tiếp tục nâng cao nhận thức, tuyên truyền tạo sự đồng thuận

- Quán triệt sâu sắc quan điểm lấy sự hài lòng của Nhân dân làm thước đo và mục tiêu phấn đấu trong toàn bộ quá trình tổ chức thực thi công vụ; xác định rõ đây là nhiệm vụ chính trị thường xuyên, liên tục của từng cơ quan và mỗi cán bộ, công chức, viên chức.

- Thường xuyên tổ chức tuyên truyền, quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về tinh thần phục vụ, thái độ chuẩn mực, văn minh, chuyên nghiệp; chuyển mạnh tư duy từ “quản lý” sang “phục vụ”, từ “hài lòng” sang “rất hài lòng”, tạo chuyển biến rõ rệt trong nhận thức và hành động, góp phần nâng cao mức độ hài lòng một cách bền vững.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về mục tiêu, nội dung, kết quả cải cách hành chính nói chung và nâng cao mức độ hài lòng nói riêng nhằm tạo sự đồng thuận, củng cố niềm tin của người dân, doanh nghiệp; qua đó ghi nhận nỗ lực và đồng hành cùng cơ quan hành chính nhà nước.

#### 1.2. Về kiểm soát hồ sơ và quy trình tiếp nhận

- Rà soát toàn diện các thủ tục có tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung cao; phân tích rõ nguyên nhân (do hướng dẫn chưa đầy đủ, do thành phần hồ sơ phức tạp hay do khâu thẩm định chưa chặt chẽ) để có giải pháp khắc phục.

- Quán triệt thực hiện nghiêm quy định mỗi hồ sơ chỉ được yêu cầu bổ sung tối đa 01 lần; tăng cường trách nhiệm của công chức, viên chức từ khâu tiếp nhận ban đầu, bảo đảm hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, hạn chế tối đa phát sinh bổ sung do lỗi

chủ quan.

### 1.3. Về rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

- Rà soát các thủ tục có thời gian giải quyết dài, tần suất giao dịch lớn để đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ, tối ưu quy trình nội bộ, rút ngắn thời gian giải quyết theo hướng thực chất, minh bạch và thuận tiện.

- Tăng tỷ lệ giải quyết sớm hạn; kiểm soát chặt chẽ hồ sơ sắp đến hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không để phát sinh hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan; rà soát, khắc phục tình trạng hồ sơ đã được giải quyết trước hạn nhưng chưa thực hiện trả kết quả kịp thời cho tổ chức, cá nhân hoặc tình trạng không đồng bộ giữa hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy thực tế.

### 1.4. Về nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến

- Triển khai hoặc kiến nghị cấp trên tiếp tục đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến; tăng cường kết nối, chia sẻ và khai thác hiệu quả dữ liệu nhằm tái sử dụng dữ liệu, cắt giảm thành phần hồ sơ, đơn giản hóa thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến; nâng cấp, bảo đảm hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến vận hành ổn định, thông suốt, hạn chế tối đa tình trạng gián đoạn, lỗi hệ thống.

- Tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp thúc đẩy sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng thực chất, bền vững. Phấn đấu tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến năm 2026 cao hơn năm 2025, đặc biệt dịch vụ công trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử.

### 1.5. Về trách nhiệm giải trình và tiếp nhận phản ánh

- Thường xuyên rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ, minh bạch các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên môi trường số và trực tiếp; bảo đảm người dân dễ tiếp cận và thuận tiện sử dụng.

- Thực hiện trả lời phản ánh đúng thời hạn; định kỳ tổng hợp nội dung phản ánh để phân tích, chấn chỉnh, tránh để người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị cùng một nội dung nhiều lần.

### 1.6. Xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng

Trên cơ sở kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng với mục tiêu, chỉ tiêu cải thiện cụ thể, bám sát nguyên tắc “6 rõ”; bảo đảm việc nâng cao chỉ số hài lòng gắn với cải cách hành chính thực chất, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; định kỳ báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện (lồng ghép trong Báo cáo cải

cách hành chính định kỳ).

## **2. Về theo dõi, giám sát chung**

- Giao Sở Nội vụ tiếp tục chủ trì theo dõi, phân tích và dự báo xu hướng chỉ số hài lòng hằng năm trên cơ sở dữ liệu khảo sát; tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời.

- Đưa nội dung cải thiện chỉ số hài lòng vào kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2026; ưu tiên kiểm tra đối với các cơ quan, địa phương có Chỉ số hài lòng năm 2025 còn thấp.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp kết quả Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025 và một số đề xuất, kiến nghị./.

***Nơi nhận: VBĐT***

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND xã, phường, đặc khu;
- Công TTĐT tỉnh;
- Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Báo và PTTH KH;
- Lưu: VT, CCHC-VTLT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trương Thanh Long**