

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

**Chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành
đọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên
khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2024**

Triển khai 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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024 phê duyệt kèm theo Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 01/7/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, Sở Nội vụ báo cáo kết quả khảo sát như sau:

Kết cấu báo cáo gồm 14 phần, gồm:

- Phần I. Tổng quan về quá trình triển khai khảo sát, đánh giá
- Phần II. Chỉ số hài lòng khối các cơ quan Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong
- Phần III. Chỉ số hài lòng khối Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố
- Phần IV. Chỉ số hài lòng Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh
- Phần V. Chỉ số hài lòng khối các cơ quan Công an
- Phần VI. Chỉ số hài lòng cơ quan Bảo hiểm xã hội
- Phần VII. Chỉ số hài lòng khối Hải quan
- Phần VIII. Chỉ số hài lòng lĩnh vực Kho bạc Nhà nước
- Phần IX. Chỉ số hài lòng các cơ quan Thuế
- Phần X. Chỉ số hài lòng Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa
- Phần XI. Chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố
- Phần XII. Chỉ số hài lòng các Phòng khám đa khoa khu vực
- Phần XIII. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công thiết yếu
- Phần XIV. Kết luận và kiến nghị, đề xuất

Chi tiết 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 2782/QĐ-UBND ngày 25/10/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (*thay thế Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa*);

- Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 - 2030;

- Quyết định số 3409/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024 (*sau đây ghi tắt là Kế hoạch CCHC tỉnh năm 2024*);

- Kế hoạch số 1650/KH-UBND ngày 16/02/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa triển khai thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024;

- Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 01/7/2024 của Ủy ban nhân dân 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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024 (*sau đây ghi tắt là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024*);

- 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 2024

Căn cứ Quy chế và Kế hoạch được ban hành, đối tượng được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024 gồm:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 18 đơn vị¹.
- UBND các huyện, thị xã, thành phố: 8 đơn vị².
- UBND các xã, phường, thị trấn: 128 đơn vị³.
- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh: 9 đơn vị.
- Các cơ quan được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ đóng trên địa bàn tỉnh (các cơ quan ngành dọc của Trung ương) gồm: Bảo hiểm Xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh và các đơn vị trực thuộc: 35 đơn vị.
- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo: 80 đơn vị.
- Lĩnh vực y tế (khám, chữa bệnh): 152 đơn vị.
- Dịch vụ công thiết yếu: 27 dịch vụ.

Căn cứ Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 01/7/2024 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024, việc phân công triển khai như sau:

- Sở Nội vụ chịu trách nhiệm khảo sát, đánh giá và xác định Chỉ số hài lòng đối với 17 Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong; 06 lĩnh vực ngành dọc; 8 UBND cấp huyện; Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và 8 chi nhánh; 10 bệnh viện đa khoa, 05 bệnh viện chuyên khoa và 9 phòng khám đa khoa khu vực; 5 dịch vụ công thiết yếu ngành công an và 2 dịch vụ công thiết yếu ngành điện lực.

- Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp tục thực hiện điểm đối với 08 trường học thuộc phạm vi quản lý.

- UBND huyện, thị xã, thành phố triển khai đối với 128 UBND cấp xã, 128 trạm y tế xã, 72 trường học.

Như vậy, số lượng đầu mỗi cơ quan, đơn vị phải thực hiện đánh giá, xác định chỉ số hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh trong năm 2024 là 430 cơ quan, đơn vị (tăng 45 đầu mỗi so với năm 2023⁴), đồng thời lồng ghép khảo sát hài lòng đối với 27 dịch vụ công thiết yếu (trong đó, 20 dịch vụ công do các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024 thực hiện và 7 dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an xã và ngành điện lực).

¹ Không bao gồm Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc

² Không bao gồm UBND huyện Trường Sa

³ Không bao gồm các xã, thị trấn thuộc huyện Trường Sa

⁴ Bổ sung Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang và mở rộng phạm vi khảo sát đối với đơn vị sự nghiệp giáo dục (9 trường học/địa phương)

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

a) Đối tượng lấy ý kiến khảo sát

Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục, công việc với cơ quan hành chính, có sử dụng dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp trong kỳ đánh giá.

Theo kế hoạch được phê duyệt, Sở Nội vụ đã có Công văn đề nghị các cơ quan ngành dọc thuộc phạm vi khảo sát của Sở Nội vụ cung cấp danh sách khách hàng giao dịch, đối với các cơ quan còn lại thì xuất dữ liệu từ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. Trên cơ sở đó, thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng được các cơ quan, đơn vị cung cấp, phân bổ mẫu khảo sát theo địa bàn và lĩnh vực thủ tục để bảo đảm tính đại diện; lập danh sách và tiến hành khảo sát tại địa chỉ khách hàng; bổ sung danh sách khách hàng dự phòng kịp thời để việc khảo sát đảm bảo theo tiến độ. Đối với các bệnh viện, phòng khám đa khoa thì thực hiện lấy ý kiến khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngay tại cơ sở khám chữa bệnh.

Để bảo đảm thống nhất về phương pháp, cách thức triển khai, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản hướng dẫn cụ thể cho Sở Giáo dục và Đào tạo và UBND các huyện, thị xã, thành phố.

b) Quy mô mẫu điều tra xã hội học

Quy mô mẫu khảo sát phân bổ theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024 của UBND tỉnh là 29.000 phiếu. Sau khi đã phúc tra, khảo sát bổ sung và lọc sạch các phiếu không đạt yêu cầu, kết quả đã thu về được 28.846 phiếu (trong đó, có 15.357 phiếu khảo sát các cơ quan hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công⁵ và 13.489 phiếu khảo sát các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục - xem Bảng 1).

Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2024

STT	Khối cơ quan, đơn vị, dịch vụ	Năm 2024			Năm 2023
		Khách hàng trực tiếp	Khách hàng trực tuyến	Tổng số	
1	Các cơ quan Sở (18)	540	727	1.267	1.063
2	Lĩnh vực bảo hiểm xã hội (8)	95	648	743	727
3	Công an (9)	-	990	990	762

⁵ Bao gồm Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh

STT	Khối cơ quan, đơn vị, dịch vụ	Năm 2024			Năm 2023
		Khách hàng trực tiếp	Khách hàng trực tuyến	Tổng số	
4	Hải quan (4)	-	50	50	42
5	Kho bạc Nhà nước (8)	-	450	450	448
6	Ngân hàng nhà nước (1)	30	-	30	26
7	Lĩnh vực thuế (5)	196	447	643	601
8	UBND cấp huyện (8)	734	638	1.372	1.310
9	Chi nhánh VPĐK đất đai (9)	510	192	702	509
10	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế (15)	1.810	-	1.810	1.660
11	Phòng khám đa khoa khu vực (9)	719	-	719	720
12	UBND cấp xã (128)	6.843	1.317	8.160	8.160
13	Trạm y tế cấp xã (128)	6.800	-	6.800	6.800
14	Các trường học (80)	4.160	-	4.160	1.160
15	Dịch vụ công thiết yếu	-	950	950	-
	Tổng cộng (430 đơn vị)	23.812	5.034	28.846	23.988

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

Năm 2024, bản câu hỏi khảo sát tiếp tục được bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế, đặc biệt là các sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đã tập trung tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Đối với các cơ quan hành chính và đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công, đánh giá trên 05 tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Sự phục vụ của công chức, viên chức; Kết quả giải quyết công việc; Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi. Trong đó, bản câu hỏi áp dụng cho khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến của các sở, cơ quan ngành dọc, Văn phòng đăng ký đất đai, UBND cấp huyện và UBND cấp xã gồm 25 câu hỏi chính (với các phương án trả lời được đề xuất sẵn) và 16 câu hỏi phụ (trong đó có 7 câu hỏi mở để thu thập thông tin phi cấu trúc).

Ở nhóm khách hàng của các sở nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bản câu hỏi gồm 30 câu hỏi chính và 27 câu hỏi phụ (trong đó có 11 câu hỏi mở). Các khách hàng nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa của các cơ

quan ngành dọc, Văn phòng đăng ký đất đai, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trả lời bản câu hỏi gồm 28 câu hỏi chính và 23 câu hỏi phụ (trong đó có 9 câu hỏi mở).

Mức độ hài lòng của các đơn vị sự nghiệp y tế được xác định trên các tiêu chí tương tự năm 2023, gồm: Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện tiếp đón và phục vụ; Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế; Kết quả dịch vụ; Chi phí dịch vụ; Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. Bản câu hỏi dành cho bệnh viện và phòng khám gồm 26 câu hỏi chính và 9 câu hỏi phụ (trong đó có 5 câu hỏi mở). Đối với trạm y tế cấp xã, bản câu hỏi gồm 23 câu hỏi chính và 13 câu hỏi phụ (trong đó có 5 câu hỏi mở) để phù hợp với thực tiễn cung cấp dịch vụ công và đối tượng thụ hưởng dịch vụ tại trạm y tế.

Bản câu hỏi áp dụng đối với trường học do Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì triển khai gồm có 02 mẫu, 01 mẫu áp dụng cho khối trường mẫu giáo và mẫu còn lại dùng cho các trường từ tiểu học trở lên. Các tiêu chí được khảo sát, đánh giá gồm: Tiếp cận dịch vụ giáo dục; Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Môi trường giáo dục; Hoạt động giáo dục; Kết quả giáo dục.

(Xem chi tiết tại Phụ lục kèm theo Báo cáo)

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:

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

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

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

P : mức đánh giá cao nhất.

5. Quá trình khảo sát, thu thập ý kiến, nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, kết xuất dữ liệu và viết báo cáo

Sau khi UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản triển khai đến các cơ quan chủ trì khảo sát, hướng dẫn thực hiện các thủ tục về tài chính, hoàn thiện mẫu phiếu khảo sát cho từng nhóm đối tượng, các biểu mẫu và chứng từ phục vụ khảo sát; công tác giám sát và phúc tra; cung cấp, hướng dẫn đầy đủ, chi tiết cho UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Tiếp tục hoàn thiện tài liệu nghiệp vụ hướng dẫn xử lý các tình huống về việc giao tiếp, ứng xử với khách hàng; hướng dẫn tác nghiệp các biểu mẫu; tổ chức tập huấn, quán triệt cho các nhóm khảo sát viên của các đơn vị khảo sát độc lập nhằm bảo đảm thực hiện thống nhất, thuận lợi; bố trí số điện thoại đường dây nóng để kịp thời tiếp nhận, phối hợp xử lý ngay các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiến hành khảo sát. Sở Nội vụ cũng đã đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thông tin, tuyên truyền rộng rãi về cuộc khảo sát trên Website và các phương tiện thông tin đại chúng nhằm tranh thủ sự ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh.

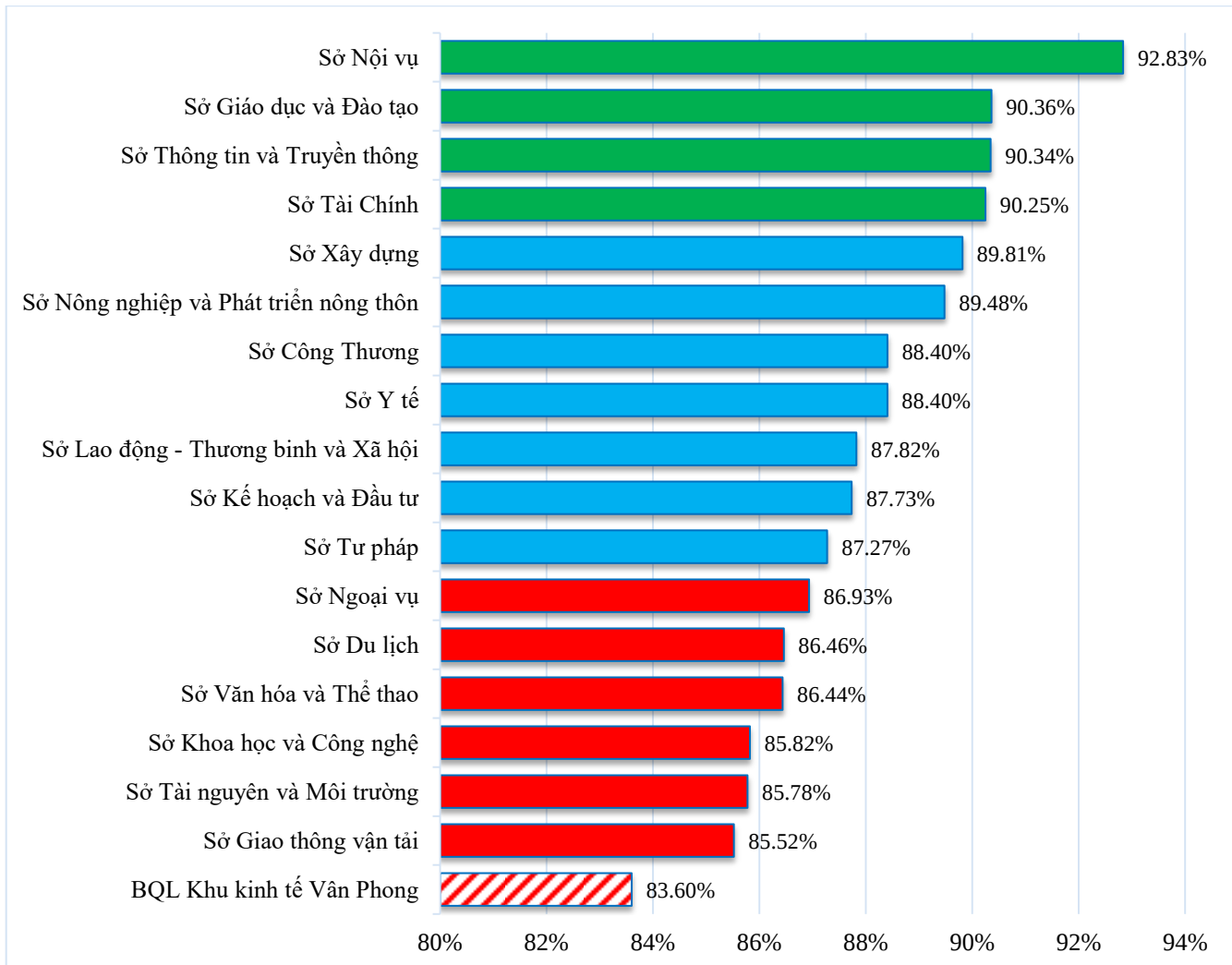
Theo phạm vi được phân công, từ tháng 6 đến tháng 12/2024, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã chủ động xây dựng phương án, tổ chức triển khai song song việc lấy phiếu với tổng hợp, kiểm tra, phúc tra và nhập dữ liệu khảo sát để đảm bảo tiến độ đề ra.

Sở Nội vụ cùng các cơ quan chủ trì đã tiến hành phúc tra 10% tổng số lượng phiếu khảo sát, yêu cầu khảo sát thay thế hoặc lọc bỏ các phiếu qua phúc tra không đạt yêu cầu và triển khai nhập dữ liệu vào các phần mềm chuyên dụng từ tháng 11-12/2024. Trên cơ sở dữ liệu khảo sát các đơn vị gửi về, Sở Nội vụ đã chủ trì lọc và chuẩn hóa dữ liệu 28.846 phiếu khảo sát đối với 430 cơ quan, đơn vị. Sau đó phân tích dữ liệu, xuất kết quả, thực hiện các kiểm định thống kê; chuẩn hóa đề cương và tài liệu hướng dẫn viết báo cáo, đóng gói và gửi kết quả cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố để viết báo cáo tổng hợp kết quả và phê duyệt, công bố theo thẩm quyền được giao. Toàn bộ dữ liệu kết quả chỉ số hài lòng đều được kiểm định độ tin cậy thống kê với mức ý nghĩa 5%, cho ra chỉ số Cronbach's Alpha từ 0,7 - 0,95, đạt yêu cầu tin cậy thống kê ở mức Tốt và rất Tốt.

Theo trách nhiệm được UBND tỉnh phân công, Báo cáo này tổng hợp chỉ số hài lòng năm 2024 đối với các sở, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực. Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, trạm y tế và các trường học do các cơ quan được UBND tỉnh phân công chủ trì chịu trách nhiệm tổng hợp, phê duyệt và công bố theo thẩm quyền.

Phần II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 1. Chỉ số hài lòng các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong năm 2024

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung của các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (sau đây gọi chung là khối Sở) đạt 87,96%, tăng 1,75% so với kết quả năm 2023 và đạt mục tiêu theo Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2024 của UBND tỉnh (mức độ hài lòng trên 87%).

Kết quả phân tích cho thấy, trong 18 cơ quan được khảo sát có 11 cơ quan đạt mục tiêu năm 2024, trong đó 4 cơ quan có chỉ số hài lòng trên 90% gồm: Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Tài chính (tăng 3 cơ quan so với năm 2023). Các cơ quan còn lại mặc dù chưa đạt mục tiêu đề ra tuy nhiên chỉ số vẫn duy trì mục tiêu năm 2023 (trên 84%), trừ Ban Quản lý Khu Kinh tế Vân Phong có chỉ số hài lòng chỉ đạt 83,60%.

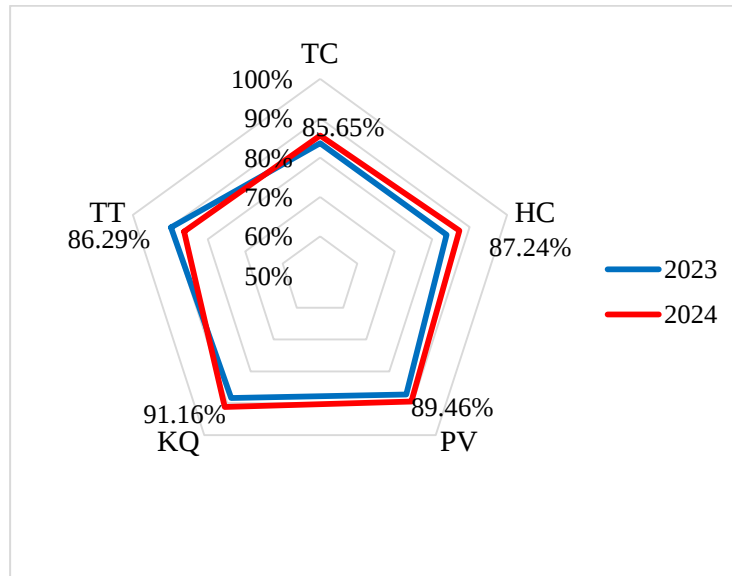
So với kết quả năm 2023, có 13/18 cơ quan có chỉ số hài lòng tăng, chiếm tỷ lệ 72,22%. Trong đó, Sở Xây dựng có mức tăng cao nhất với 7,37%, tiếp theo là Sở Nội vụ (tăng 5,29%) và Sở Giáo dục và Đào tạo (tăng 5,07%). Trong số 05 cơ quan có chỉ số giảm, Sở Tư pháp là cơ quan có mức sụt giảm nhiều nhất (4,05%) tuy nhiên đây là cơ quan duy nhất có chỉ số hài lòng đảm bảo mục tiêu năm 2024 (đạt 87,27%); các cơ quan có chỉ số giảm còn lại gồm: Sở Văn hóa và Thể thao (giảm 3,43%), Sở Ngoại vụ (giảm 2,15%), Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (giảm 0,21%) và Sở Giao thông vận tải (giảm 0,07%).

Bảng 2. Chỉ số hài lòng các Sở năm 2024 so với năm 2023

STT	Cơ quan	Chỉ số hài lòng		
		Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm năm 2024 so với năm 2023
1	Sở Nội vụ	92,83%	87,54%	5,29%
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	90,36%	85,29%	5,07%
3	Sở Thông tin và Truyền thông	90,34%	86,00%	4,35%
4	Sở Tài chính	90,25%	88,33%	1,92%
5	Sở Xây dựng	89,81%	82,45%	7,37%
6	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	89,48%	86,17%	3,30%
7	Sở Công Thương	88,40%	86,94%	1,47%
8	Sở Y tế	88,40%	86,11%	2,29%
9	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	87,82%	85,37%	2,46%
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	87,73%	84,68%	3,06%
11	Sở Tư pháp	87,27%	91,33%	-4,05%
12	Sở Ngoại vụ	86,93%	89,09%	-2,15%
13	Sở Du lịch	86,46%	85,58%	0,88%
14	Sở Văn hóa và Thể thao	86,44%	89,86%	-3,43%
15	Sở Khoa học và Công nghệ	85,82%	84,36%	1,47%
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	85,78%	81,90%	3,88%
17	Sở Giao thông vận tải	85,52%	85,59%	-0,07%
18	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	83,60%	83,81%	-0,21%
	Chỉ số hài lòng chung	87,96%	86,21%	1,75%

Trong 5 tiêu chí được đánh giá, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất có chỉ số thấp hơn so với năm 2023 (giảm 3,49%) kéo theo chỉ số đạt 86,29%, chưa đảm bảo mục tiêu trên 87% đề ra. Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ mặc dù tăng 1,95% tuy nhiên chưa đạt mục tiêu kế hoạch; các tiêu chí Thủ tục

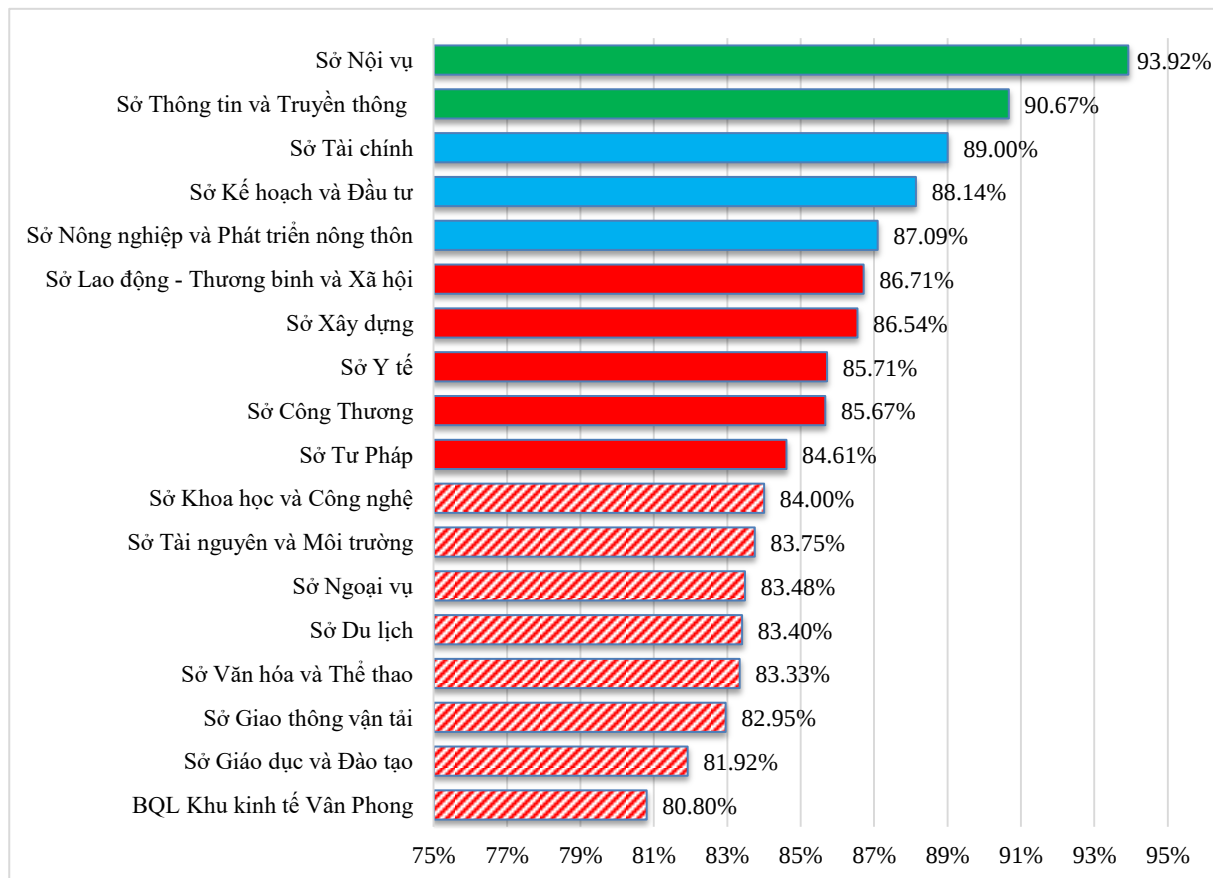
hành chính, Sự phục vụ của công chức, viên chức và Kết quả giải quyết công việc đều tăng và đạt mục tiêu đề ra, với chỉ số tương ứng lần lượt là 87,24%, 89,46% và 91,16%.



Biểu đồ 2. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của các Sở

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

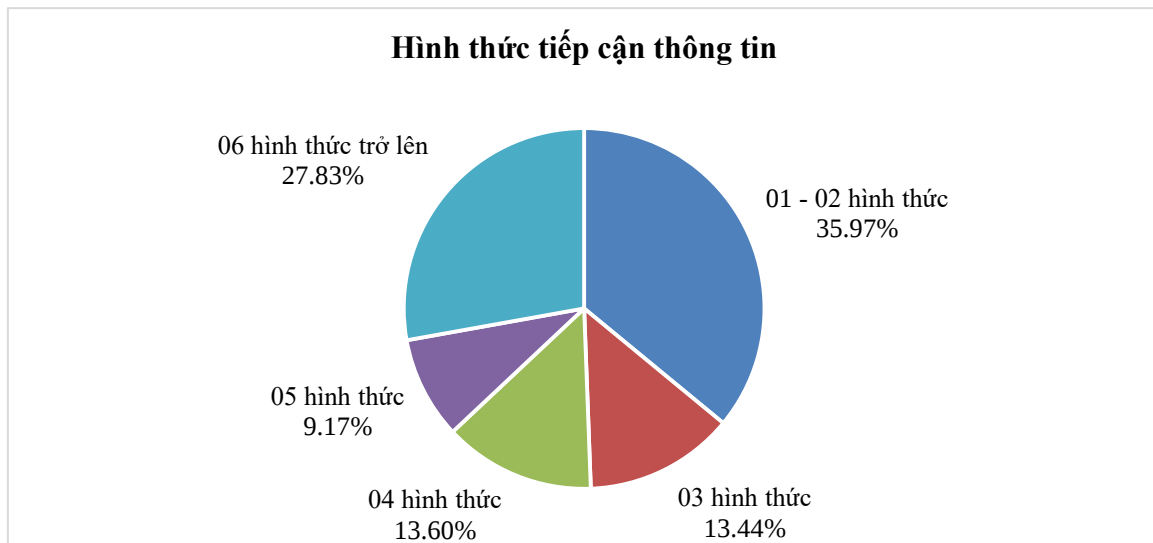


Biểu đồ 3. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Sở

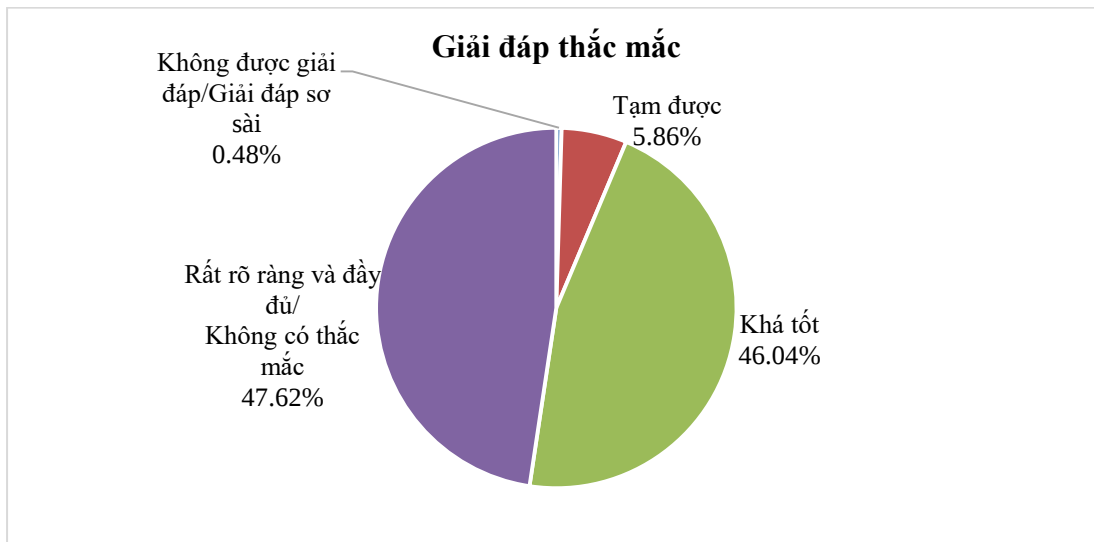
Năm 2024, chỉ số hài lòng chung về Tiếp cận dịch vụ của các Sở đạt 85,65%, tăng 1,95% so với năm 2023 tuy nhiên chỉ số vẫn thấp hơn 1,36% so với mục tiêu kế hoạch năm 2024.

Có 5/18 cơ quan đạt mục tiêu chỉ số trên 87% tại tiêu chí này (tỷ lệ 27,78%), trong đó Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông có chỉ số cao nhất và đạt trên 90%, lần lượt 93,92% và 90,67%. Mặc dù còn 13 cơ quan chưa đạt mục tiêu, tuy nhiên điểm đáng ghi nhận là hầu hết đều có chỉ số cao hơn năm 2023, chỉ có 3 cơ quan có chỉ số thấp hơn là Sở Tư pháp (thấp hơn 8,65%), Sở Văn hóa và Thể thao (thấp hơn 1,02%) và Sở Ngoại vụ (thấp hơn 0,09%).

Qua tổng hợp kết quả khảo sát năm 2024, hơn 50% 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 35,97%). Qua các hình thức, tỷ lệ khách hàng đánh giá thông tin được cung cấp đầy đủ chiếm hơn 52,26%, trong khi đó 19,22% khách hàng cho rằng hầu như không được tiếp cận thông tin dịch vụ công (cơ quan có số khách hàng phản ánh nhiều như: Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Du lịch,...).



Việc hỗ trợ, giải đáp vướng mắc tiếp tục được 99,52% khách hàng nhận xét từ tạm được đến rất hài lòng, chưa đến 0,5% khách hàng đánh giá ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài cho cả hai dịch vụ trực tuyến và trực tiếp (nằm ở các Sở: Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Du lịch, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ). Một số khách hàng tại Sở Giao thông vận tải, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong cũng cho biết công chức không hoặc rất ít khi chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác trong quá trình tiếp nhận hồ sơ.

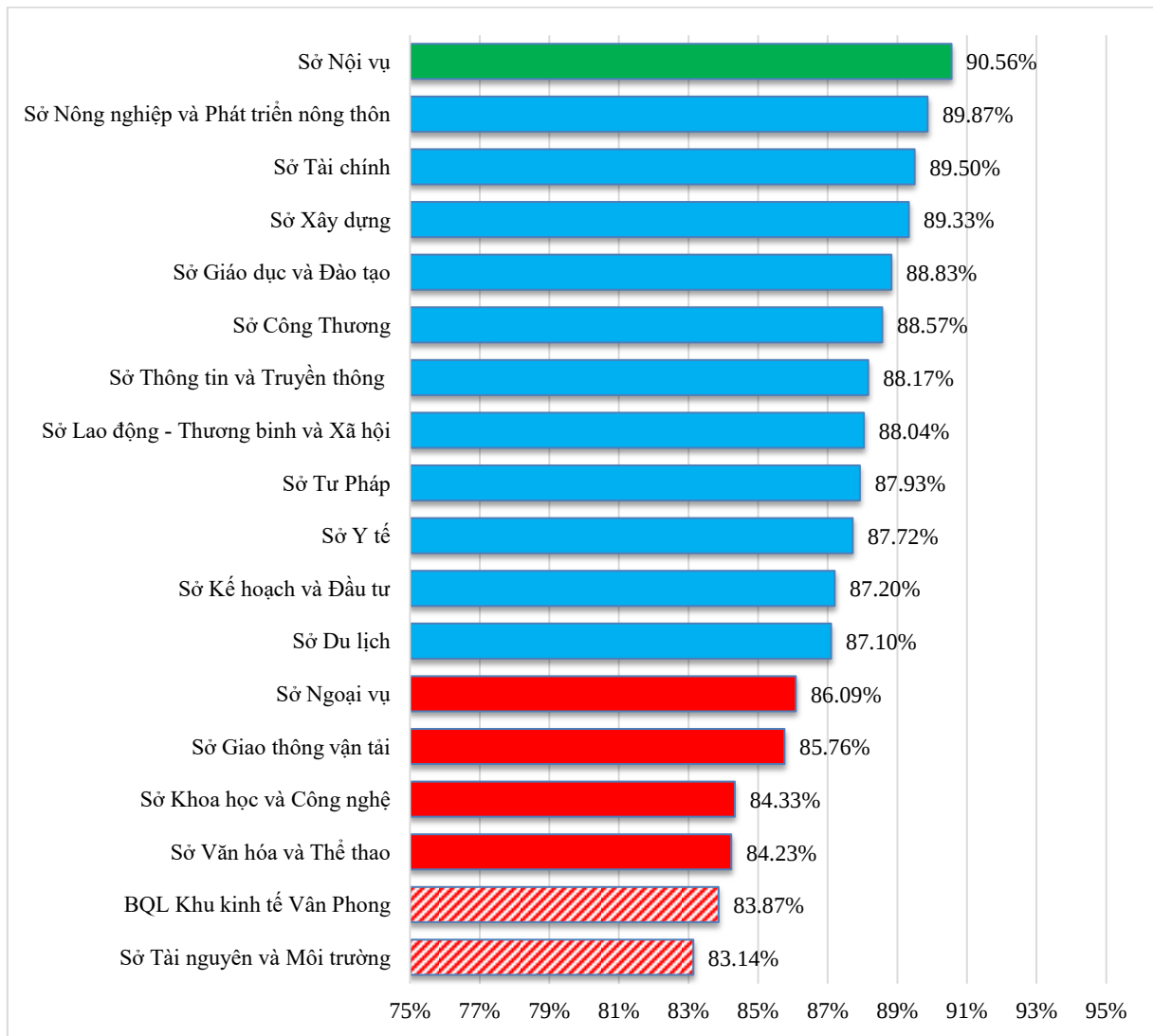


Khi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 100% khách hàng đều được nhân viên Trung tâm hướng dẫn khu vực, quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Trong đó, có đến 93,89% khách hàng đánh giá các khu vực được bố trí khoa học, hợp lý và chỉ có 6,11% khách hàng đánh giá ở mức tạm được (đa phần là khách hàng của Sở Giao thông vận tải). Tương tự về trang thiết bị, chỉ có 5,56% khách hàng đánh giá tạm được và tập trung ở khách hàng của Sở Giao thông vận tải; 45,56% đánh giá khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu và 48,89% đánh giá đầy đủ, tiện lợi, chất lượng tốt.

Đối với khách hàng trực tuyến, phần lớn khách hàng không gặp nhiều khó khăn khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, chỉ khoảng hơn 1,38% khách hàng cảm thấy khó thực hiện và 7,58% đánh giá tạm được. So với năm 2023, sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được cải thiện (86,52% đánh giá tốt và khá tốt, tăng hơn 7%) tuy nhiên vẫn còn 12,65% khách hàng cho biết hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến thỉnh thoảng có sự cố và 0,83% cho biết hệ thống thường xuyên bị nghẽn, không thể truy cập.

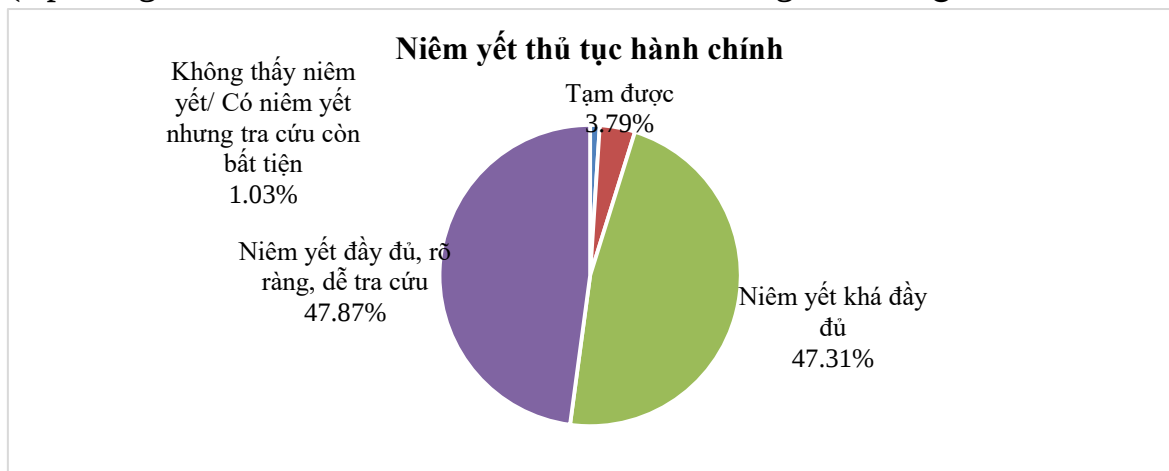
2. Thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng chung năm 2024 về Thủ tục hành chính của khối Sở đạt 87,24%, tăng 3,43% so với năm 2023 – là mức tăng chỉ số cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần. Vẫn còn 6 cơ quan chưa đạt mục tiêu kế hoạch, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường (83,14%), Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (83,87%), Sở Văn hóa và Thể thao (84,23%), Sở Khoa học và Công nghệ (84,33%), Sở Giao thông vận tải (85,76%) và Sở Ngoại vụ (86,09%).



Biểu đồ 4. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các Sở

Thông qua khảo sát, hầu hết khách hàng cho biết nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan đầy đủ, dễ hiểu; chỉ có 3 khách hàng cho rằng không thấy nội dung niêm yết (2 khách hàng của Sở Tư pháp, 1 khách hàng của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội) và còn 10 khách hàng nhận thấy việc tra cứu còn bất tiện (tập trung ở Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội).

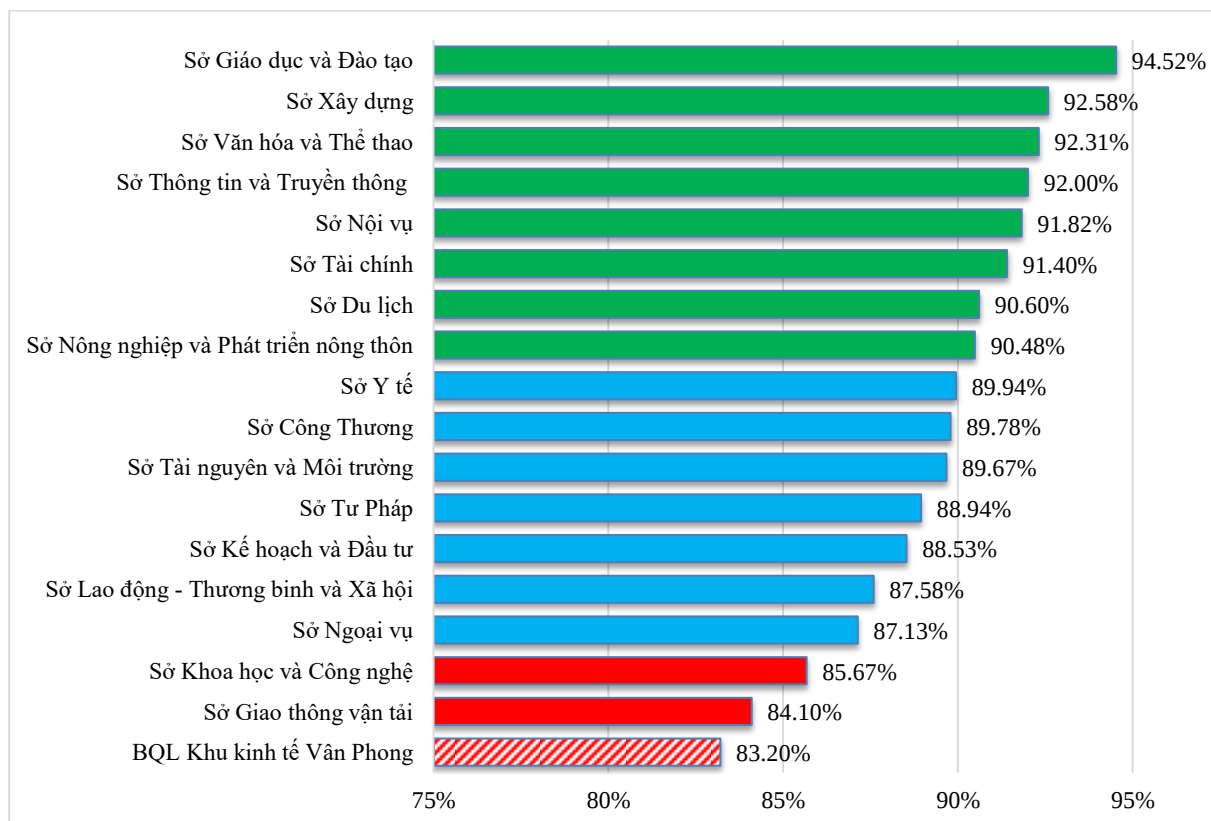


Về thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, hầu như khách hàng đánh giá không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý; hướng dẫn của cán bộ, công chức hầu hết là thống nhất với nội dung thủ tục được quy định, tuy nhiên còn 02 trường hợp không đồng ý với nội dung này ở Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư. Đáng chú ý ở nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến có trường hợp khách hàng phản ánh thành phần hồ sơ còn nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế (khách hàng của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Du lịch, Sở Tư pháp, Sở Khoa học và Công nghệ).

Về biểu mẫu tờ khai, 99,13% khách hàng đánh giá không phức tạp hoặc đơn giản, dễ thực hiện. Tuy nhiên, 9,08% khách hàng cho biết không được tiếp nhận hồ sơ ngay lần đầu mà bị trả về để bổ sung (giảm 1,22% so với năm 2023), chủ yếu là khách hàng các Sở: Kế hoạch và Đầu tư (31 khách hàng), Lao động - Thương binh và Xã hội (18 khách hàng), Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (12 khách hàng), Sở Giáo dục và Đào tạo (8 khách hàng).

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 1,34% (tương đương 17 khách hàng) cho biết còn phát sinh bước ngoài quy trình hoặc chưa phù hợp với thực tế (nhiều nhất là Sở Giao thông vận tải - 7 khách hàng, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội - 3 khách hàng).

3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

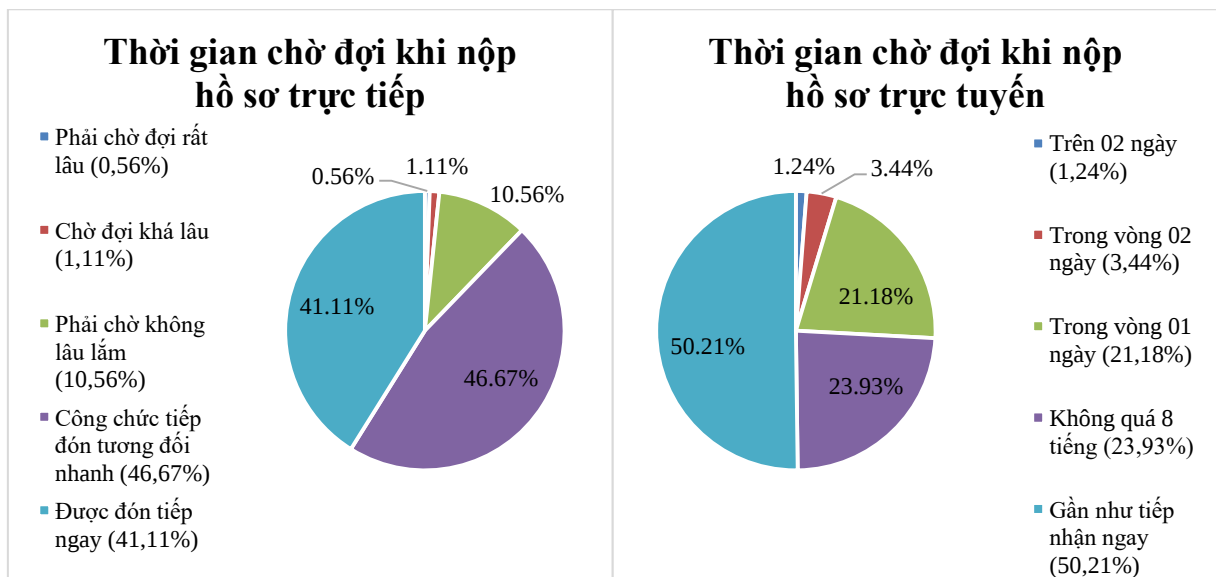


Biểu đồ 5. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của công chức, viên chức của các Sở

So với năm 2023, có 4/18 cơ quan trong khối Sở có chỉ số hài lòng năm 2024 về Sự phục vụ của cán bộ, công chức giảm, gồm: Sở Tư pháp (giảm 3,17%), Sở Ngoại vụ (giảm 3,03%), Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (giảm 1,42%) và Sở Giao thông vận tải (giảm 0,95%). Trong các cơ quan có chỉ số tăng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có mức tăng khá cao, lần lượt là 5,81% và 5,08%.

So với mục tiêu đề ra, còn 3 cơ quan có chỉ số dưới 87% là Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (83,20%), Sở Giao thông vận tải (84,10%), Sở Khoa học và Công nghệ (85,67%). Sở Giáo dục và Đào tạo có chỉ số hài lòng cao nhất với 94,52%, nằm trong nhóm 8/18 cơ quan có chỉ số Sự phục vụ của công chức, viên chức trên 90%.

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công, 98,33% khách hàng cho biết không phải chờ đợi lâu khi nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh (tăng 4,63% so với năm 2023). Một số khách hàng nhận xét chờ đợi lâu khi thực hiện dịch vụ công thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Sở Giao thông vận tải (6 ý kiến); Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp (mỗi đơn vị có 1 ý kiến). Bên cạnh trường hợp chờ đợi do khách hàng đến giao dịch đông, vẫn có 3 ý kiến cho rằng đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay (Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp).



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, vẫn còn 2 khách hàng phản ánh có trường hợp không công bằng (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải). Ngoài ra, có 2 ý kiến cho biết gặp công chức để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan (Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế) và 5 ý kiến gặp trường hợp công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để

làm thủ tục nhanh hơn (Sở Y tế 2 trường hợp; Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải mỗi sở 1 trường hợp)

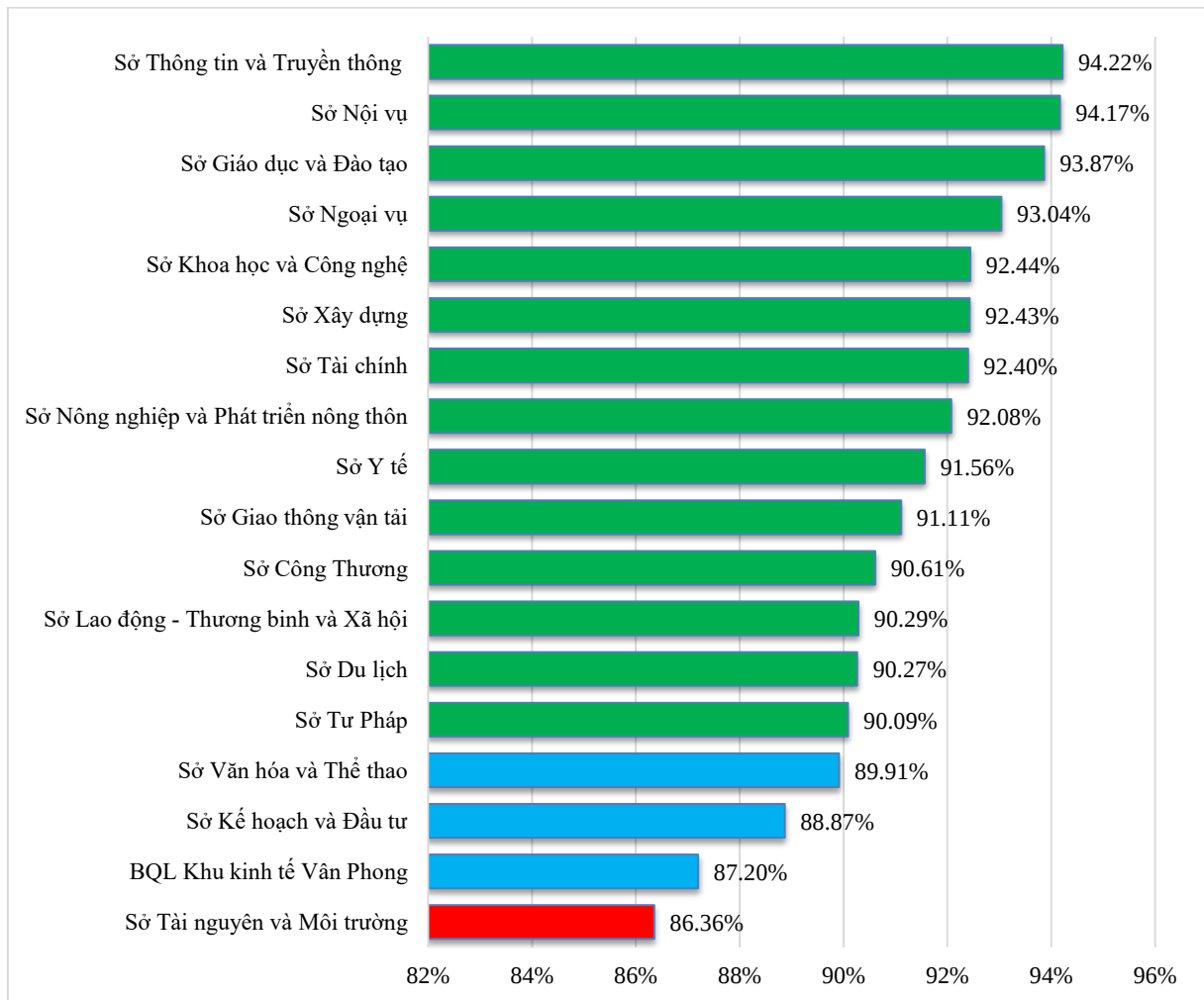
Đối với khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ khách hàng cho biết được cơ quan tiếp nhận hồ sơ trong vòng 1 ngày là 95,32% (tăng 5,22% so với năm 2023), trong vòng 2 ngày là 3,44% và trên 2 ngày chiếm 1,24%. Các cơ quan có khách hàng chờ đợi để được tiếp nhận hồ sơ điện tử nhiều nhất là Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (11 khách hàng phản ánh), Sở Kế hoạch và Đầu tư (9 khách hàng); Sở Công Thương (4 khách hàng). Điểm chung của hầu hết các cơ quan này là ngoài cung cấp dịch vụ công trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh thì khách hàng còn có thể nộp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc hệ thống của Bộ chuyên ngành.

Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử: 95,17% khách hàng nhận xét công chức một cửa khá tận tình, lịch sự, hòa nhã; 4,65% đánh giá tạm được, chỉ có 1 khách hàng nhận thấy công chức một cửa còn thờ ơ, ít tận tình (Sở Giao thông vận tải) và không còn ghi nhận phản ánh khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền. Đối với các khách hàng có tiếp xúc với công chức phòng chuyên môn, nghiệp vụ thì hầu hết khách hàng hài lòng và rất hài lòng về thái độ, giao tiếp của công chức, riêng 1 trường hợp phản ánh công chức Sở Giao thông vận tải còn khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền. Phân tích kết quả khảo sát, mức độ hài lòng chung về giao tiếp, ứng xử đối với nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (như bảo vệ, tiếp đón, hướng dẫn,...) đạt 87,25%.

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 2 khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận khi được bồi dưỡng và 1 trường hợp công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết.

4. Kết quả giải quyết công việc

Trong 5 tiêu chí thành phần, Kết quả giải quyết công việc là tiêu chí duy nhất của khối Sở có chỉ số hài lòng chung đạt trên 90%, tăng 2,78% so với năm 2023. Hầu hết các cơ quan được khảo sát đều đạt mục tiêu năm 2024, trừ Sở Tài nguyên và Môi trường (chỉ số đạt 86,36%, thấp hơn mục tiêu kế hoạch 0,65%). Trong 17 cơ quan có chỉ số hài lòng trên 87% thì có đến 14 cơ quan có chỉ số đạt mục tiêu năm 2025 (trên 90%), chiếm tỷ lệ 82,35%.

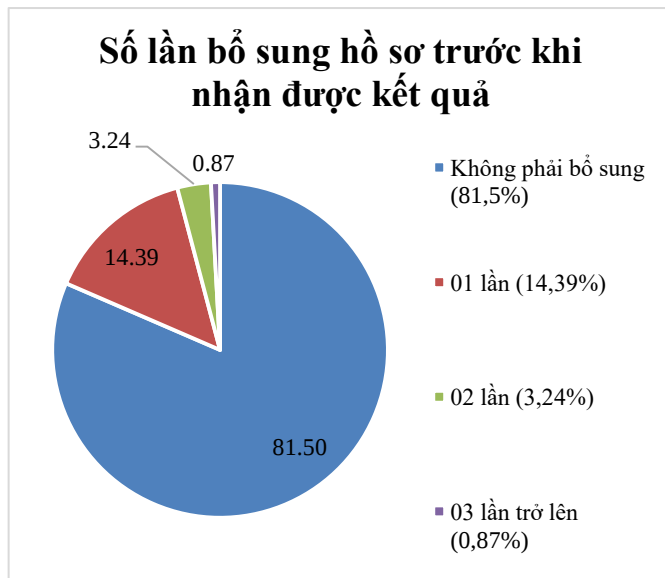


Biểu đồ 6. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của các Sở

Kết quả tổng hợp phiếu khảo sát cho thấy, 98,33% khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cho biết không phải chờ đợi lâu khi làm thủ tục. Các khách hàng chờ đợi lâu (trên 30 phút) chủ yếu do công chức tiếp nhận đang giải quyết cho khách hàng khác và tập trung ở các sở có số lượng hồ sơ phát sinh lớn như: Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Trong khi đó, các hồ sơ điện tử do khách hàng nộp trực tuyến qua mạng được tiếp nhận trong vòng 01 ngày chiếm hơn 95%, còn lại 3,44% khách hàng cho biết được tiếp nhận hoặc trả lại bổ sung trong vòng 02 ngày và 1,24% phải trên 02 ngày mới được xử lý (5 khách hàng của Sở Kế hoạch và Đầu tư, 2 khách hàng của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, 1 khách hàng của Sở Công Thương, 01 khách hàng của Sở Y tế).

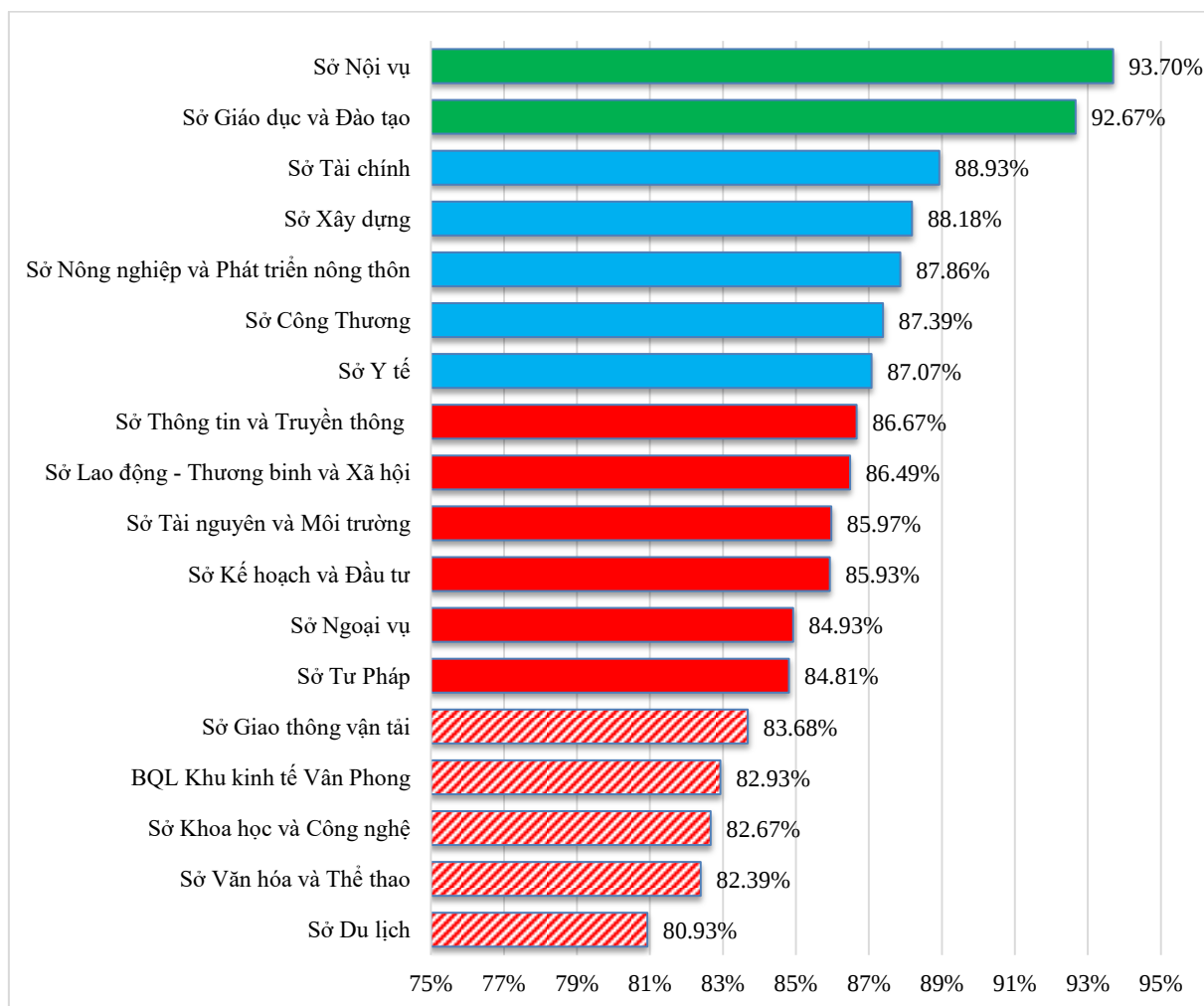
Có 81,5% khách hàng trả lời phiếu khảo sát cho biết sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan không yêu cầu bổ sung thêm lần nào nữa; 14,39% phải bổ sung 01 lần; 3,24% phải bổ sung 02 lần; và còn 11 khách hàng cho biết phải bổ sung từ 03 lần trở lên (gồm Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong và các Sở: Du lịch, Văn hóa và Thể thao, Y tế, Kế hoạch và Đầu tư, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn). Khi được hỏi “Việc bổ sung hồ sơ có được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh không?”, có 3 trường hợp khách hàng trả lời “Không” thuộc các Sở: Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng.



Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, khách hàng cho biết nhận kết quả sớm hạn chiếm 18,35% (tăng 3,75% so với năm 2023), 80,93% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn và còn 0,71% cho biết hồ sơ giải quyết trễ hạn. Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, có 3 khách hàng cho biết không nhận được bất kỳ thông tin gì từ cơ quan (đều là khách hàng trực tuyến của các Sở: Công Thương, Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp).

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 là 1 trong 2 tiêu chí có chỉ số chưa đạt mục tiêu năm 2024, chỉ số hài lòng chỉ đạt 86,29%. Có 7/18 cơ quan đạt mục tiêu năm 2024, trong đó Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo là 2 cơ quan có chỉ số trên 90%. Ở nhóm cơ quan chưa đạt mục tiêu, có 5 cơ quan chưa đạt mức mục tiêu năm 2023 (84%), gồm Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong và các Sở: Du lịch, Văn hóa và Thể thao, Khoa học và Công nghệ, Giao thông vận tải.

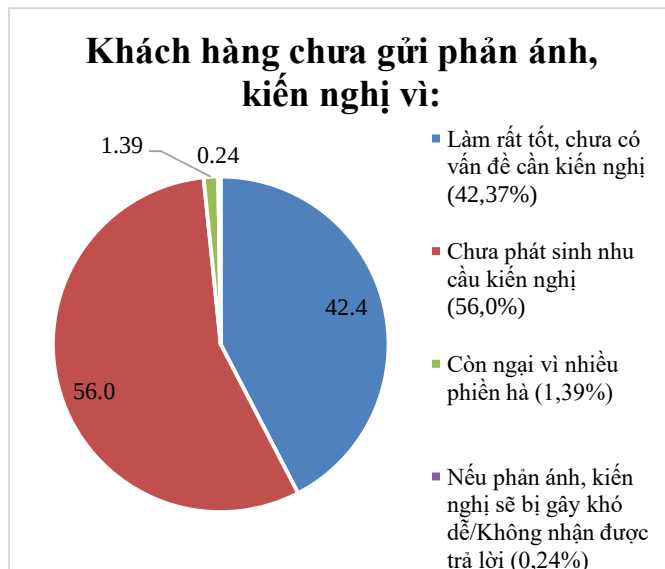


Biểu đồ 7. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các Sở

Đa số 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 1,42% (tương đương 18 khách hàng) phản ánh chưa thấy thông tin để gửi phản ánh, kiến nghị. Khách hàng cũng đánh giá các hình thức phản ánh, kiến nghị của các cơ quan dễ thực hiện, tuy nhiên còn 3 khách hàng cho rằng khó hoặc rất khó thực hiện (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp).

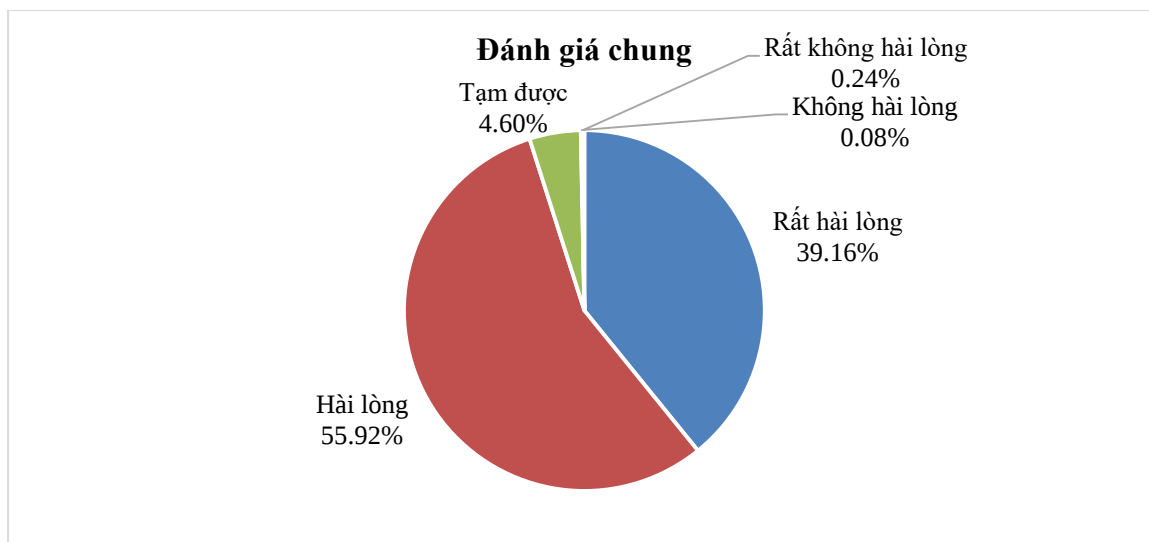
Kết quả khảo sát ghi nhận chỉ có 2,45% khách hàng từng gửi phản ánh, kiến nghị đến các sở trong năm 2024 (tỷ lệ gần tương đương năm 2023); trong đó: 22 ý kiến cho biết các cơ quan trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng; 6 ý kiến nhận xét trả lời tương đối đầy đủ, kịp thời; 2 ý kiến đánh giá tạm được (Sở Công Thương, Sở Du lịch) và 1 ý kiến cho biết chưa nhận được câu trả lời (Sở Kế hoạch và Đầu tư).

Còn lại, 97,55% khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì đến 98,37% cho biết cơ quan hành chính làm rất tốt, chưa có vấn đề hoặc phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị; có 17 khách hàng còn ngại phản ánh, kiến nghị vì nhiều phiền hà; 2 khách hàng đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư) và 1 khách hàng cho rằng sẽ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (Sở Du lịch).



III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy tỷ lệ khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của các Sở không có nhiều sự thay đổi so với năm 2023, chiếm 95,08%; trong khi đó 4,6% khách hàng đánh giá tạm được, 1 khách hàng đánh giá không hài lòng (Sở Du lịch) và 3 khách hàng rất không hài lòng (Sở Giao thông vận tải, Sở Tài chính, Sở Tư pháp). Trong đó, nhóm khách hàng thực hiện dịch vụ công theo hình thức trực tuyến có mức đánh giá rất hài lòng cao hơn so với hình thức trực tiếp, tuy nhiên mức độ chênh lệch không nhiều, chỉ hơn 0,72%.



Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy mong đợi của người dân đối với khối Sở trong việc cải thiện chất lượng phục vụ trên 10 nội dung quan trọng liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công không có sự chênh lệch lớn. 10 nội dung nhận được mức độ mong muốn cải thiện của người dân nằm trong khoảng từ 55,76% - 61,07%; trong đó, 03 nội dung mà người dân, doanh nghiệp mong

muốn chính quyền cải thiện nhiều nhất là “*Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp*”; “*Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân*” và “*Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân*” (lần lượt là 61,07%, 59,92 % và 59,81%).

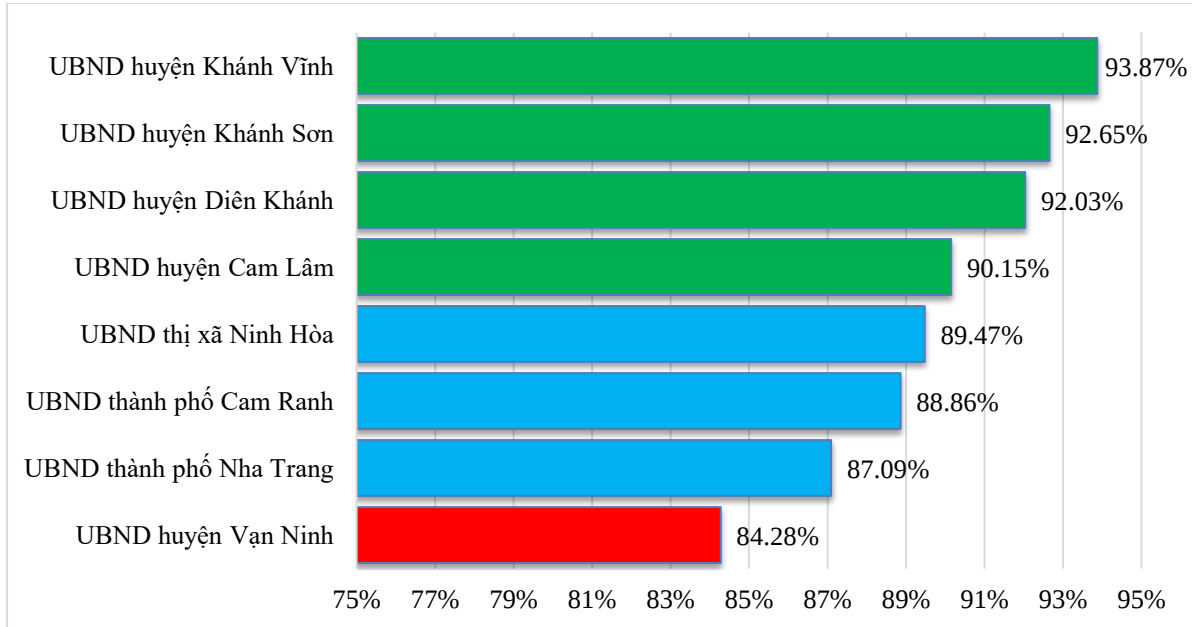
Bảng 3. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các Sở năm 2024

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	56,00%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	55,76%
3. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	59,37%
4. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	59,16%
5. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	58,07%
6. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	58,24%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	58,55%
8. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	61,07%
9. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	59,81%
10. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	59,92%

Phần III.

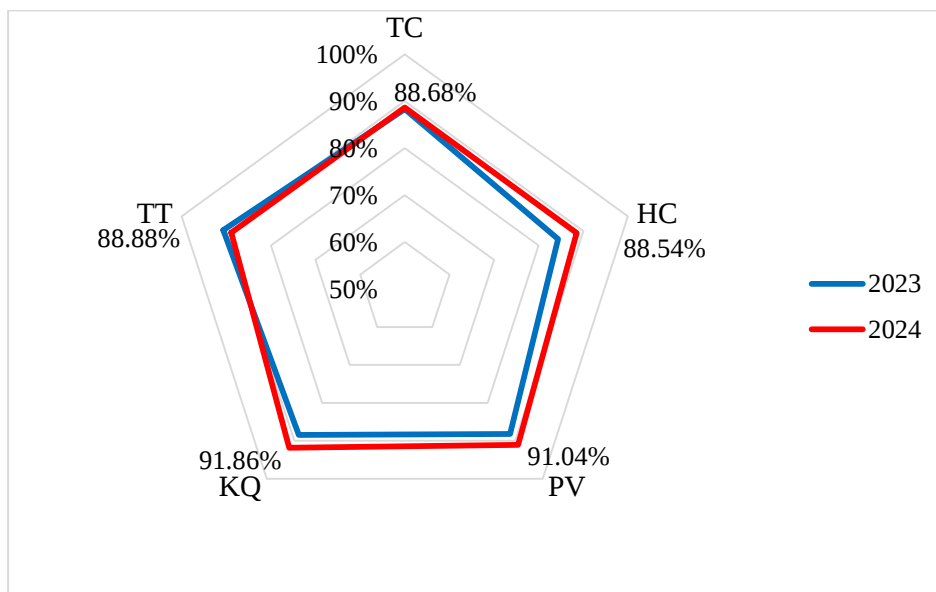
CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 8. Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện năm 2024

Chỉ số mức độ hài lòng chung năm 2024 của khối UBND các huyện, thị xã, thành phố (ghi tắt là UBND cấp huyện) đạt 89,8%, tăng 2,47% so với năm 2023 và đây là khối có chỉ số hài lòng chung cao nhất trong các khối cơ quan hành chính. UBND huyện Khánh Vĩnh tiếp tục dẫn đầu khối mặc dù chỉ số giảm 1,48% so với năm 2023, đạt 93,87%. UBND huyện Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, đạt 84,28% và giảm 0,96% so với năm 2023.

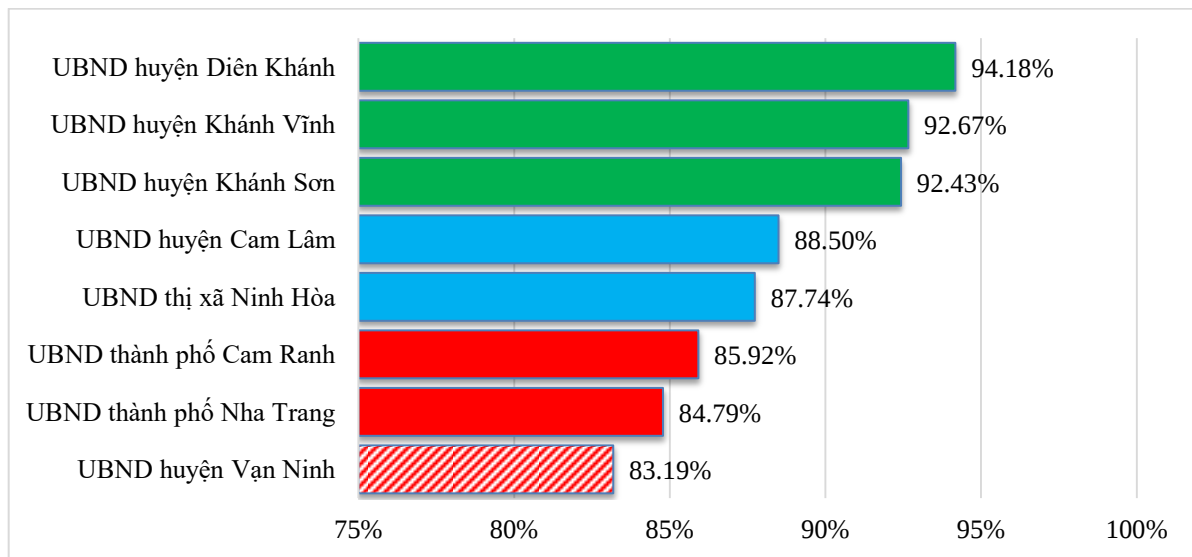


Biểu đồ 9. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của UBND cấp huyện

Cả 5 tiêu chí thành phần của khối UBND cấp huyện đều đạt mục tiêu kế hoạch, trong đó Sự phục vụ của công chức và Kết quả giải quyết công việc là 2 tiêu chí có chỉ số trên 90%, tương ứng lần lượt là 91,04% và 91,86%. Các tiêu chí còn lại có kết quả tương đối đồng đều, dao động từ 88,54% đến 88,88%. So với năm 2023, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất có chỉ số năm 2024 thấp hơn (giảm 1,79%).

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ



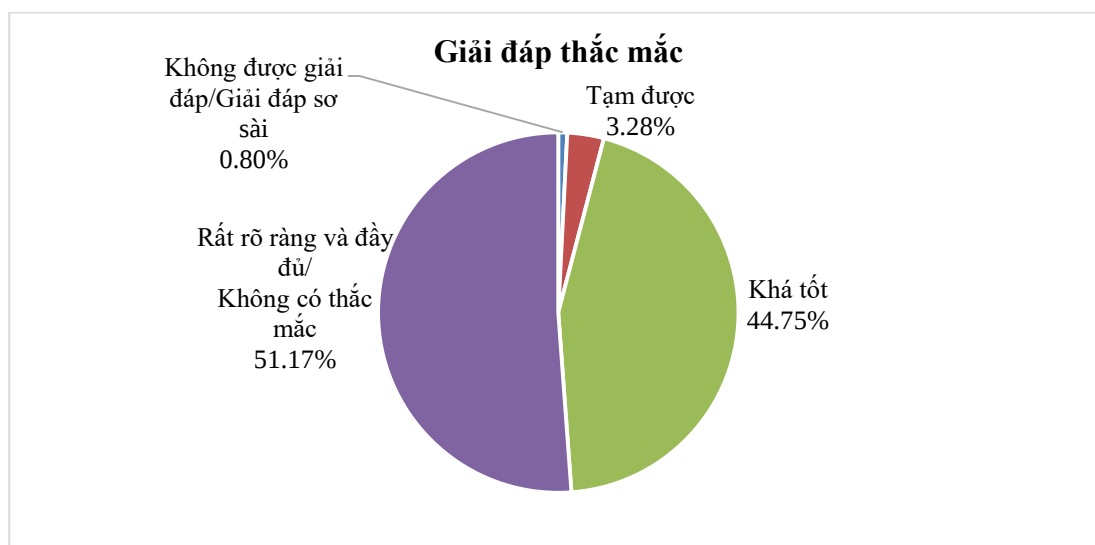
Biểu đồ 10. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung về Tiếp cận dịch vụ của Khối UBND cấp huyện đạt 88,68%. Có 5/8 địa phương đạt kết quả hài lòng từ 87% trở lên, trong đó UBND huyện Diên Khánh, UBND huyện Khánh Vĩnh, UBND huyện Khánh Sơn có chỉ số trên 90%. UBND huyện Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, đạt 83,19% và cùng UBND thành phố Cam Ranh (85,92%), UBND thành phố Nha Trang (84,79%) chưa đạt mục tiêu Kế hoạch Cải cách hành chính đề ra.

Hơn 70% khách hàng tại UBND cấp huyện cho biết được tiếp cận thông tin dịch vụ công đảm bảo cơ bản đầy đủ nội dung với nhiều hình thức đa dạng, tuy nhiên nhiều khách hàng ở UBND thành phố Nha Trang và UBND huyện Khánh Sơn cho biết các hình thức tiếp cận thông tin còn hạn chế.

Khi được hỏi về giải đáp vướng mắc trong quá trình thực hiện dịch vụ công, 51,17% đánh giá được giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có thắc mắc (tăng 10,67% so với năm 2023) và 44,75% khách hàng đánh giá công chức, viên chức giải đáp khá tốt. Những phản hồi tiêu cực, nhận xét ít khi giải đáp hoặc giải đáp ở mức tạm được ghi nhận chủ yếu ở các địa phương có số lượng hồ sơ lớn như: UBND thành phố Nha Trang, UBND thành phố Cam Ranh, UBND thị xã Ninh Hòa, UBND huyện Vạn Ninh; cá biệt có 01 trường hợp cho

biết không được giải đáp vướng mắc khi thực hiện thủ tục đăng ký thành lập hộ kinh doanh ở UBND huyện Cam Lâm.



UBND thành phố Nha Trang, UBND thành phố Cam Ranh và UBND thị xã Ninh Hòa cũng chưa được khách hàng đánh giá cao trong việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến. Đối với trường hợp đến nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa, đa số khách hàng nhận xét công chức đã có sự chủ động trong việc trao đổi, hướng dẫn và cung cấp thêm thông tin (98,09%); tuy nhiên, vẫn còn 1,91% cho rằng công chức không hoặc rất ít khi chủ động cung cấp thêm thông tin (trong đó UBND huyện Vạn Ninh chiếm đa số).

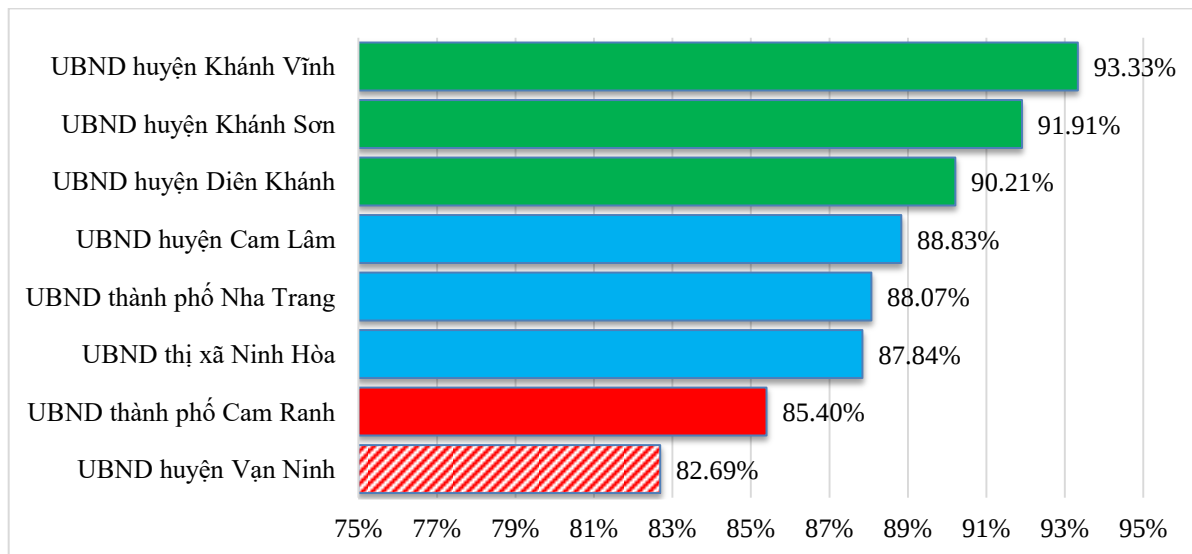
Phần lớn khách hàng hài lòng đối với việc bố trí các khu vực (như: khu vực cung cấp thông tin, khu vực ngồi chờ, khu vực viết hồ sơ, khu vực tiếp nhận/tra kết quả,...) tại Bộ phận một cửa của UBND cấp huyện; chỉ có 4,22% đánh giá tạm được (tập trung ở khách hàng của UBND huyện Vạn Ninh) và 2 khách hàng cho rằng việc bố trí các khu vực tại Bộ phận một cửa UBND thành phố Nha Trang chưa khoa học, còn bất tiện.

Về trang thiết bị phục vụ người dân tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, có 56,27% khách hàng nhận xét đầy đủ tiện lợi, chất lượng tốt; 40,74% đánh giá khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu; 2,72% chấp nhận được và chỉ có 2 khách hàng cho biết chưa đáp ứng, nhiều thiết bị hư hỏng (1 khách hàng tại UBND thành phố Nha Trang và 1 khách hàng tại UBND huyện Vạn Ninh).

2. Thủ tục hành chính

Tiêu chí Thủ tục hành chính tiếp tục có chỉ số hài lòng chung tăng cao nhất trong các tiêu chí, tăng 4,23% so với năm 2023 và có chỉ số đạt 88,54%, đảm bảo mục tiêu kế hoạch. Điều này cho thấy người dân ghi nhận nỗ lực của các cấp, ngành, lĩnh vực trong việc rà soát, đơn giản hóa cũng như niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại UBND cấp huyện. Kết quả phân tích chỉ có 2

đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 87% là UBND thành phố Cam Ranh (85,4%) và UBND huyện Vạn Ninh (82,69%).



Biểu đồ 11. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của UBND cấp huyện

Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu (55,9%, tăng 15,9% so với năm 2023) hoặc khá đầy đủ (41,03%); 2,48% đánh giá tạm được và còn 7 khách hàng cho biết cơ quan có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (UBND thành phố Nha Trang, thành phố Cam Ranh, thị xã Ninh Hòa và huyện Vạn Ninh); riêng 1 khách hàng thực hiện thủ tục về an toàn thực phẩm và dinh dưỡng tại UBND thành phố Nha Trang phản ánh không thấy niêm yết thông tin thủ tục hành chính.

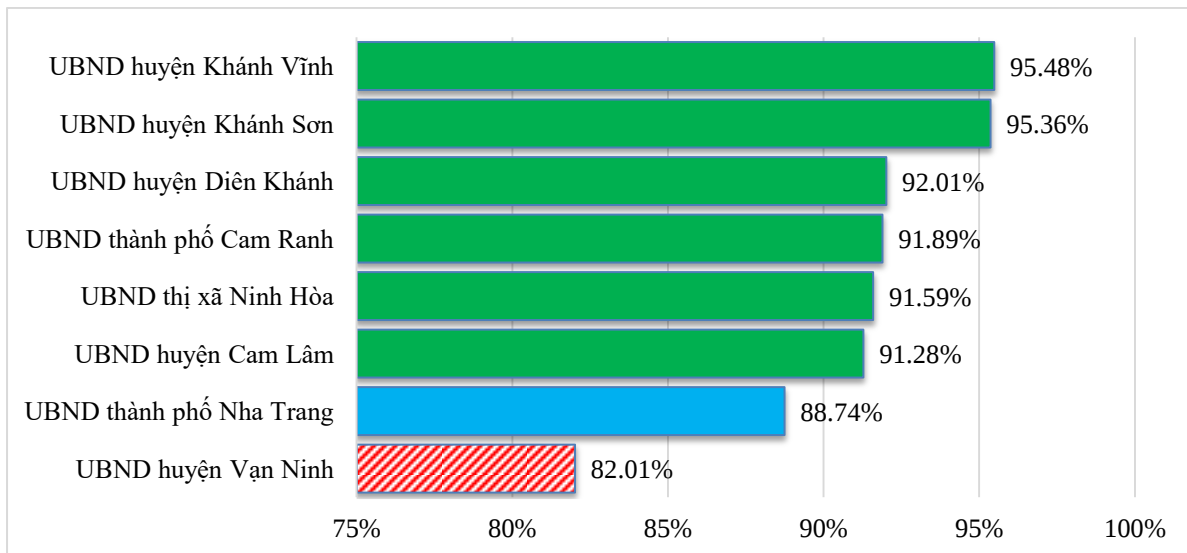
Hơn 99% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ phải nộp không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý; chỉ chưa đầy 1% còn phản nàn hồ sơ quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý (thủ tục lĩnh vực đất đai; an toàn thực phẩm và dinh dưỡng; thay đổi, cải cách lại hộ tịch, xác định lại dân tộc). Ngoài ra, 1 khách hàng của UBND huyện Khánh Sơn thực hiện dịch vụ công 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 92,13% cho rằng đơn giản, dễ thực hiện, hầu như không gặp khó khăn gì; 6,92% nhận xét không khó lắm và có 13 khách hàng tương ứng tỷ lệ 0,95% còn gặp khó khăn trong quá trình thực hiện (chủ yếu hồ sơ thuộc lĩnh vực Đất đai, Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh).

Đa số khách hàng với tỷ lệ 94,53% nộp hồ sơ một lần là được tiếp nhận ngay. Các trường hợp hồ sơ bị trả lại để bổ sung (chiếm 5,47%) ghi nhận nhiều ở UBND thị xã Ninh Hòa (19 trường hợp), huyện Diên Khánh (17 trường hợp)

và thành phố Nha Trang, huyện Cam Lâm, huyện Khánh Sơn (mỗi địa phương có 9 trường hợp). Vẫn còn 2 trường hợp phản ánh việc trả hồ sơ để bổ sung không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại (UBND huyện Vạn Ninh, UBND thành phố Cam Ranh); 02 trường hợp hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng (UBND huyện Diên Khánh, UBND thị xã Ninh Hòa).

3. Sự phục vụ của công chức, viên chức



Biểu đồ 12. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của công chức, viên chức của UBND cấp huyện

Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ của công chức, viên chức năm 2024 của UBND cấp huyện đạt 91,04%, tăng 2,85% so với năm 2023. Đa số cơ quan trong khối có chỉ số đảm bảo mục tiêu Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2024, riêng UBND huyện Vạn Ninh có chỉ số khá thấp so với mặt bằng chung, chỉ đạt 82,01%.

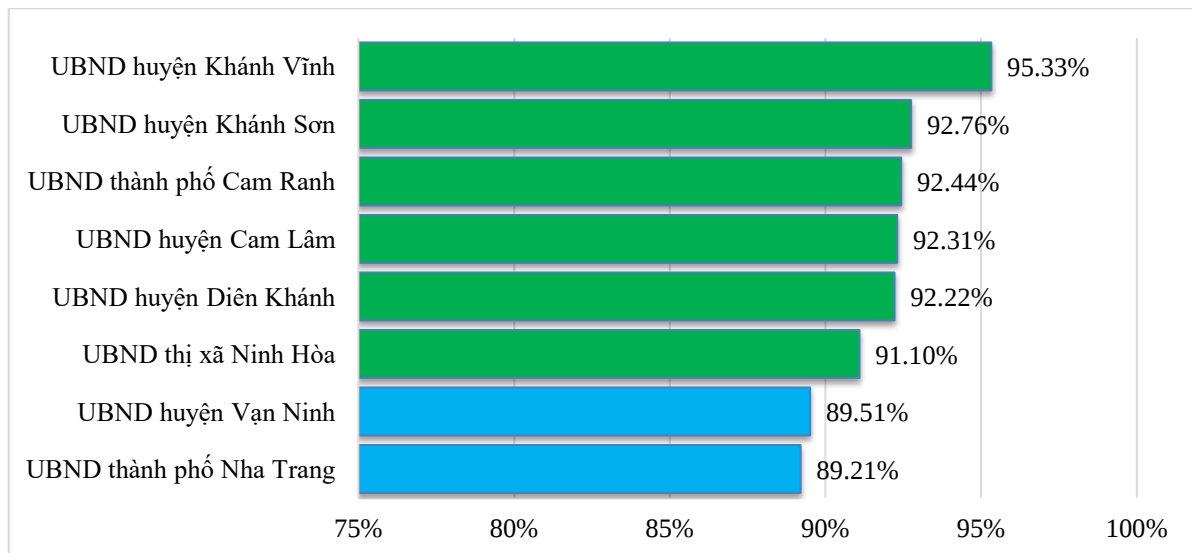
Khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa UBND cấp huyện, 82,83% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay hoặc tương đối nhanh (tăng 13,83% so với năm 2023); 8,99% khách hàng cho biết thời gian phải chờ đợi không lâu lắm; 2,86% khách hàng cho biết phải chờ đợi khá lâu và có 5,31% phải chờ đợi rất lâu. Trong đó, khách hàng cho biết chờ đợi lâu tại UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Vạn Ninh – nội dung này đã được ghi nhận tại kết quả khảo sát năm 2023. Khách hàng cũng phản ánh có trường hợp đã đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay (1 trường hợp tại UBND huyện Khánh Sơn); đến lượt nhưng công chức vắng mặt (2 trường hợp tại UBND thị xã Ninh Hòa).

Về sự công bằng khi tiếp nhận hồ sơ, có 60,76% khách hàng nhận xét rất minh bạch và công bằng; 38,96% khách hàng nhận xét nói chung là không có vấn đề gì, chấp nhận được và 0,27% cho rằng có trường hợp không công bằng

(tương đương 2 trường hợp tại UBND huyện Vạn Ninh).

Đối với thái độ giao tiếp của công chức một cửa, đa số khách hàng với tỷ lệ 95,37% cảm thấy hài lòng, 3,81% đánh giá tạm được và chỉ có 0,82% không hài lòng. Trường hợp tiếp xúc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, tỷ lệ hài lòng về thái độ giao tiếp là 90,68%, mức đánh giá tạm được chiếm 7,63% và 1,69% không hài lòng.

4. Kết quả giải quyết công việc

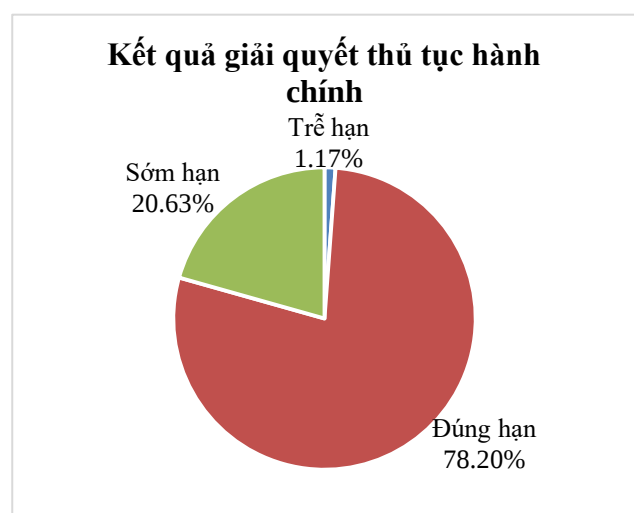


Biểu đồ 13. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của UBND cấp huyện

Tiêu chí Kết quả giải quyết công việc có chỉ số năm 2024 đạt 91,86%, cao hơn 4,85% so với mục tiêu của năm. UBND huyện Khánh Vĩnh tiếp tục đạt chỉ số cao nhất tại tiêu chí này với 95,33%. UBND thành phố Nha Trang và UBND huyện Vạn Ninh đảm bảo mục tiêu năm 2024 tuy nhiên tiếp tục có chỉ số thấp nhất khối, lần lượt là 89,21% và 89,51%.

Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có 86,66% khách hàng cho biết cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm; 10,2% cho biết phải bổ sung 1 lần và còn 3,13% khách hàng bổ sung từ 2 lần trở lên. Nhóm khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên chủ yếu là khách hàng của UBND thành phố Nha Trang và UBND thị xã Ninh Hòa.

Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đa số khách hàng với tỷ lệ 78,2% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn; 20,63% cho biết hồ sơ được giải quyết sớm hạn (tăng

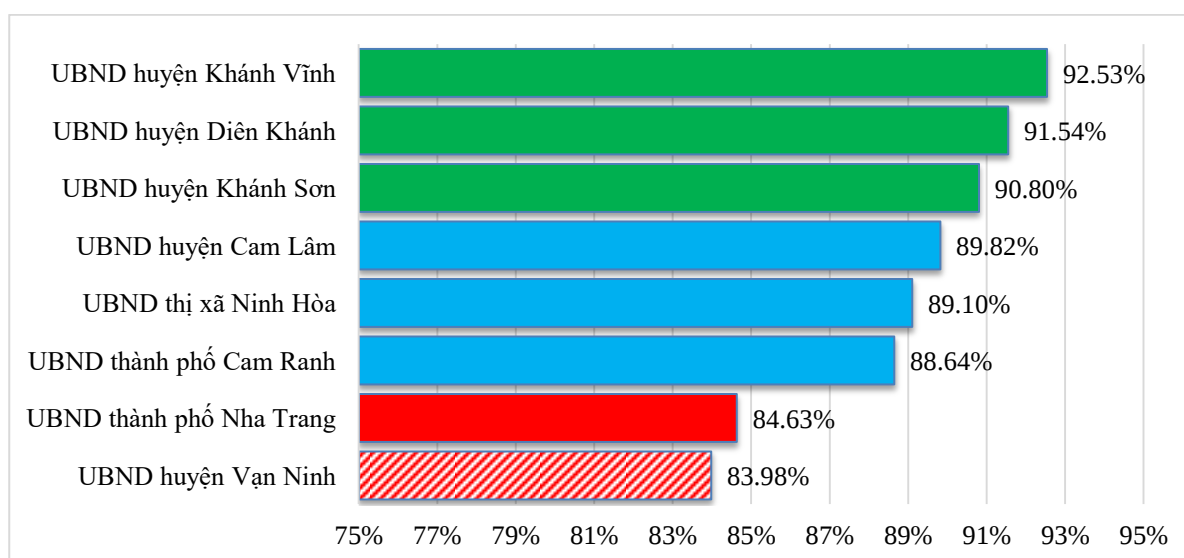


7,03%) và 1,17% cho biết hồ sơ giải quyết trễ hạn. Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, một nửa trong số đó cho biết hồ sơ trễ gấp đôi (UBND thành phố Nha Trang 4 trường hợp; UBND thành phố Cam Ranh, thị xã Ninh Hòa, huyện Vạn Ninh và Cam Lâm mỗi địa phương 1 trường hợp) và 5 khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến cho biết không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan khi hồ sơ trễ hạn (UBND thành phố Nha Trang 3 trường hợp; UBND huyện Cam Lâm và Vạn Ninh mỗi địa phương 1 trường hợp).

Đối với các tình huống khi nhận kết quả theo giấy hẹn tại Bộ phận một cửa, 10,22% gặp trường hợp Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến (trừ UBND thành phố Nha Trang, các địa phương khác đều có và đa số khách hàng phản ánh tại UBND huyện Vạn Ninh và thị xã Ninh Hòa); 1,77% gặp trường hợp Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do (ghi nhận nhiều tại UBND huyện Vạn Ninh, Khánh Sơn và thị xã Ninh Hòa); 0,41% gặp trường hợp Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy (xảy ra ở UBND thành phố Nha Trang, thành phố Cam Ranh và huyện Vạn Ninh).

5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số hài lòng chung về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2024 của UBND cấp huyện đạt 88,88%, giảm 1,79% so với năm 2023. Đây là tiêu chí thành phần duy nhất có chỉ số giảm tuy nhiên kết quả vẫn đảm bảo mục tiêu kế hoạch đề ra. Có 6/8 cơ quan có chỉ số trên 87% tại tiêu chí này, trong đó UBND huyện Khánh Vĩnh, Diên Khánh và Khánh Sơn là 3 cơ quan có kết quả trên 90%. UBND thành phố Nha Trang và UBND huyện Vạn Ninh là 2 cơ quan chưa đạt mục tiêu kế hoạch và có chỉ số lần lượt tương ứng 84,63% và 83,98%



Biểu đồ 14. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của UBND cấp huyện

Trong 1.366 khách hàng khảo sát, chỉ có 6 khách hàng (tương đương 0,44%) cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến UBND các huyện, thị xã, thành phố và đều nhận được phản hồi. Trường hợp chưa gửi phản ánh, kiến nghị trong năm 2024 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: 1 khách hàng cho biết đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (UBND huyện Cam Lâm); 3 khách hàng cho rằng sẽ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Vạn Ninh, Cam Lâm); 29 khách hàng cho biết ngại phản ánh, kiến nghị vì nhiều phiền hà (tập trung nhiều ở UBND thành phố Nha Trang – 13 khách hàng; UBND huyện Vạn Ninh – 6 khách hàng; UBND thị xã Ninh Hòa – 5 khách hàng).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố khá thấp, có 08 trường hợp - chiếm tỷ lệ chưa đến 1%. Các trường hợp này nằm ở khách hàng của UBND thành phố Nha Trang, Cam Ranh và UBND huyện Vạn Ninh, Cam Lâm.

Khi được hỏi mong đợi đối với UBND cấp huyện, khách hàng có ý kiến mong đợi cao nhất ở nội dung “*Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân*” (52,76%) và “*Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết*” (52,22%). Các nội dung còn lại nhìn chung xoay quanh mức 50% và thấp hơn so với mức mong đợi của các khối cơ quan khác.

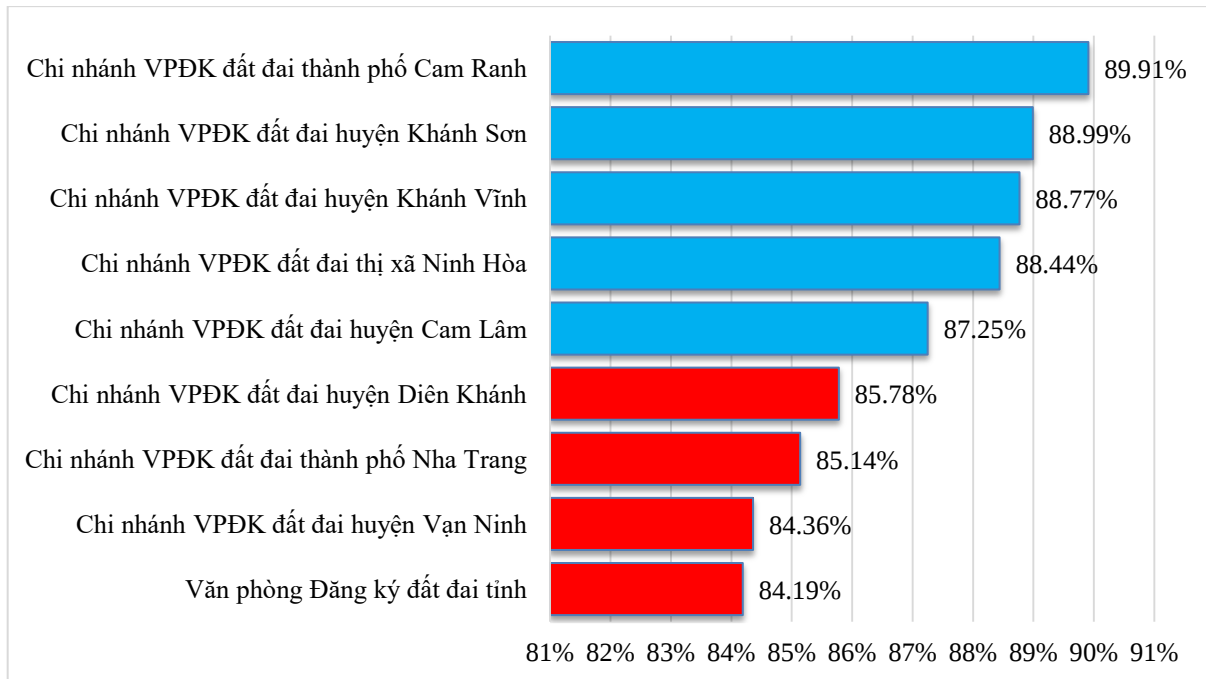
Bảng 4. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với UBND cấp huyện

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	49,56%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	51,33%
3. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	49,53%
4. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	52,22%
5. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	50,91%

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
6. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	50,89%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	52,76%
8. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	50%
9. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	51,24%
10. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	51,49%

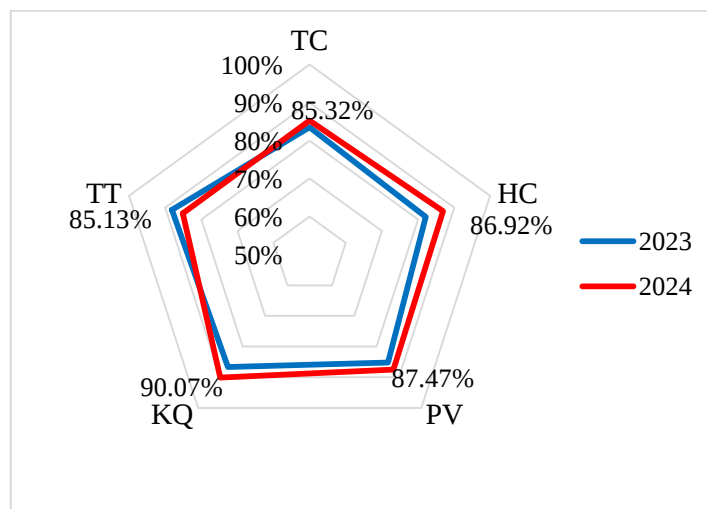
Phần IV.
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH
VÀ CÁC CHI NHÁNH

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 15. Chỉ số hài lòng Khối Văn phòng Đăng ký đất đai năm 2024

Chỉ số hài lòng năm 2024 của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh là 86,98%, chỉ thấp hơn mục tiêu đề ra 0,03% và tăng 2,35% so với năm 2023. So với mục tiêu đề ra, có 5 đơn vị trong khối có chỉ số hài lòng trên 87%, trong đó Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh có chỉ số cao nhất, đạt 89,91%. Các đơn vị chưa đạt mục tiêu gồm: Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang, huyện Vạn Ninh, huyện Diên Khánh.



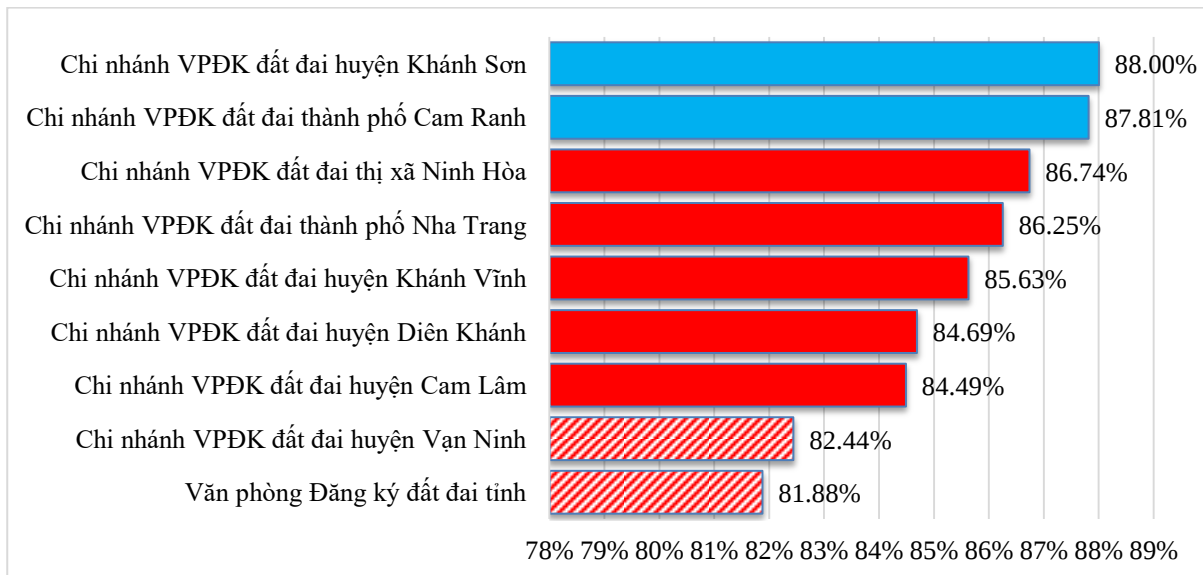
Biểu đồ 16. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Khối VP Đăng ký đất đai

Trong 5 tiêu chí đánh giá được khảo sát, có 4 tiêu chí có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2023; chỉ có tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi thấp hơn 2,99% so với năm 2023, chỉ số đạt 85,13%. Kết quả giải quyết công việc và Sự phục vụ của viên chức là 2 tiêu chí đạt mục tiêu với chỉ số tương ứng lần lượt là 90,07% và 87,47%.

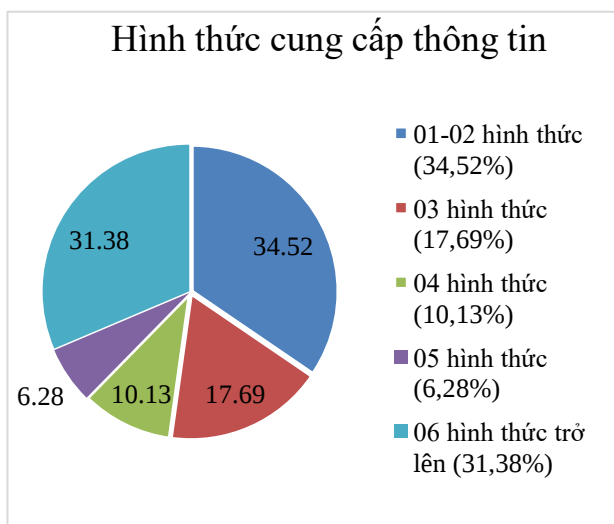
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng chung tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt mức 85,32%, cao hơn năm 2023 là 1,83%. Thống kê cho thấy chỉ có 2/9 đơn vị có chỉ số đạt trên 87%, cao nhất là Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Sơn (88%), kế tiếp là Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh (87,81%). Trong số 7 đơn vị chưa đạt mục tiêu thì có 2 đơn vị có chỉ số dưới 84%, gồm Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và chi nhánh tại huyện Vạn Ninh.



Biểu đồ 17. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai



Về hình thức cung cấp thông tin, kết quả khảo sát cho thấy có 34,52% khách hàng chỉ được tiếp cận thông tin từ 1-2 hình thức; 34,09% tiếp cận từ 3-5 hình thức và 31,38% tiếp cận từ 6 hình thức trở lên. Về nội dung thông tin được cung cấp, 70,66% khách hàng đánh giá cơ bản được tiếp cận đầy đủ nội dung dịch vụ công, tuy nhiên còn 18,66%

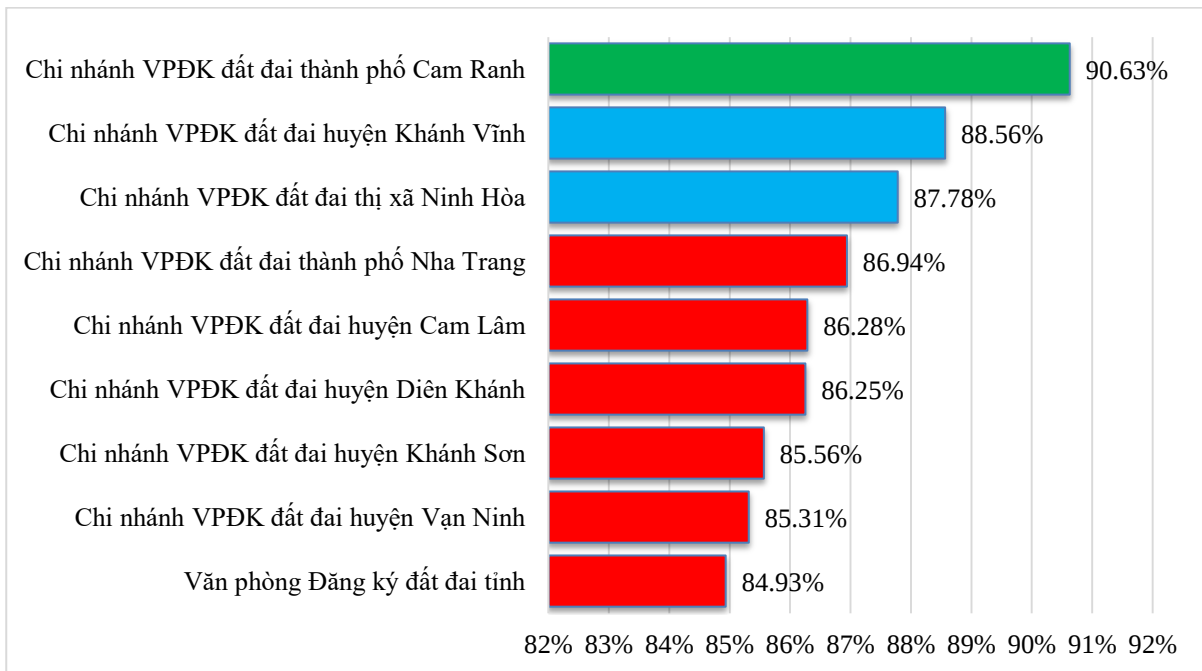
khách hàng cảm thấy thông tin cung cấp còn chưa đầy đủ, sơ sài và 10,68% cho rằng thông tin được cung cấp rất hạn chế (ở cả Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và tất cả các chi nhánh).

Kết quả khảo sát cho thấy 40,8% khách hàng đánh giá việc hướng dẫn, giải đáp của khối Văn phòng Đăng ký là rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có thắc mắc gì (cao hơn 5,6% so với năm 2023); 52,35% cho biết khá tốt; 5,56% đánh giá chấp nhận được và còn 1,29% cho biết đơn vị giải đáp sơ sài hoặc không được giải đáp. Trong đó, có 2 trường hợp không được giải đáp là tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang.

Khách hàng cũng cho biết viên chức của một số đơn vị không hoặc rất ít khi chủ động trao đổi, cung cấp thêm thông tin khác như: Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang (6 ý kiến); Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Vạn Ninh (4 ý kiến); Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Diên Khánh (2 ý kiến); Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh, huyện Cam Lâm, Khánh Vĩnh (mỗi đơn vị có 1 ý kiến).

2. Thủ tục hành chính

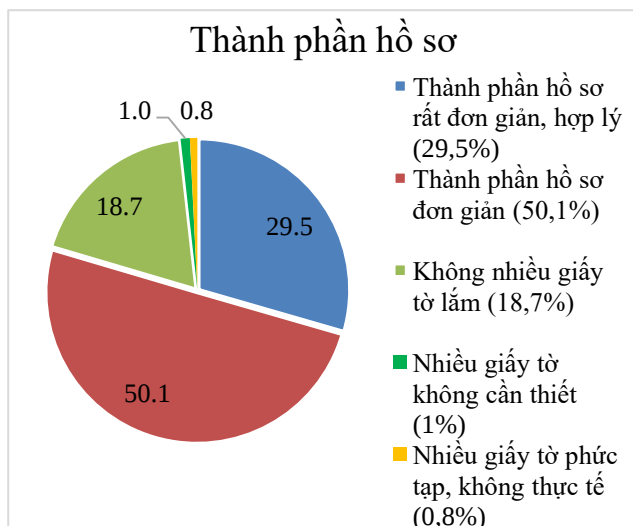
Chỉ số hài lòng chung tiêu chí Thủ tục hành chính năm 2024 là 86,92%, là tiêu chí có mức tăng cao nhất với 4,79% và thấp hơn mục tiêu đề ra chỉ 0,09%. Tổng hợp cho thấy 3/9 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt trên 87%, trong đó Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh là đơn vị duy nhất có kết quả trên 90,63%; 2 đơn vị còn lại đạt mục tiêu là Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Vĩnh (88,56%) và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa (87,78%). Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Vạn Ninh tiếp tục là 2 đơn vị có chỉ số thấp tại tiêu chí này, chỉ số hài lòng lần lượt là 84,93% và 85,31%.



**Biểu đồ 18. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của
Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**

Qua khảo sát, có đến 93,59% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được công khai, niêm yết khá rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu; 5,13% cho rằng tạm được. Tỷ lệ khách hàng đánh giá có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện là 1,14% (trong đó, 2 khách hàng tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, 2 khách hàng tại chi nhánh thành phố Nha Trang và 1 khách hàng tại chi nhánh huyện Cam Lâm) và 0,14% đánh giá không thấy niêm yết (1 ý kiến của khách hàng tại chi nhánh thành phố Nha Trang).

Đánh giá về thành phần hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính, 82,88% khách hàng đánh giá đơn giản, hợp lý; 16,41% đánh giá không nhiều giấy tờ lắm; chỉ có 0,71% nhận xét có nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế (3 khách hàng tại chi nhánh thành phố Nha Trang và 1 tại chi nhánh huyện Cam Lâm). Cá biệt có 1 khách hàng tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh phản ánh viên



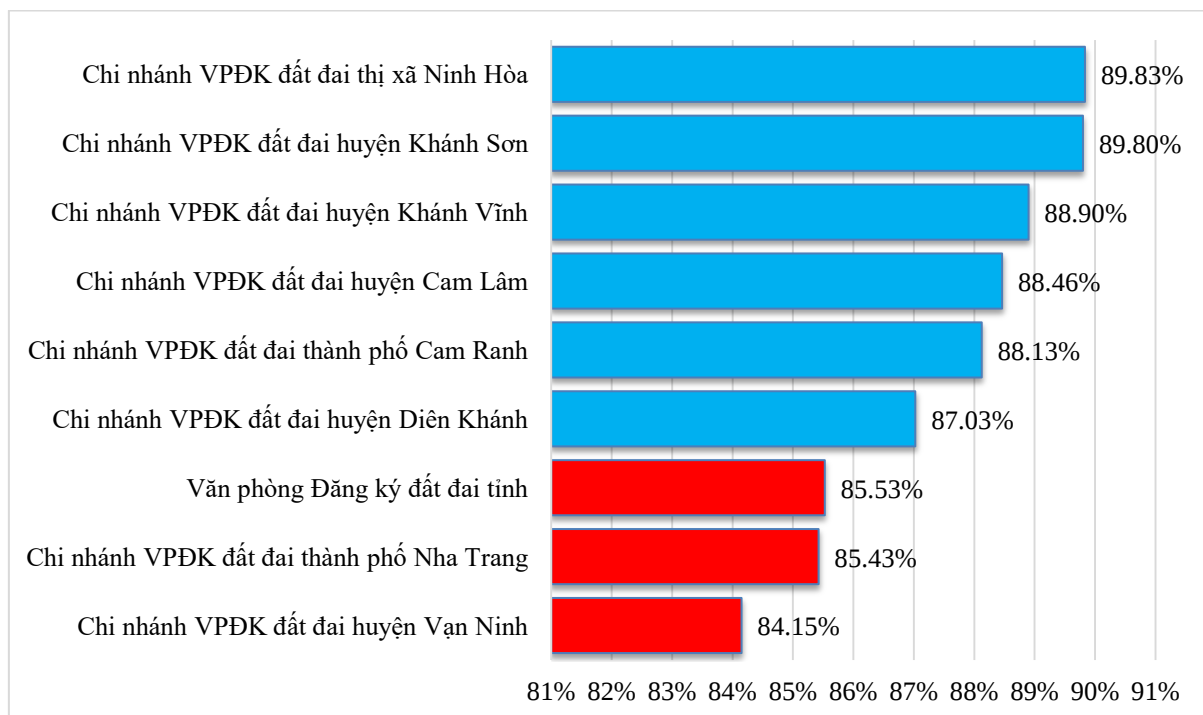
chức yêu cầu nộp giấy tờ không có trong quy định hành chính. Cùng với đó, 85,04% khách hàng cho biết không gặp khó khăn, dễ thực hiện trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu (cao hơn 4,34% so với năm 2023); vẫn còn 13,39% đánh giá không khó lắm, 0,85% đánh giá tương đối khó thực hiện và có 5 khách hàng gặp rất nhiều khó khăn trong việc điền tờ khai (đều là khách hàng nộp hồ sơ trực

tiếp tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh tại: thành phố Nha Trang, huyện Cam Lâm, Khánh Vĩnh).

Sau khi nộp hồ sơ, có 10,71% khách hàng được khảo sát cho biết hồ sơ chưa được tiếp nhận ngay mà cần phải bổ sung, trong đó có 10,67% khách hàng phải bổ sung cho biết không được hướng dẫn, chỉ yêu cầu phải làm lại (chi nhánh tại thành phố Nha Trang, huyện Diên Khánh, Cam Lâm và Khánh Vĩnh). Số khách hàng phải bổ sung 01 lần chiếm tỷ lệ 50%, còn lại 2 lần chiếm 28,38% và từ 3 trở lên chiếm 21,62%. Đối với trường hợp khách hàng phải bổ sung từ 5 lần trở lên, ghi nhận ở 2 đơn vị là chi nhánh tại thành phố Nha Trang (3 ý kiến) và chi nhánh tại huyện Cam Lâm (1 ý kiến).

3. Sự phục vụ của viên chức

Năm 2024, tiêu chí Sự phục vụ của viên chức có chỉ số đánh giá chung đạt 87,47%, cao hơn năm 2023 là 2,30%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Trong số 9 đơn vị khảo sát, có 6 đơn vị có chỉ số đạt trên 87% theo kế hoạch chung của tỉnh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa và huyện Khánh Sơn có chỉ số hài lòng cao nhất, gần 90%. Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang, huyện Vạn Ninh là 3 đơn vị chưa đạt mục tiêu, chỉ số dao động từ 84,15 – 85,53%.



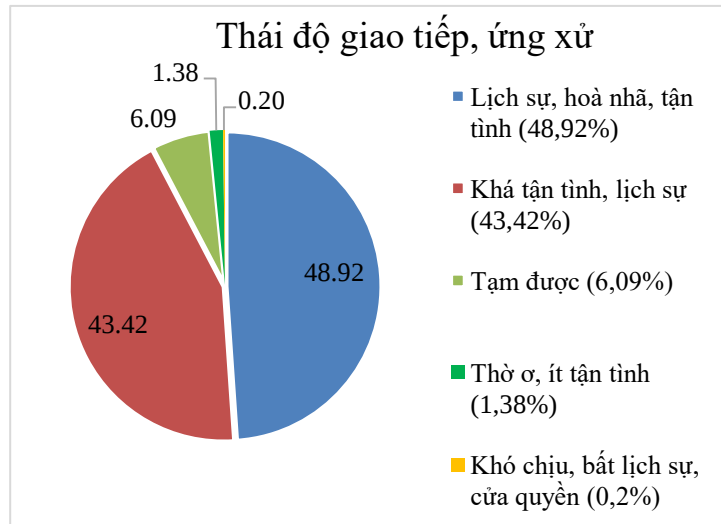
Biểu đồ 19. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của viên chức của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai

Kết quả khảo sát cho thấy 71,12% khách hàng được viên chức tiếp đón tương đối nhanh và ngay; 22,59% cho biết tuy có chờ đợi nhưng không lâu lắm; còn 6,29% khách hàng nhận xét phải chờ đợi lâu và rất lâu (tập trung nhiều nhất

tại các chi nhánh: thành phố Nha Trang, Cam Ranh, huyện Vạn Ninh).

Có 95,09% khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì; 4,53% đánh giá tạm được; còn 02 trường hợp cho biết có trường hợp không công bằng (khách hàng của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang và huyện Cam Lâm).

Thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức một cửa của khối Văn phòng Đăng ký đất đai được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt; trong đó, có đến 48,92% khách hàng được khảo sát đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hòa nhã (tăng hơn 15% so với năm 2023); mức đánh giá khá tận tình, lịch sự chiếm tỷ lệ 43,42%; thái độ



thờ ơ, ít tận tình chiếm 1,38% (4 trường hợp ở chi nhánh tại thành phố Nha Trang, 2 trường hợp ở chi nhánh tại thành phố Cam Ranh và 1 trường hợp ở chi nhánh tại huyện Khánh Vĩnh) và chỉ có 1 khách hàng của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh đánh giá viên chức khó chịu, bất lịch sự. Tại chi nhánh huyện Vạn Ninh, 1 khách hàng gặp trường hợp viên chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn.

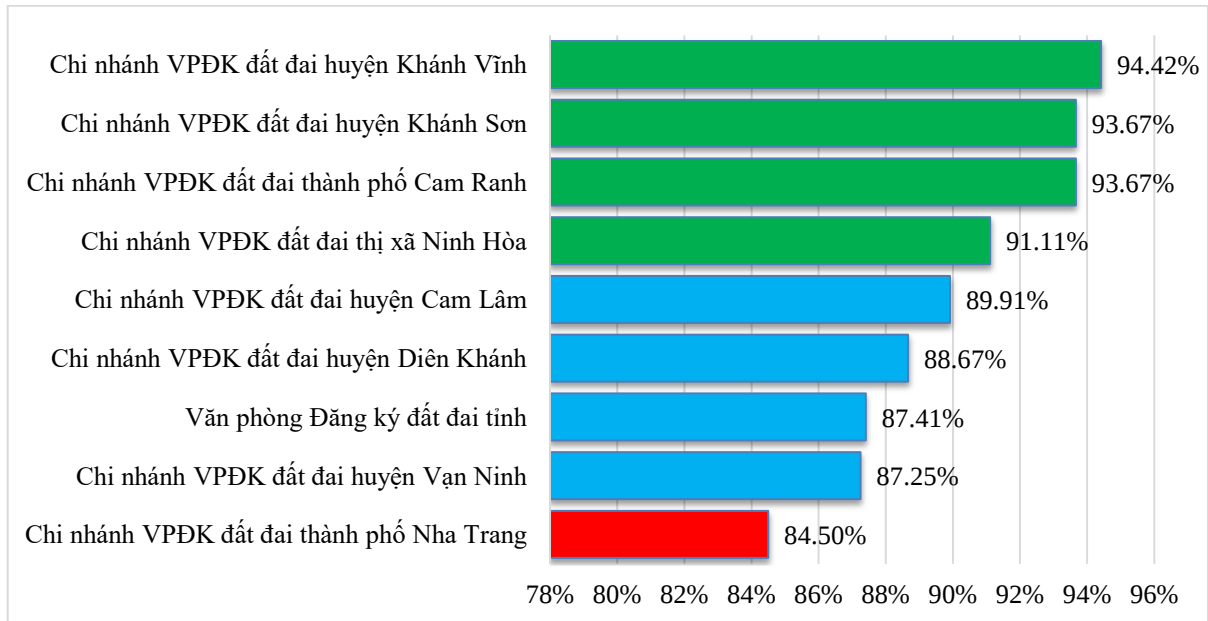
Cảm nhận về năng lực xử lý công việc của công chức một cửa, khách hàng đánh giá về cơ bản đáp ứng yêu cầu với 87,06% đánh giá nhanh và rất nhanh chóng; 10,59% tạm được; còn 12 trường hợp chiếm 2,35% đánh giá còn chậm chạp, mất rất nhiều thời gian (trong đó Chi nhánh Văn phòng Đăng ký tại thành phố Nha Trang có 6 ý kiến).

Sau khi nộp hồ sơ, có 16,14% khách hàng cho biết phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, trong đó chỉ có 87,65% khách hàng nhận được thông báo bằng văn bản về việc kiểm tra, xác minh này (tỷ lệ không thay đổi nhiều so với năm 2023); các trường hợp không nhận được văn bản ở chi nhánh huyện Khánh Vĩnh (7 ý kiến), thị xã Ninh Hòa (2 ý kiến) và huyện Khánh Vĩnh (1 ý kiến). Quá trình kiểm tra, xác minh thực tế, hầu như khách hàng không có ý kiến không hài lòng đối với thái độ, ứng xử và năng lực của viên chức, riêng có 01 khách hàng tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh cho biết viên chức làm việc còn thờ ơ, ít tận tình và mất nhiều thời gian, phiền hà.

Khi được hỏi có tình trạng đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ trong quá

trình giải quyết công việc không, chỉ có 01 khách hàng của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang trả lời “Có”.

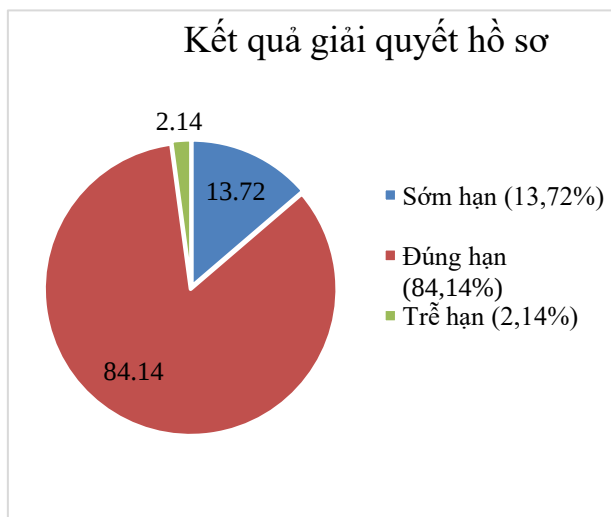
4. Kết quả giải quyết công việc



Biểu đồ 20. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai

Đây là tiêu chí thành phần đạt chỉ số cao nhất trong năm 2024, với chỉ số hài lòng chung đạt 90,07% và có mức tăng 3,49% so với năm 2023. Có 8/9 đơn vị có chỉ số đạt trên 87%, trong đó Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất với 94,42%. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang là đơn vị có chỉ số thấp nhất, đạt 84,5% và thấp hơn 12,64% so với đơn vị đứng đầu trong khối.

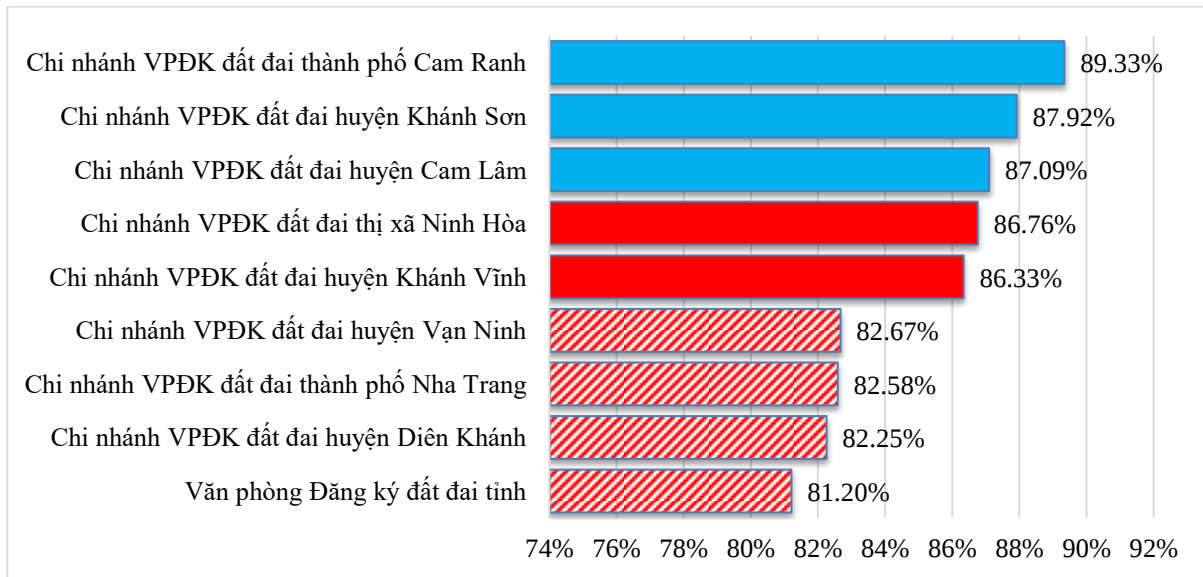
Sau khi nhận được Giấy tiếp nhận và hẹn kết quả, 22,97% khách hàng phải bổ sung hồ sơ trước khi nhận được kết quả (tăng 9,07% so với năm 2023), trong đó 39 trường hợp phải bổ sung từ 2 lần trở lên (Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Sơn và Khánh Vĩnh là 2 đơn vị không có khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên).



Có đến 97,86% khách hàng cho biết nhận kết quả giải quyết hồ sơ đúng và sớm hạn; 2,14% cho biết hồ sơ trễ hạn, trong đó 4 khách hàng của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang và 1 khách hàng của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa

cho biết hồ sơ trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn).

5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



Biểu đồ 21. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai

Đây là tiêu chí duy nhất có chỉ số hài lòng chung thấp hơn so với năm 2023 (đạt 85,13%, giảm 2,99%). Có 3 đơn vị đạt mục tiêu đề ra gồm: Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh, huyện Khánh Sơn và huyện Cam Lâm; 2 đơn vị tiệm cận với mức 87% là Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa và huyện Khánh Vĩnh; các đơn vị còn lại chưa đạt mục tiêu năm 2023 (dưới 84%), trong đó thấp nhất là Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh (81,2%).

Có 98,86% khách hàng đánh giá các đơn vị có bố trí, niêm yết thông tin đường dây nóng để phản ánh, kiến nghị. Tuy nhiên, còn trường hợp khách hàng tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa chưa tiếp cận được thông tin đường dây nóng (mỗi đơn vị có 1 ý kiến).

Qua khảo sát cho thấy, trong số 13 khách hàng từng phản ánh, kiến nghị thì tất cả khách hàng đều được phúc đáp và hầu hết đều cho rằng nội dung trả lời tương đối đầy đủ, kịp thời. Các khách hàng còn lại chưa gửi phản ánh, kiến nghị chiếm tỷ lệ 98,15%, trong đó 56,7% cho biết các đơn vị làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị (giảm 20,67% so với năm 2023); 61,07% cho biết chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị tuy nhiên vẫn còn 2,46% khách hàng cho biết còn ngại vì nhiều phiền hà (ý kiến nhiều nhất tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang), ngoài ra ghi nhận 2 trường hợp tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Cam Ranh đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời và 1 trường hợp sợ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (Văn

phòng Đăng ký đất đai tỉnh).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh chiếm 92,72%; 6,13% khách hàng đánh giá tạm được; tuy nhiên vẫn còn 1,14% cảm thấy không hài lòng và rất không hài lòng.

Trong 10 nội dung khảo sát về mong đợi của khách hàng đối với khối Văn phòng Đăng ký đất đai, các nội dung được khách hàng chú ý nhiều nhất là: (1) “*Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt*” (58,2%); (2) “*Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp*” (57,81%); (3) “*Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết*” (54,42%); (4) “*Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân*” (54,24%);...

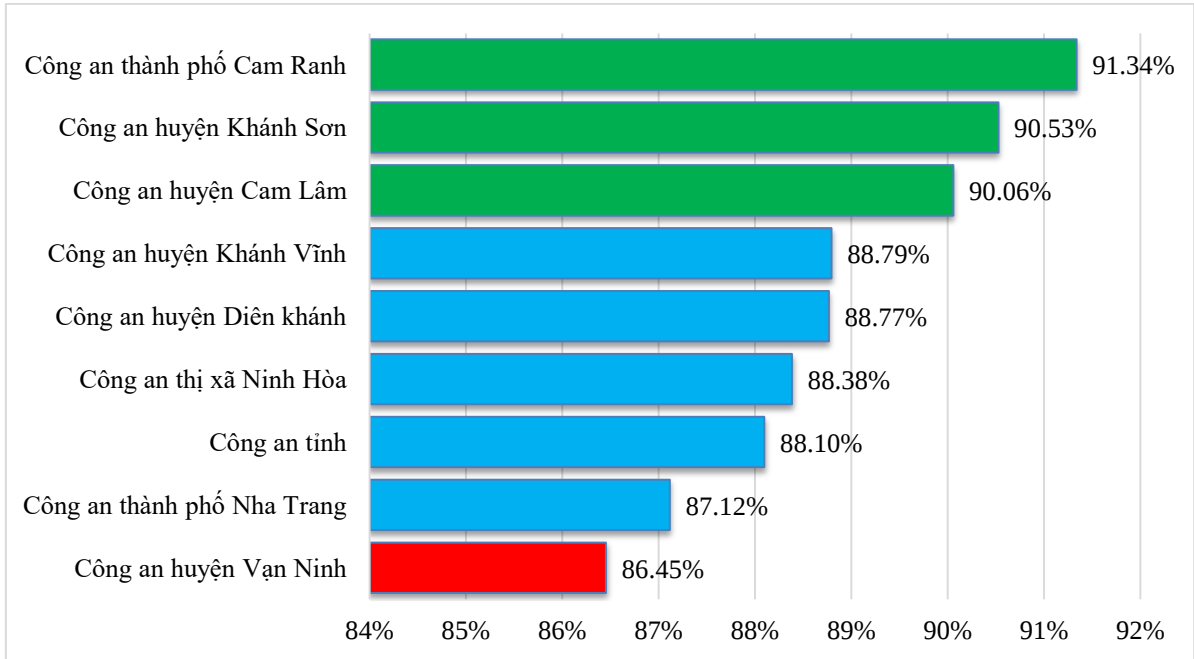
Bảng 5. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	51,93%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	50,64%
3. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	58,20%
4. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	54,42%
5. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	53,67%
6. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	53,45%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	52,01%
8. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	57,81%
9. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	54,10%

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
10. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	54,24%

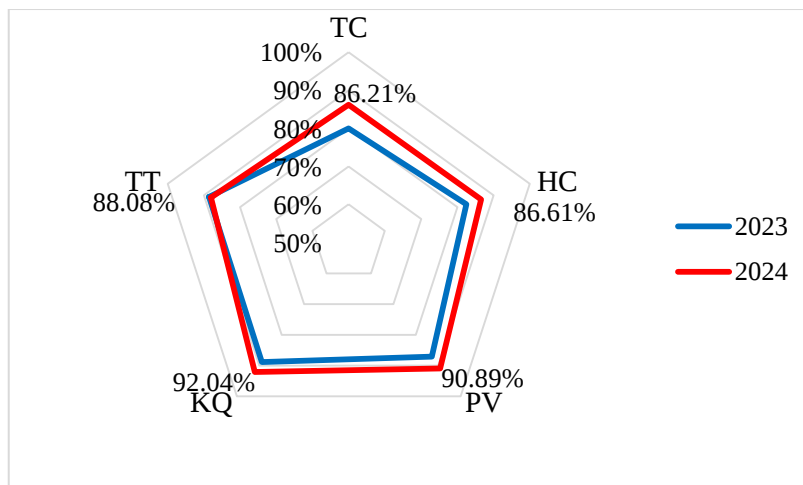
Phần V. CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN CÔNG AN

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 22. Chỉ số hài lòng các cơ quan Công an năm 2024

Chỉ số hài lòng chung ngành Công an năm 2024 đạt 88,77%, đạt mục tiêu tỉnh đề ra và cao hơn 4,08% so với năm 2023. Có 8/9 cơ quan có chỉ số hài lòng đạt mục tiêu trên 87%, trong đó có 3 cơ quan có chỉ số trên 90%: Công an thành phố Cam Ranh, Công an huyện Khánh Sơn và Công an huyện Cam Lâm. Cơ quan có chỉ số thấp nhất là Công an huyện Vạn Ninh với 86,45%, chỉ thấp hơn mục tiêu đề ra 0,56%.



Biểu đồ 23. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của các cơ quan Công an

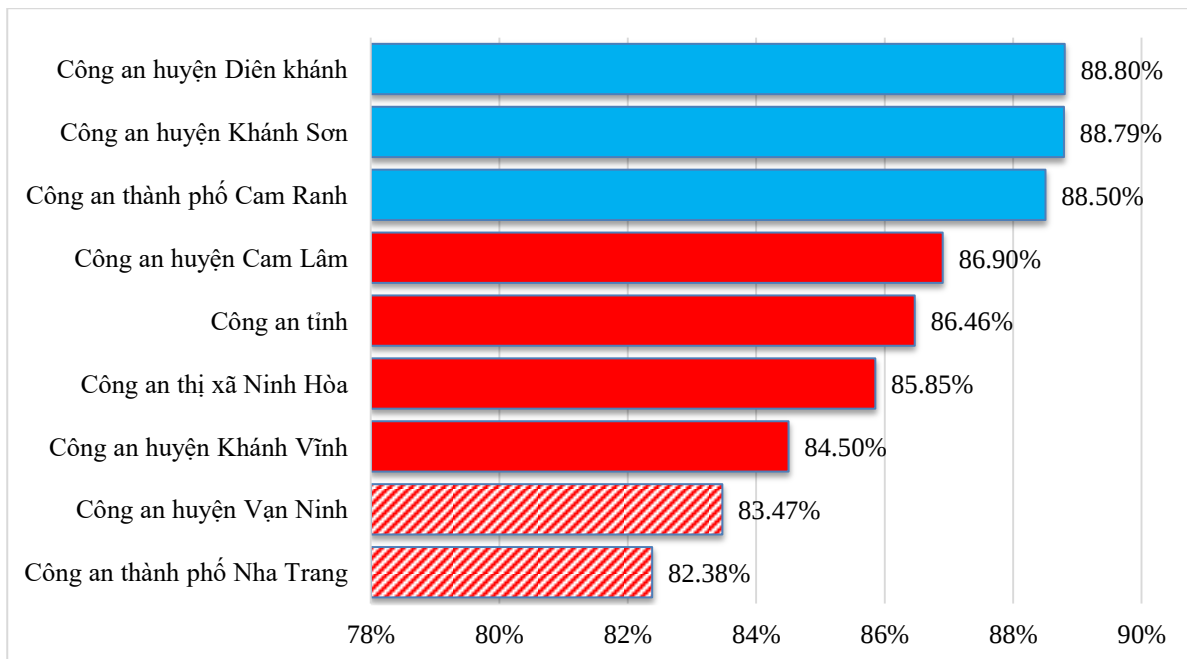
Tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của ngành tiếp tục tăng và là tiêu chí có kết quả cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần, đạt 92,04%. So với năm

2023, tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất có kết quả năm 2024 giảm (giảm hơn 0,54%); các tiêu chí còn lại đều tăng, trong đó nhiều nhất là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ (tăng 6,21%).

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số chung của tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của ngành Công an năm 2024 đạt 86,21%, tăng 6,21% so với năm 2023 (cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần) tuy nhiên vẫn chưa đạt mục tiêu kế hoạch. Trong 9 cơ quan được khảo sát, có 3 cơ quan đạt mục tiêu trên 87% là Công an huyện Diên Khánh, Công an huyện Khánh Sơn và Công an thành phố Cam Ranh. Trong số các cơ quan có chỉ số dưới 87%, có 2 cơ quan ở mức dưới mục tiêu năm 2023 (84%) là Công an thành phố Nha Trang (82,38%) và Công an huyện Vạn Ninh (83,47%).



Biểu đồ 24. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Công an

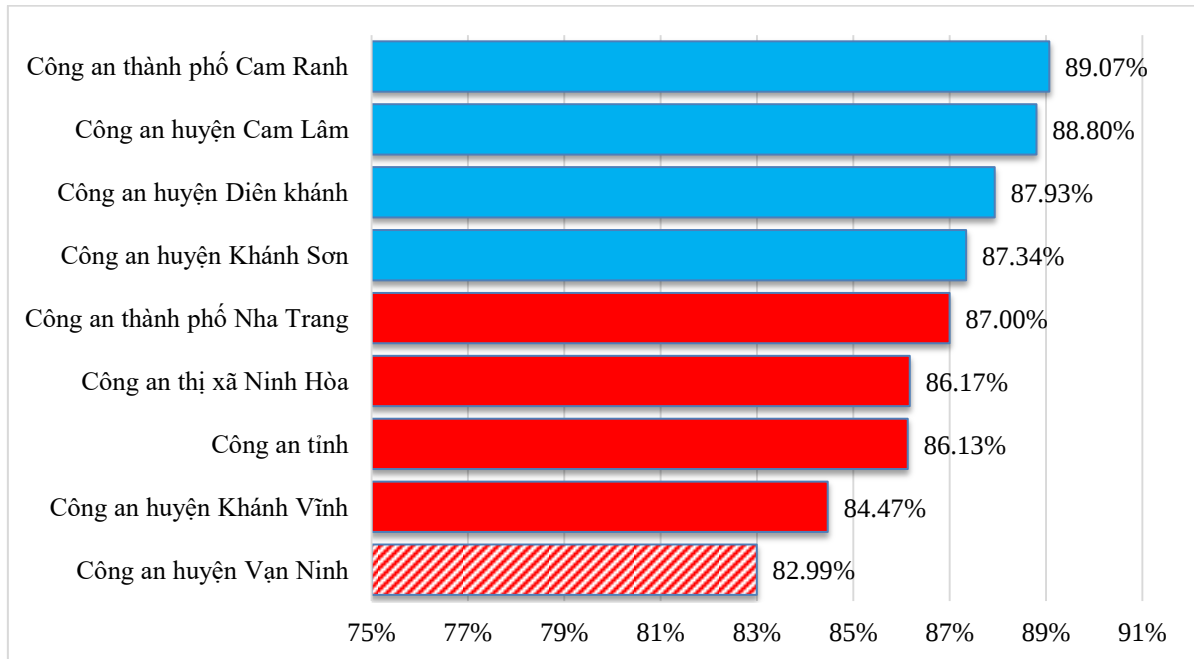
Trả lời phiếu khảo sát, khách hàng cho biết được tiếp cận thông tin dịch vụ công của ngành công an từ 6 hình thức trở lên chiếm 35,45%; từ 3 đến 5 hình thức chiếm 34,04% và 30,40% được tiếp cận từ 1 đến 2 hình thức. Khoảng 38,69% khách hàng nhận thấy nội dung thông tin chưa nhiều, chủ yếu được tiếp cận các thông tin cơ bản như: danh mục dịch vụ công, thông tin dịch vụ công, các mẫu đơn, tờ khai.

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công, có 36,97% khách hàng không gặp vướng mắc hoặc được cơ quan công an giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ; 58,69% cho biết được hỗ trợ khá tốt và 4,34% đánh giá tạm được. Giao diện hệ thống dịch vụ công trực tuyến của ngành công an được khách hàng đánh giá cao khi có đến 96,67% khách hàng đánh giá tương đối dễ theo dõi, sử dụng; chỉ có 3,3% đánh

giá tạm được.

Đối với việc thao tác trên hệ thống, chỉ có 1 khách hàng (tương đương 0,1%) cảm thấy khó thực hiện; còn lại 99,9% khách hàng không gặp khó khăn gì, trong đó 30,91% đánh giá hệ thống đơn giản, rất dễ thực hiện. Tuy nhiên, 7,47% khách hàng cho biết hệ thống thỉnh thoảng có sự cố, 0,3% cho rằng hệ thống thường xuyên bị nghẽn và 92,22% đánh giá hệ thống chạy khá tốt và rất tốt.

2. Thủ tục hành chính

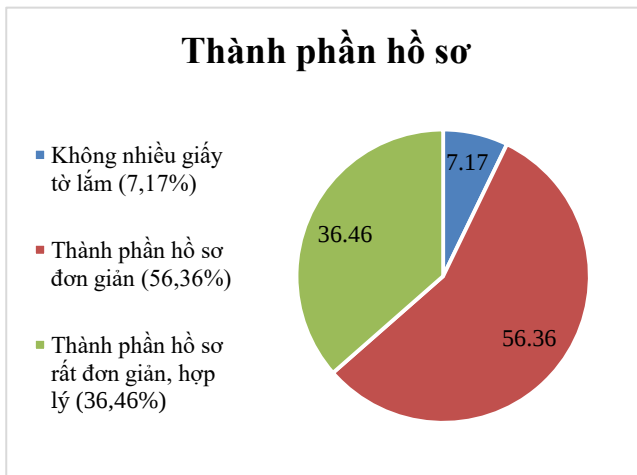


Biểu đồ 25. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Công an

Tiêu chí Thủ tục hành chính có chỉ số hài lòng chung đạt 86,61%, tăng 4,1% so với năm 2023, tuy nhiên tương tự tiêu chí Tiếp cận dịch vụ vẫn chưa đảm bảo mục tiêu trên 87% đề ra. Có 4/9 cơ quan được khảo sát có chỉ số trên 87% tại tiêu chí này; trong đó, Công an thành phố Cam Ranh có chỉ số 89,07%, cao nhất khối. Trong 5 cơ quan chưa đạt mục tiêu, Công an huyện Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 82,99%

Tổng hợp kết quả trả lời, có 97,88% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được niêm yết rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu (tăng 8,38% so với năm 2023); 2,02% đánh giá tạm được và chỉ còn 1 khách hàng cho rằng có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (Công an huyện Diên Khánh).

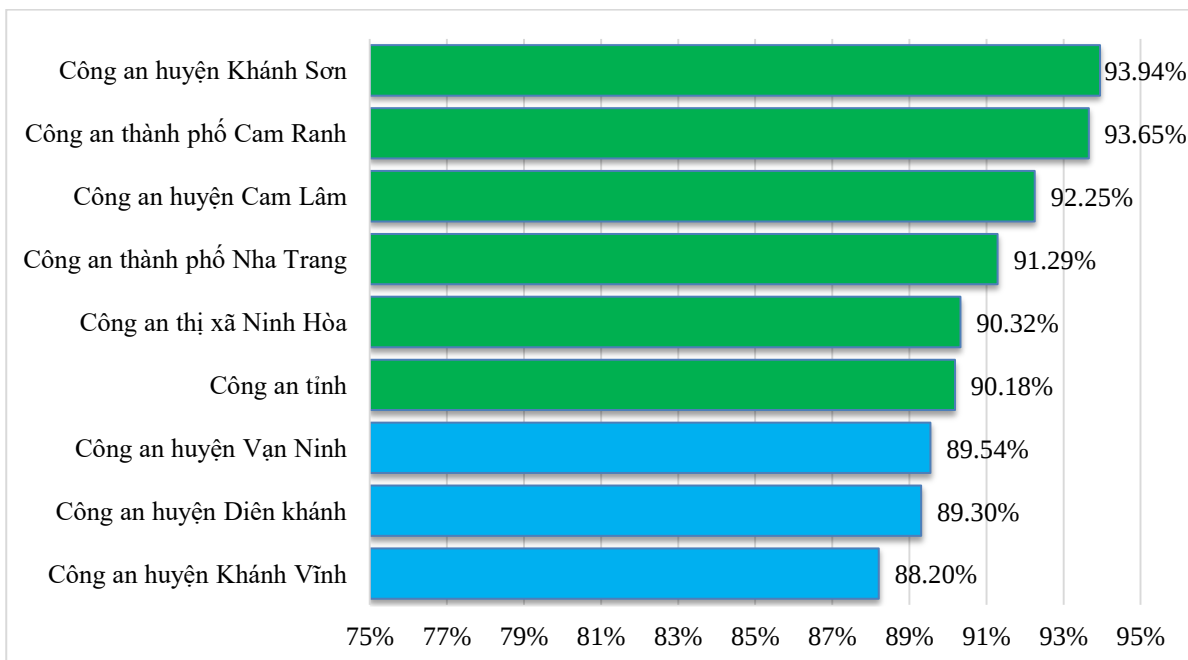
Đánh giá về thành phần hồ sơ phải nộp, 92,83% khách hàng hài lòng, cho rằng thành phần hồ sơ đơn giản, hợp lý (tăng 10,93% so với năm 2023) và còn 7,17% đánh giá không nhiều giấy tờ lắm. Từ các thông tin do cơ quan cung cấp, hầu như không có khách hàng gặp khó khăn khi điền các tờ khai, biểu mẫu thực hiện dịch vụ công.



Trước khi hồ sơ được tiếp nhận và có ngày hẹn trả, tỷ lệ khách hàng bị trả lại hồ sơ để bổ sung chiếm 3,84% (giảm 1,06% so với năm 2023), trong đó 50% khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên mới được tiếp nhận hồ sơ (tăng 11,5%). Một khách hàng tại Công an huyện Khánh Vĩnh cho biết việc hướng dẫn bổ sung còn sơ sài và

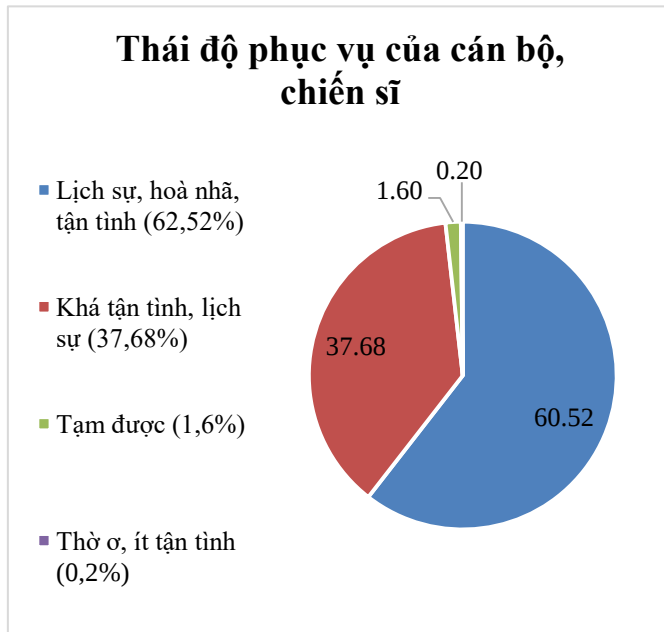
một khách hàng của Công an huyện Diên Khánh phản ánh không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại.

3. Sự phục vụ của cán bộ, chiến sĩ công an



Biểu đồ 26. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Công an

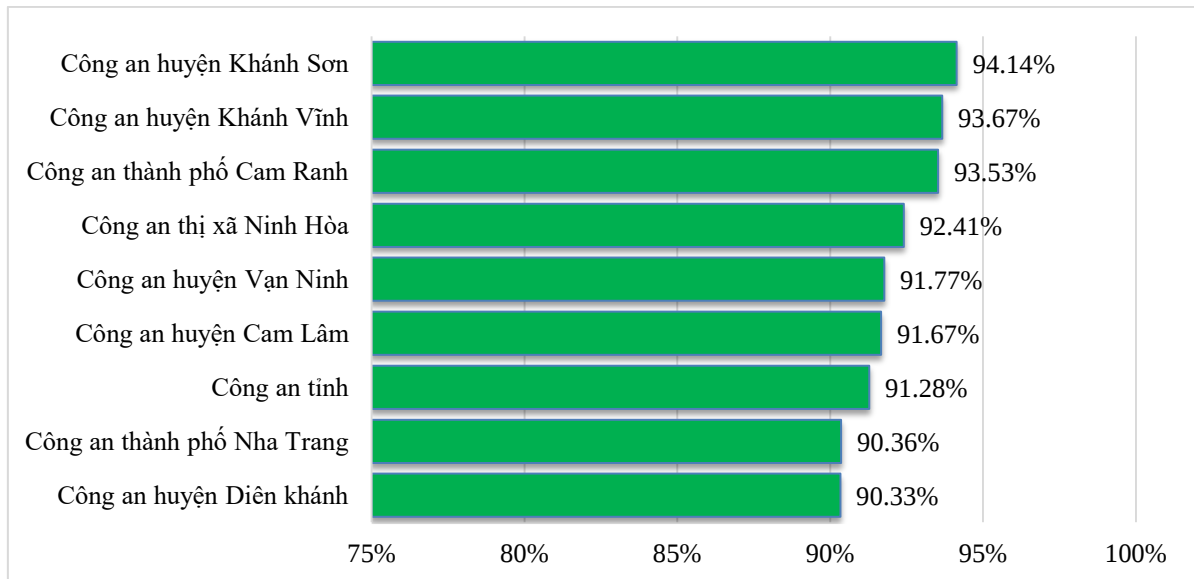
Chỉ số hài lòng chung của các cơ quan công an về Sự phục vụ của cán bộ, chiến sĩ công an năm 2024 đạt 90,89% cùng với Kết quả giải quyết công việc là 2 tiêu chí có chỉ số trên 90%. Có 9/9 cơ quan đạt mục tiêu trên 87% tại tiêu chí này, trong đó có đến 6 cơ quan có chỉ số trên 90%, cao nhất là Công an huyện Khánh Sơn (93,94%) và Công an thành phố Cam Ranh (93,65%).



Trong khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, hơn 50% khách hàng cho biết có tiếp xúc với cán bộ, chiến sĩ công an và hầu hết khách hàng đều khá hài lòng với thái độ, ứng xử trong quá trình tiếp xúc, không có phản ánh về việc đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ; riêng Công an huyện Khánh Vĩnh có 1 trường hợp khách hàng nhận xét chiến sĩ còn thờ ơ, ít tận tình trong quá trình giải quyết công việc,

Trả lời phiếu khảo sát, tỷ lệ khách hàng cho biết việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện ngay khi khách hàng bấm nộp hồ sơ điện tử là 67,17% và 32,02% hồ sơ được tiếp nhận trong vòng 8 tiếng. Có 0,81% khách hàng cho biết phải chờ đợi trên 01 ngày hồ sơ mới được tiếp nhận tại Công an tỉnh và Công an các huyện, thị xã: Cam Lâm, Diên Khánh, Khánh Vĩnh, Ninh Hòa.

4. Kết quả giải quyết công việc



Biểu đồ 27. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của các cơ quan Công an

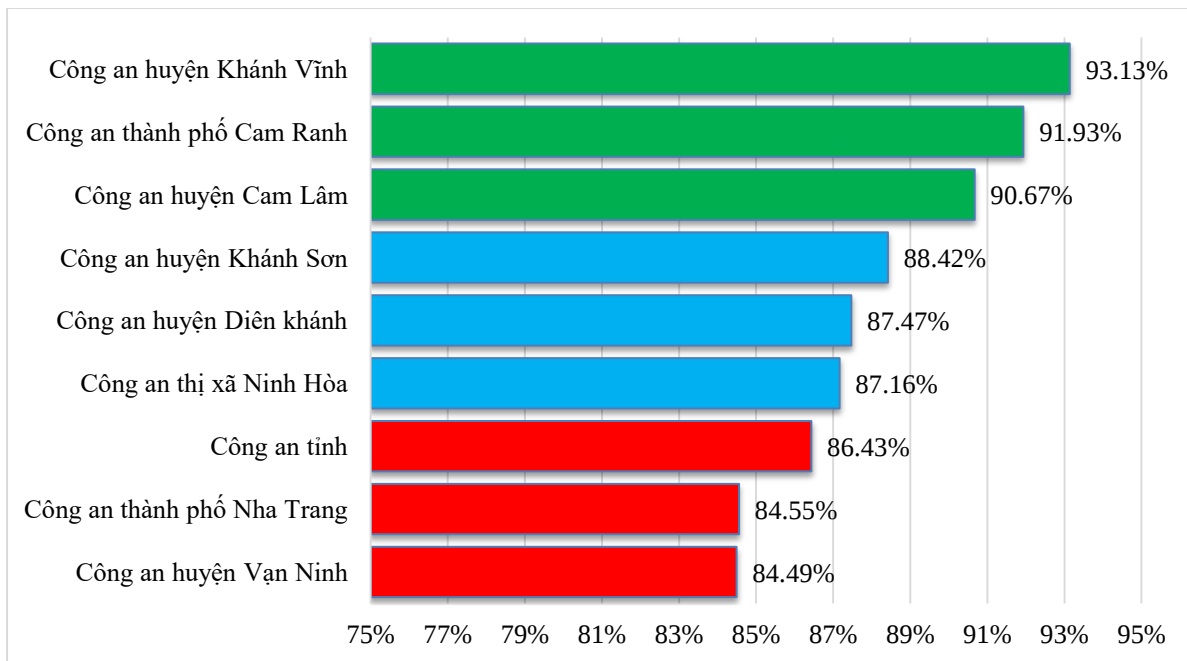
Ở tiêu chí này, chỉ số chung ngành Công an đạt 92,04%, cao nhất trong các tiêu chí thành phần và tăng 3,17% so với năm 2023. Công an huyện Khánh Sơn và Công an huyện Khánh Vĩnh dẫn đầu khối với chỉ số tương ứng lần lượt là 94,14% và 93,67%; các cơ quan còn lại đều đạt mục tiêu kế hoạch và có chỉ số trên 90%.

Theo kết quả khảo sát, có 16,16% khách hàng cho biết nhận được kết quả dịch vụ công ngành công an sớm hạn, 83,43% đúng hạn và còn 0,4% cho biết trễ hạn nhưng không nhiều (4 khách hàng tại các cơ quan công an: Cam Lâm, Khánh Sơn và Ninh Hòa).

Về số lần phải thực hiện bổ sung hồ sơ trước khi nhận kết quả dịch vụ công, có 13,33% khách hàng cho biết bổ sung 1 lần và 1,41% bổ sung từ 2 lần trở lên (tập trung chủ yếu ở Công an tỉnh và Công an huyện Cam Lâm).

5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Năm 2024, tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất có chỉ số hài lòng giảm so với năm 2023 (giảm 0,54%), đạt 88,08%. Trong 9 cơ quan khảo sát, có 6 cơ quan đạt mục tiêu đề ra và Công an huyện Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất. Công an tỉnh, Công an thành phố Nha Trang và Công an huyện Vạn Ninh là 3 đơn vị có chỉ số thấp nhất, lần lượt đạt 86,43%, 84,55% và 84,49%.



Biểu đồ 28. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Công an

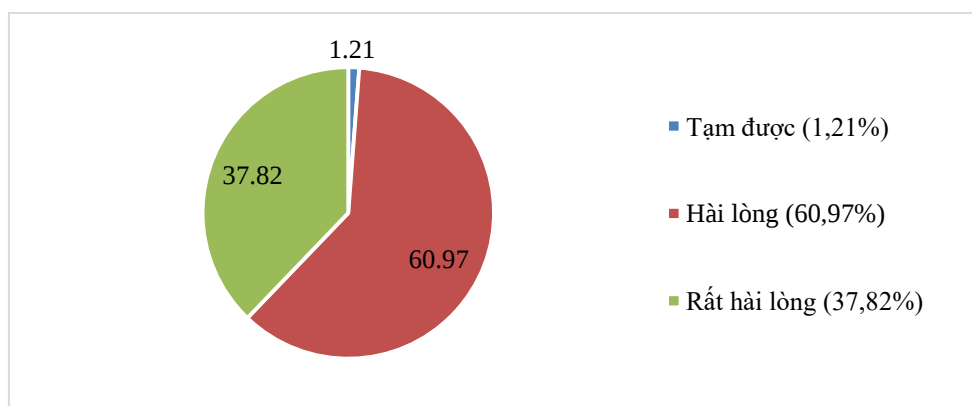
Việc bố trí, công khai đường dây nóng của ngành Công an tiếp tục được khách hàng đánh giá cao khi có đến 99,9% khách hàng đánh giá các cơ quan có niêm yết thông tin đường dây nóng; chỉ 0,1% (tương đương 1 khách hàng) cho biết không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị (Công an thành phố Cam Ranh).

Tỷ lệ khách hàng từng gửi phản, kiến nghị cho cơ quan Công an khá thấp, chỉ có 9 khách hàng trong tổng số 990 khách hàng được khảo sát và các khách hàng trên đều nhận được nội dung trả lời của cơ quan công an. Trong số khách

hàng không gửi phản ánh, kiến nghị, 03 khách hàng cho biết không gửi phản ánh, kiến nghị vì ngại phiền hà và 03 trường hợp đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (khách hàng của Công an tỉnh, Công an thành phố Nha Trang và Công an huyện Khánh Vĩnh). Còn lại 38,33% khách hàng cho biết các cơ quan làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị và 61,06% cho biết chưa phát sinh nhu cầu gửi phản ánh, kiến nghị.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Năm 2024, kết quả khảo sát không ghi nhận ý kiến đánh giá không hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ quan công an. Khách hàng đánh giá hài lòng chiếm đa số với 60,97%, rất hài lòng chiếm 37,82% và còn lại 1,21% khách hàng đánh giá tạm được (tương đương 12 ý kiến).



Biểu đồ 29. Đánh giá chung của khách hàng đối với các cơ quan Công an

Khi được hỏi mức độ mong muốn cơ quan công an tập trung ưu tiên nguồn lực để cải thiện chất lượng 8 vấn đề được chỉ ra trong Phiếu khảo sát, kết quả thu được khá đồng đều, dao động quanh khoảng 57%, riêng nội dung “Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân” được người dân đánh giá thấp nhất so với các vấn đề còn lại (54,82%). Đây là mức mong đợi thấp so với mặt bằng chung các khối cơ quan được khảo sát.

Bảng 6. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan Công an

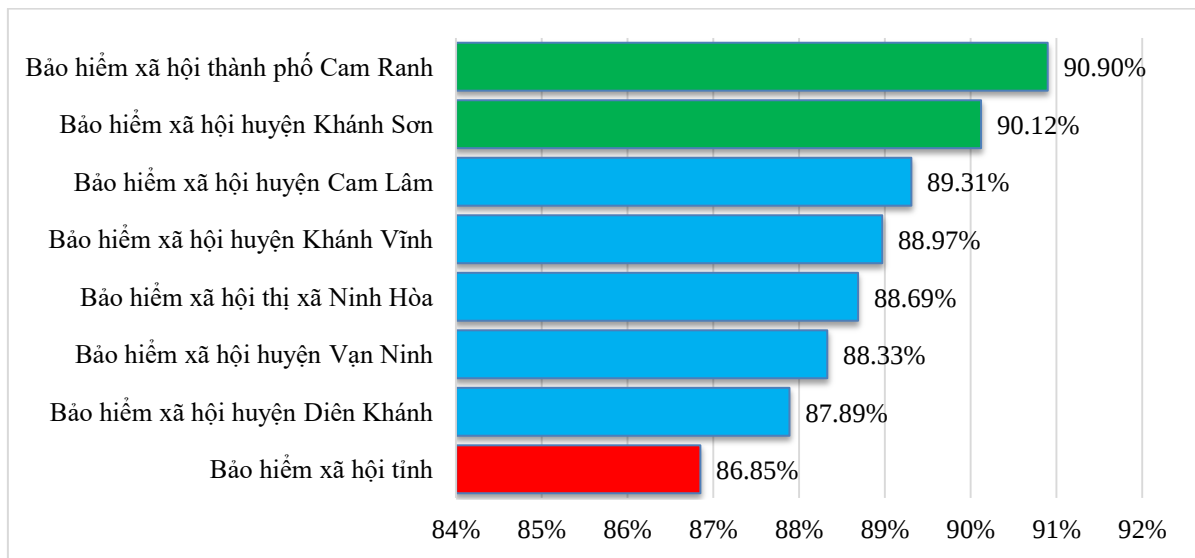
Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	54,82%
2. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	57,22%
3. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	57,27%
4. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong	56,62%

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	
5. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	57,37%
6. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	57,93%
7. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	57,88%
8. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	57,73%

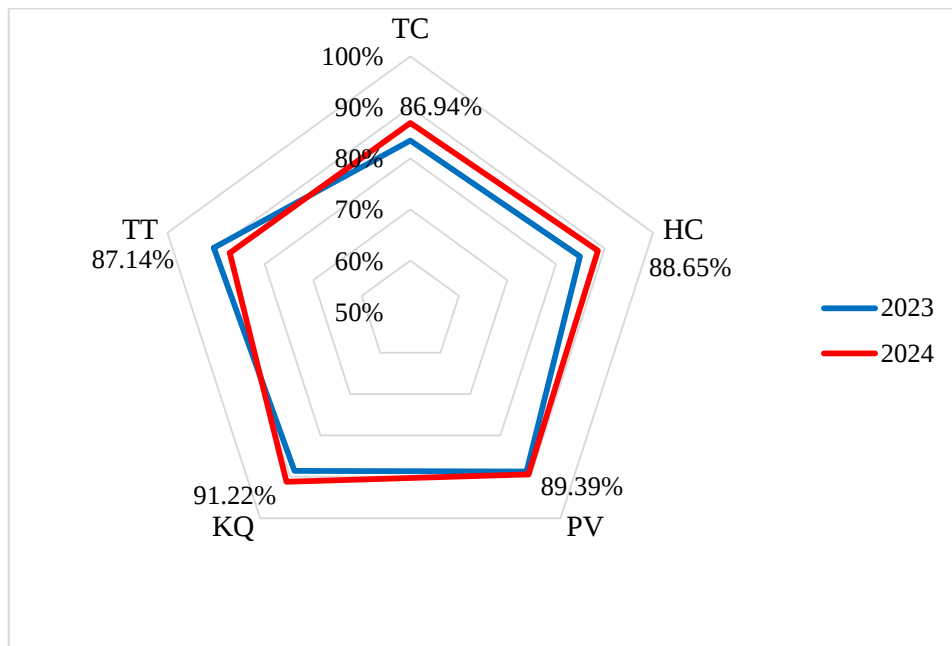
Phần VI. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung của khối Bảo hiểm xã hội (BHXH) đạt 88,67%, cao hơn 1,66% mục tiêu đã đề ra và tăng 1,81% so với năm 2023. Có 7/8 đơn vị đạt mục tiêu trên 87%, trong đó, nổi bật có 2 đơn vị đạt trên 90% là BHXH thành phố Cam Ranh (90,9%) và BHXH huyện Khánh Sơn (90,12%). BHXH tỉnh tiếp tục có kết quả thấp nhất, đạt 86,85% và là đơn vị duy nhất chưa đạt mục tiêu. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất chỉ còn 4,05% (thu hẹp 9,56% so với năm 2023).



Biểu đồ 30. Chỉ số hài lòng ngành BHXH năm 2024

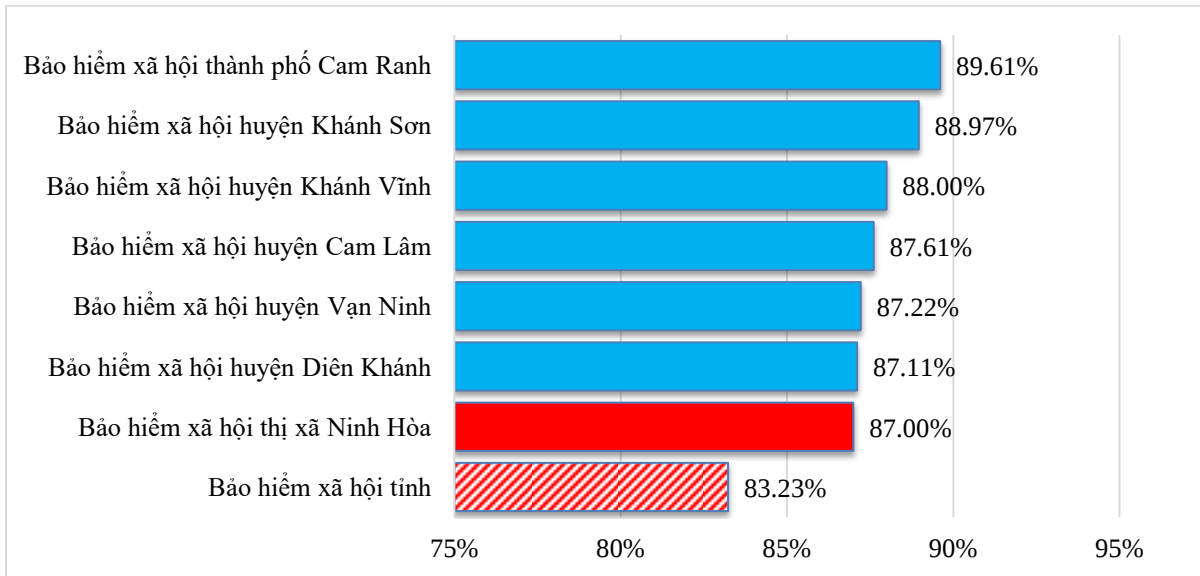


Biểu đồ 31. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của cơ quan BHXH

Trong 5 tiêu chí đánh giá được khảo sát, có 4 tiêu chí có chỉ số hài lòng đạt mục tiêu năm 2024, gồm: Thủ tục hành chính; Sự phục vụ của công chức; Kết quả giải quyết công việc và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi. Trong đó, Kết quả giải quyết công việc là tiêu chí duy nhất có chỉ số trên 90%. Tiếp cận dịch vụ là tiêu chí có kết quả chỉ số thấp nhất, đạt 86,94%, tuy nhiên chỉ thấp hơn mục tiêu Kế hoạch CCHC tỉnh đề ra 0,7%.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ



Biểu đồ 32. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan BHXH

Ở Khối BHXH, chỉ số hài lòng chung của tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt 86,94%, tăng 3,47% so với năm 2023. BHXH thành phố Cam Ranh có chỉ số cao nhất tại tiêu chí này với 89,61%; thấp nhất là BHXH tỉnh với 83,23%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất giảm nhiều so với các năm trước, thu hẹp chỉ còn 6,28%.

Trả lời phiếu khảo sát, khách hàng cho biết được tiếp cận thông tin dịch vụ công của lĩnh vực BHXH từ 6 hình thức trở lên chiếm 41,18% (giảm 7,79% so với năm 2023); từ 3 đến 5 hình thức chiếm 33,92% và 24,90% được tiếp cận từ 1 đến 2 hình thức. Thông qua các hình thức, còn nhiều khách hàng (23,48%) cho biết chưa được tiếp cận đầy đủ thông tin trong quá trình thực hiện dịch vụ công ngoài các thông tin cơ bản như: danh mục thủ tục, thông tin thủ tục hành chính, mẫu tờ khai.

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công, có 48,18% khách hàng không gặp vướng mắc hoặc được cơ quan BHXH giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ; 47,38% cho biết được hỗ trợ khá tốt; 3,9% đánh giá tạm được và còn hơn 0,5% cho rằng BHXH tỉnh (3 khách hàng), BHXH huyện Khánh Sơn (1 khách hàng) ít khi giải

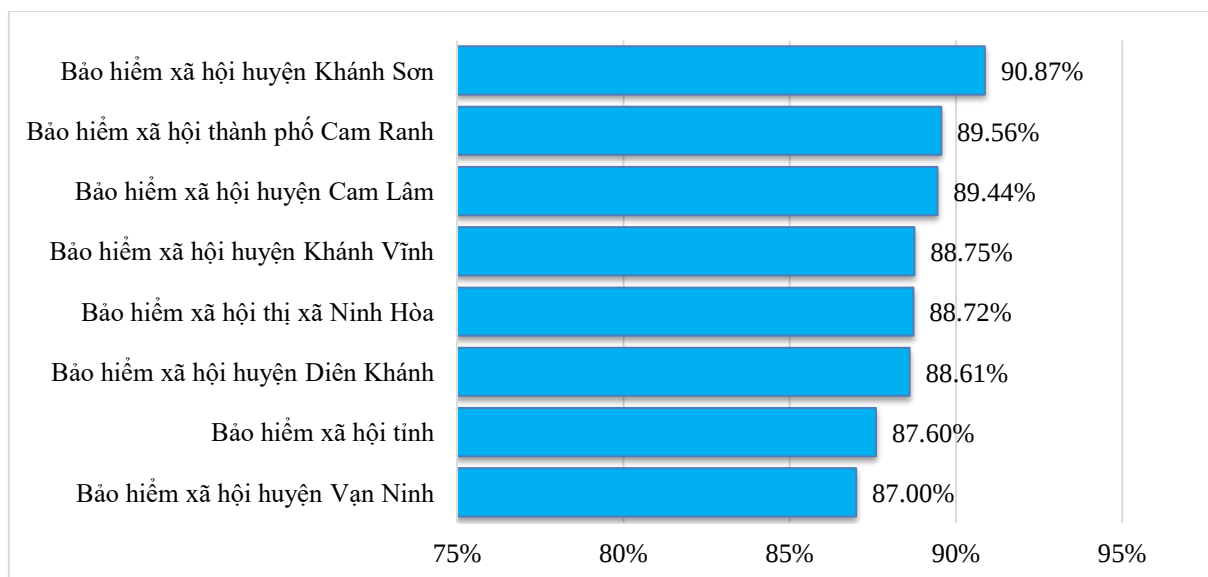
đáp hoặc giải đáp sơ sài. Khi được hỏi, hầu hết khách hàng đều đồng ý việc cán bộ một cửa có chủ động trao đổi và cung cấp thêm thông tin, chỉ có 2,13% cho rằng rất ít khi thấy cán bộ một cửa chủ động. Tuy nhiên, khách hàng tại BHXH tỉnh và BHXH huyện Khánh Sơn còn có trường hợp cho rằng việc bố trí công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến chưa được tốt.

Đánh giá giao diện của phần mềm để thực hiện các giao dịch trực tuyến của ngành BHXH nhìn chung không có sự thay đổi quá lớn so với kết quả khảo sát năm 2023. Có 39,66% khách hàng nhận xét rất trực quan, dễ sử dụng, 55,40% khách hàng nhận xét tương đối dễ theo dõi; 4,48% đánh giá tạm được, và còn 0,46% khách hàng chưa hài lòng. Đối với việc thao tác trên phần mềm, có 0,62% khách hàng cảm thấy khó thực hiện; 4,02% nhận xét tạm được; 96,36% đánh giá tương đối dễ thực hiện hoặc đơn giản, rất dễ thực hiện.

Về mức độ ổn định của hệ thống dịch vụ công, có 86,57% khách hàng cho biết hệ thống chạy tốt, không có trục trặc; 12,81% nhận xét thỉnh thoảng còn trục trặc; chỉ còn 0,62% đánh giá hệ thống thường xuyên trục trặc.

2. Thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng chung đối với Thủ tục hành chính lĩnh vực BHXH đạt 88,65%, tăng 3,7% so với năm 2023 – cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần. Hầu hết các đơn vị BHXH đều đạt mục tiêu đề ra, riêng BHXH huyện Vạn Ninh thấp hơn mục tiêu không đáng kể. BHXH huyện Khánh Sơn là đơn vị duy nhất trong khối có chỉ số trên 90%. Khoảng chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất khá thấp, chỉ có 3,87%.

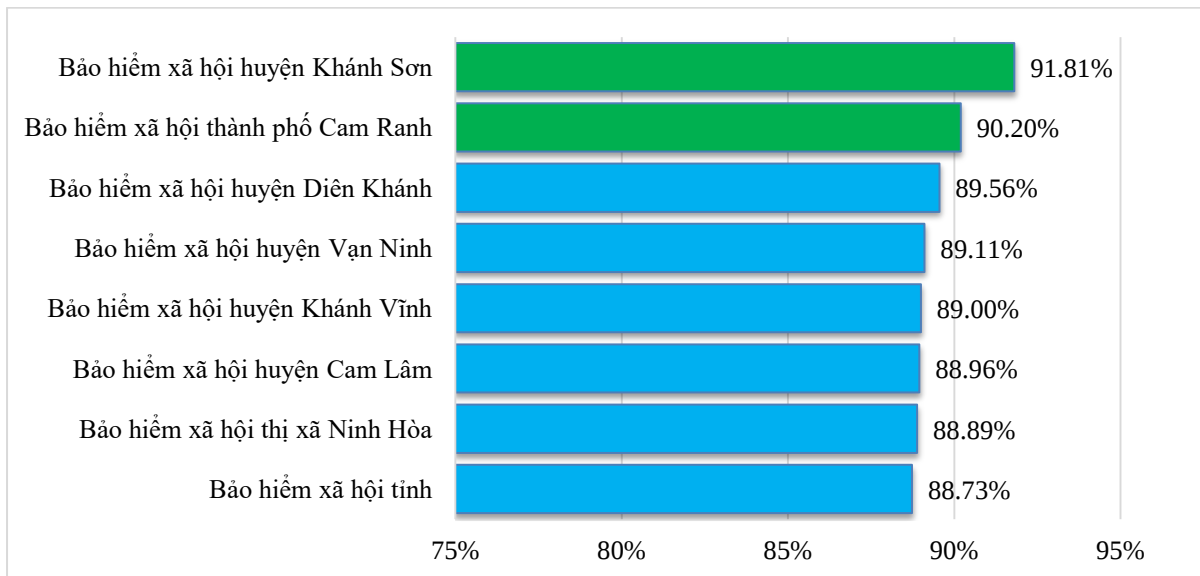


Biểu đồ 33. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan BHXH

Việc niêm yết thủ tục hành chính được khách hàng đánh giá khá tốt, chỉ có 3,77% khách hàng chưa thật sự hài lòng, việc tra cứu còn bất tiện. Khi được hỏi

về thành phần hồ sơ phải nộp, 91,5% khách hàng cho rằng đơn giản, hợp lý; 7,83% nhận xét không nhiều giấy tờ. Tuy nhiên vẫn còn 0,67% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ còn nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết. Khách hàng cũng cho biết việc điền tờ khai, biểu mẫu không gặp khó khăn gì, chỉ chưa đầy 1% khách hàng đánh giá khó thực hiện (BHXH tỉnh có 4 khách hàng; BHXH huyện Cam Lâm có 2 khách hàng và BHXH huyện Khánh Sơn có 1 khách hàng).

3. Sự phục vụ của công chức



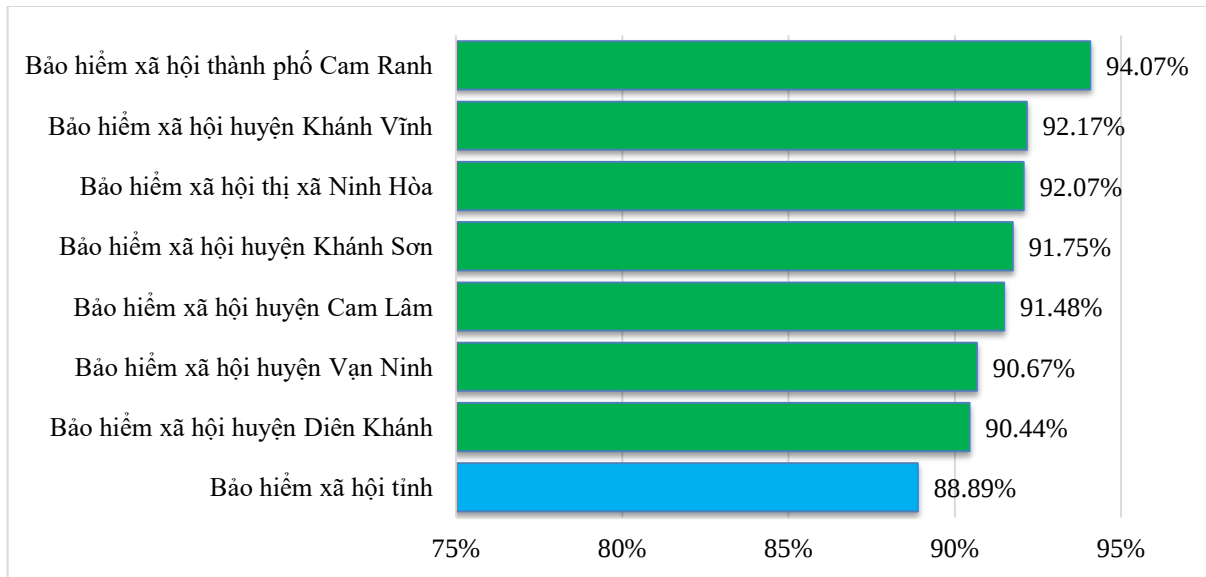
Biểu đồ 34. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan BHXH

Kết quả chỉ số hài lòng chung của khách hàng đối với tiêu chí Sự phục vụ của công chức đạt 89,39%, tăng nhẹ 0,65% so với năm 2023. BHXH huyện Khánh Sơn tiếp tục xếp thứ nhất với 91,81% và cùng BHXH thành phố Cam Ranh là 2 đơn vị có chỉ số trên 90%. Các đơn vị còn lại đều đạt mục tiêu đề ra với kết quả chỉ số thấp nhất là 88,73%.

Về thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, có 93,21% khách hàng cho biết gần như hồ sơ được tiếp nhận ngay hoặc được tiếp nhận trong vòng 1 ngày; tiếp nhận trong vòng 2 ngày chiếm 5,4% và có 1,39% cho biết thời gian trên 2 ngày (ý kiến nhiều nhất tại BHXH tỉnh, BHXH huyện Cam Lâm, BHXH huyện Diên Khánh).

Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức BHXH trong quá trình tiếp xúc, hầu hết 94,5% khách hàng đều đánh giá hài lòng, 3,93% đánh giá tạm được, 1,05% cho rằng còn thờ ơ, ít tận tình (tập trung ở BHXH tỉnh) và còn 2 trường hợp khách hàng phản ánh khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (BHXH huyện Cam Lâm, BHXH huyện Khánh Vĩnh). Đồng thời, kết quả khảo sát cũng không ghi nhận ý kiến của khách hàng về việc đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ từ công chức ngành BHXH.

4. Kết quả giải quyết công việc



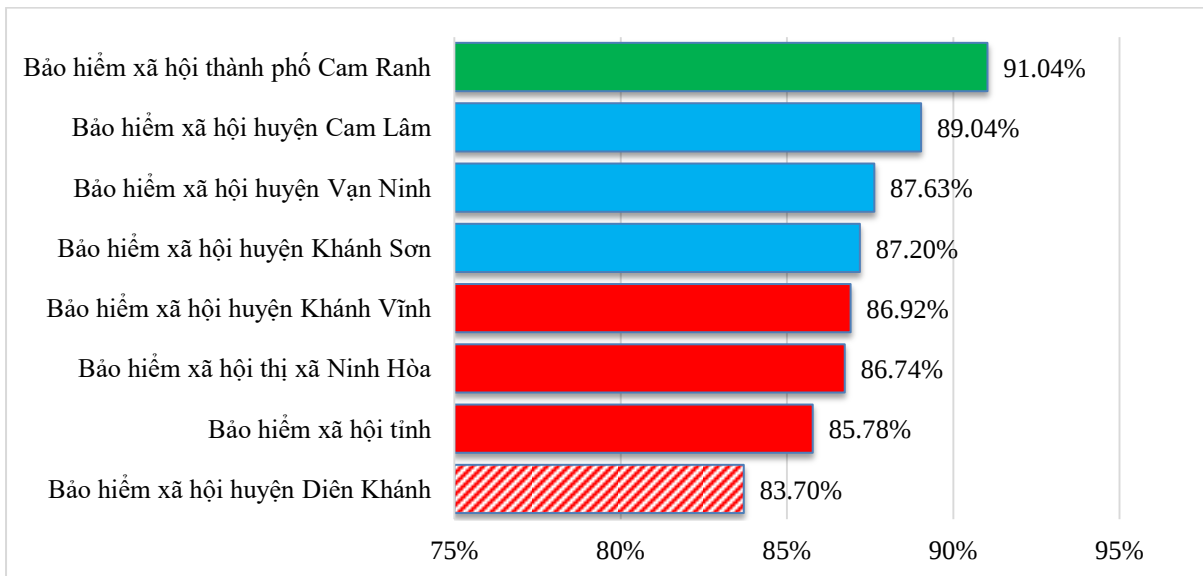
Biểu đồ 35. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của các cơ quan BHXH

Tại tiêu chí này, chỉ số hài lòng chung khối BHXH đạt 91,22%, tăng 2,62% so với chỉ số năm 2023. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, 8/8 đơn vị đạt mục tiêu trên 87%. Trong đó, cao nhất là BHXH thành phố Cam Ranh với chỉ số năm 2024 đạt 94,07%, tăng 5,63% so với năm trước. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với đơn vị thấp nhất là 5,18%, giảm 2,42% so với năm 2023.

Về kết quả giải quyết hồ sơ, có đến 98,38% khách hàng đánh giá hồ sơ được giải quyết nhanh, sớm, đúng hạn, đạt yêu cầu. Tuy nhiên, vẫn còn 1,62% khách hàng phản ánh hồ sơ bị trễ hạn; trong đó, 1 khách hàng của BHXH tỉnh và 1 khách hàng của BHXH huyện Diên Khánh cho biết hồ sơ trễ gấp đôi so với thời hạn hẹn trả kết quả. Đồng thời, 4,31% khách hàng cũng cho biết phải bổ sung hồ sơ từ 2 lần trở lên mới nhận được kết quả giải quyết, trong đó ghi nhận 1 trường hợp ở BHXH tỉnh phải bổ sung hồ sơ từ 4 lần trở lên.

5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số hài lòng chung tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của khối BHXH năm 2024 là 87,14%, giảm 3,31% so với năm 2023. Tại tiêu chí này, chỉ ½ số đơn vị trong khối đạt mục tiêu đề ra, trong đó BHXH thành phố Cam Ranh có kết quả cao nhất với 91,04%. Trong 4 đơn vị chưa đạt mục tiêu, BHXH huyện Diên Khánh có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 83,7%.



Biểu đồ 36. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan BHXH

Về việc bố trí, công khai đường dây nóng, 91,66% khách hàng nhận thấy các cơ quan đã cung cấp, công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng; 7,27% khách hàng đánh giá là tạm được và còn 1,08% cho biết không thấy thông tin gửi phản ánh, kiến nghị.

Đối với nhóm khách hàng khảo sát không gửi phản ánh, kiến nghị (chiếm 98,12%) cho biết các cơ quan BHXH làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị chiếm 41,19%; 57,42% cho rằng chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị; chỉ có 1,39% còn ngại phiền hà hoặc sợ bị gây khó dễ (4 ý kiến tại BHXH tỉnh, 3 ý kiến tại BHXH huyện Cam Lâm và 1 ý kiến tại BHXH huyện Diên Khánh).

Đối với nhóm khách hàng đã gửi phản ánh, kiến nghị (chiếm tỷ lệ 1,88%): 85,71% đánh giá đã được trả lời đầy đủ nội dung và kịp thời; 7,14% đánh giá ở mức tạm được. Tuy nhiên vẫn còn 7,14% khách hàng nhận được trả lời không đầy đủ, chậm trễ (BHXH thị xã Ninh Hòa).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Năm 2024, cảm nhận chung về sự phục vụ của các cơ quan BHXH, có 32,84% khách hàng cảm thấy rất hài lòng, 63,11% hài lòng; 3,38% đánh giá tạm được; và còn 0,68% khách hàng đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng (3 ý kiến tại BHXH tỉnh và 1 ý kiến tại BHXH huyện Ninh Hòa).

Về mong đợi của khách hàng, mức độ mong đợi trên 10 nội dung dao động từ 54,35% đến 65,16%. Trong đó, 3 nội dung được khách hàng quan tâm nhiều nhất gồm: “*Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp*” (65,16%); “*Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt*” (64,81%); “*Thường xuyên rà soát, đơn giản*

hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết” (63,66%),

Bảng 7. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan BHXH

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	61,69%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	54,35%
3. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	64,81%
4. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	63,66%
5. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	61,02%
6. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	62,21%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	60,06%
8. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	65,16%
9. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	62,21%
10. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	62,59%

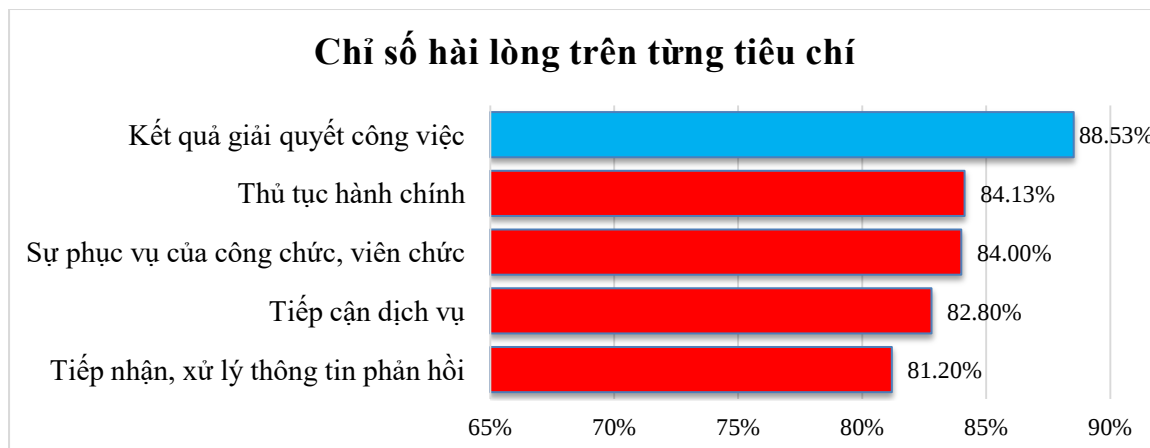
Phần VII. CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI HẢI QUAN

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

Năm 2024, lĩnh vực hải quan có 50 khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến tham gia trả lời phiếu khảo sát. Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý như sau:

Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan năm 2024 đạt 84,13%, tăng 1,90% so với năm 2023, tuy nhiên vẫn chưa đạt mục tiêu kế hoạch CCHC năm 2024 của tỉnh đề ra.

Xét 6 tiêu chí cấu thành chỉ số hài lòng, chỉ có tiêu chí Kết quả giải quyết công việc có chỉ số đạt mục tiêu năm 2024 với 88,53%. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 81,2%, kể đến là Tiếp cận dịch vụ với 82,8%. Khoảng cách chênh lệch giữa tiêu chí thành phần cao nhất và thấp nhất đến 7,33%.



Biểu đồ 37. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan năm 2024 so với năm 2023

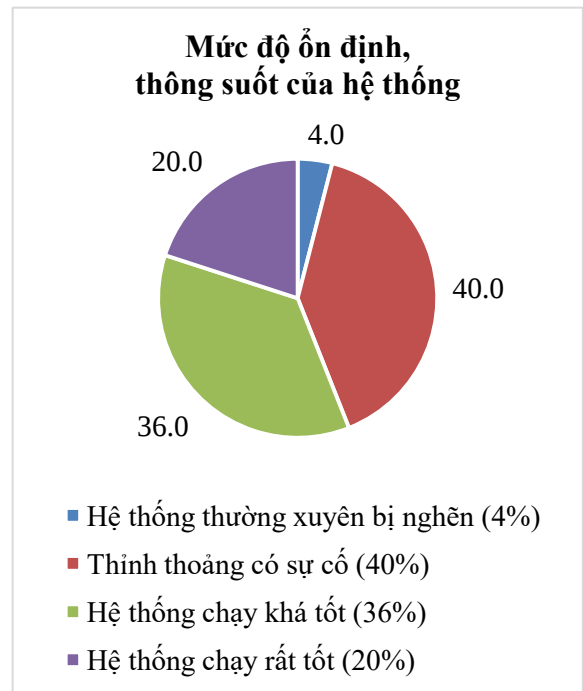
Về **Tiếp cận dịch vụ**, tỷ lệ khách hàng được tiếp cận thông tin từ 4 hình thức trở lên chiếm 32% (giảm hơn một nửa so với năm 2023). Trong đó, các hình thức phổ biến là được công chức giới thiệu, hướng dẫn (94%), thông qua các hội nghị, cuộc họp, đối thoại (64%), qua website, mạng xã hội (54%).

Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy các nội dung thông tin dịch vụ công lĩnh vực hải quan chưa được khách hàng đánh giá cao, cụ thể: chỉ có 42% đánh giá thông tin đầy đủ hoặc tương đối đầy đủ, 24% đánh giá tạm được, 16% đánh giá chưa đầy đủ và 18% cho rằng hầu như không được tiếp cận đầy đủ thông tin dịch vụ công.

Về việc hướng dẫn, hỗ trợ của cơ quan Hải quan khi có vướng mắc trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến, khách hàng đánh giá nhận được hướng dẫn rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không gặp thắc mắc gì (chiếm 28%),

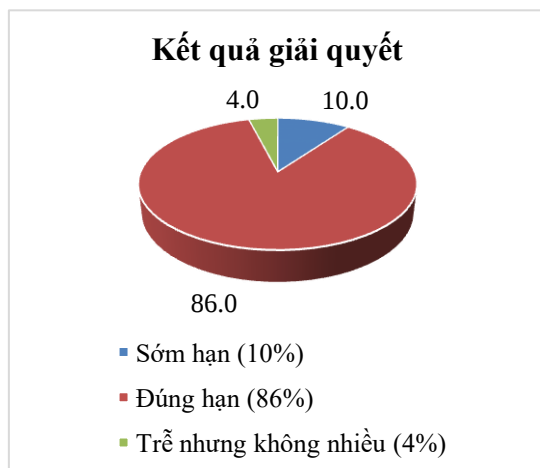
còn lại 66% đánh giá ở mức khá tốt và 6% khách hàng chưa thật sự hài lòng. Việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến được 86% khách hàng đánh giá tốt và rất tốt, 12% đánh giá tạm được và còn 1 khách hàng chưa hài lòng.

Về hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, 92% khách hàng đánh giá khá tốt về giao diện của phần mềm; đồng thời, khách hàng đánh giá thao tác thực hiện trên phần mềm đơn giản, rất dễ thực hiện chiếm 88%. Tuy nhiên, trên 40% khách hàng cho biết hệ thống thỉnh thoảng có sự cố, thậm chí thường xuyên bị nghẽn làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của người dùng.



Về tiêu chí **Thủ tục hành chính**, có 72% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ đơn giản, 24% cho biết không phải nộp nhiều giấy tờ và còn 4% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ chưa thật sự hợp lý; 78% khách hàng đánh giá không gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử, trong đó có 22% cho rằng rất đơn giản, dễ thực hiện. Khi được hỏi, 43/50 khách hàng được khảo sát cho biết hồ sơ điện tử được tiếp nhận ngay lần đầu mà không bị trả lại để bổ sung tài liệu, giấy tờ hồ sơ đầu vào (chiếm tỷ lệ 86%); trong số 7 khách hàng có hồ sơ bị trả lại để bổ sung thì có 3 trường hợp cho biết phải bổ sung 2 lần mới được tiếp nhận.

Về **Sự phục vụ của công chức**, có 88,9% khách hàng hài lòng về thái độ phục vụ của công chức ngành hải quan trên địa bàn tỉnh và 11,1% đánh giá ở mức tạm được. Kết quả khảo sát không ghi nhận tình trạng công chức đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ trong quá trình giải quyết công việc. Tuy nhiên, còn đến 12% khách hàng cho biết việc tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến chưa kịp thời (trên 01 ngày).



Về **Kết quả giải quyết công việc**, có 48/50 khách hàng (tỷ lệ 96%) được trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính sớm và đúng hạn trong năm 2024; chỉ có 02 trường hợp hồ sơ trễ hạn (đều là khách hàng tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng

Cam Ranh).

Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi được khách hàng đánh giá khá thấp, 8% khách hàng cho biết không thấy thông tin và cách thức gửi phản ánh, kiến nghị; 14% đánh giá tạm được, 48% nhận xét khá nhiều hình thức, tương đối thuận tiện và 30% cho biết nhiều hình thức, thuận tiện.

Có 92% khách hàng đánh giá cơ quan hải quan có cung cấp thông tin đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (giảm 5,6% so với năm 2023) và còn 4 khách hàng cho biết không thấy bất kỳ thông tin đường dây nóng nào để phản ánh, kiến nghị (3 khách hàng của Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Nha Trang và 1 khách hàng Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Cam Ranh). Có 2/50 khách hàng (tỷ lệ 4%) từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hải quan, trong đó có 01 trường hợp khách hàng cho biết cơ quan trả lời không đầy đủ, chậm trễ.

Đối với 96% trường hợp chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị, có 33,3% đánh giá cơ quan hải quan làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị (giảm 16,7%), còn lại 62,5% cho biết chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị và 2 ý kiến cho rằng còn ngại vì nhiều phiền hà.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Cảm nhận chung về sự phục vụ của lĩnh vực hải quan trong năm 2024, 45/50 khách hàng (tỷ lệ 90%) đánh giá hài lòng và rất hài lòng, 5 ý kiến đánh giá “Tạm được”.

Đối với lĩnh vực hải quan, 10 nội dung nhận được mức độ mong muốn cải thiện của người dân nằm trong khoảng từ 72% - 78,5%, khá cao so với mặt bằng chung giữa các khối cơ quan. Khách hàng mong muốn cao nhất đối với nội dung “*Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết*” (78,5%), kế đến là “*Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt*” (77%) và “*Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân*” (76%).

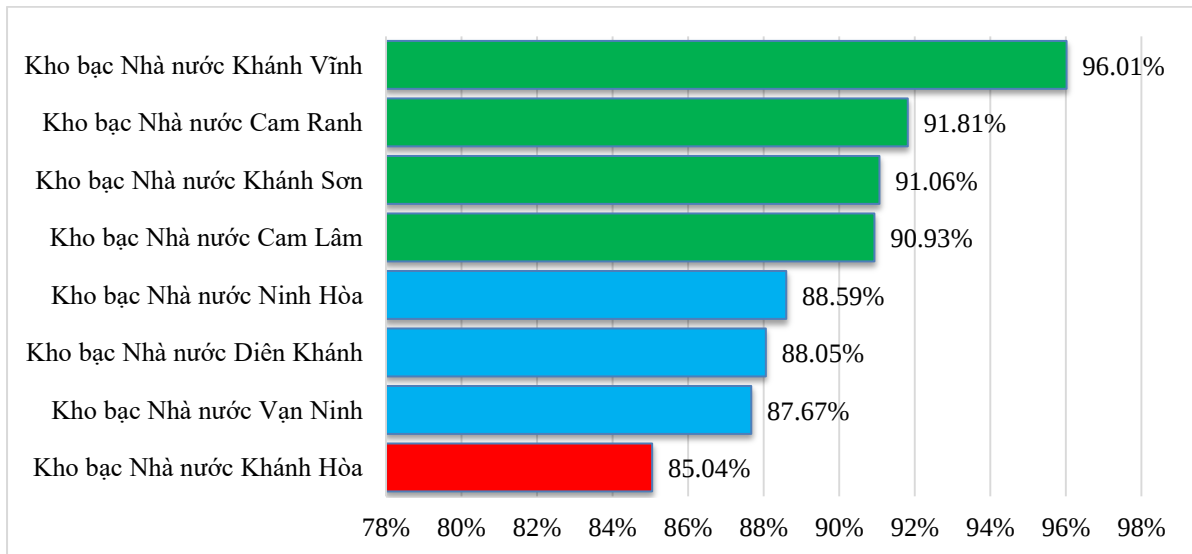
Bảng 8. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với khối Hải quan

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	72,00%
2. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	77,00%
3. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	78,50%

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
4. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	72,00%
5. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	72,50%
6. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	74,00%
7. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	74,00%
8. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	76,00%

Phần VIII.
CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

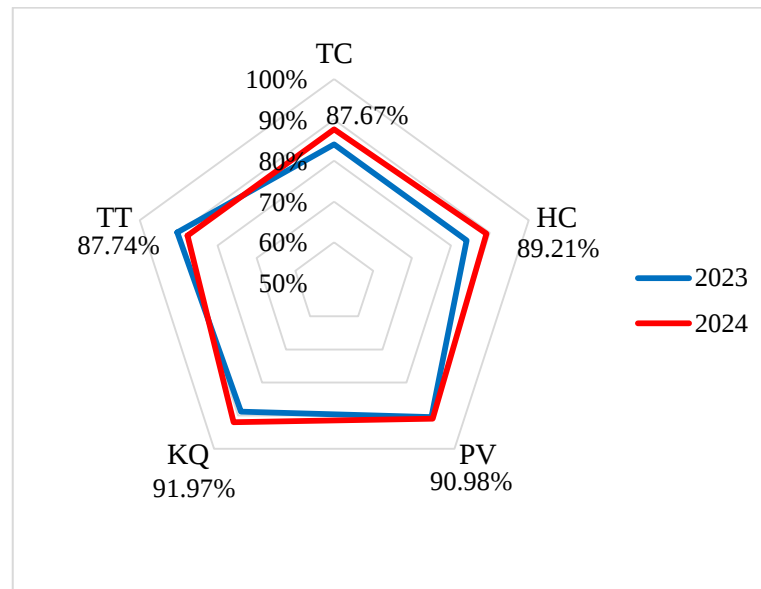


Biểu đồ 38. Chỉ số hài lòng KBNN năm 2024

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 lĩnh vực Kho bạc Nhà nước (KBNN) đạt 89,51%; tăng 2,42% so với năm 2023 và đạt mục tiêu chung của tỉnh (trên 87%). KBNN Khánh Hòa có chỉ số hài lòng đạt 85,04%, là đơn vị duy nhất có chỉ số dưới 87%.

Trong 8 đơn vị được đánh giá thì có 7 đơn vị gia tăng chỉ số hài lòng, trong đó KBNN Cam Lâm và Cam Ranh có sự cải thiện lớn nhất, với chỉ số tăng tương ứng 5,12% và 4,25% so với năm 2023. KBNN Khánh Sơn là đơn vị duy nhất có chỉ số thấp hơn năm 2023, tuy nhiên mức sụt giảm không đáng kể (chỉ giảm 0,62%) và chỉ số đạt 91,06%.

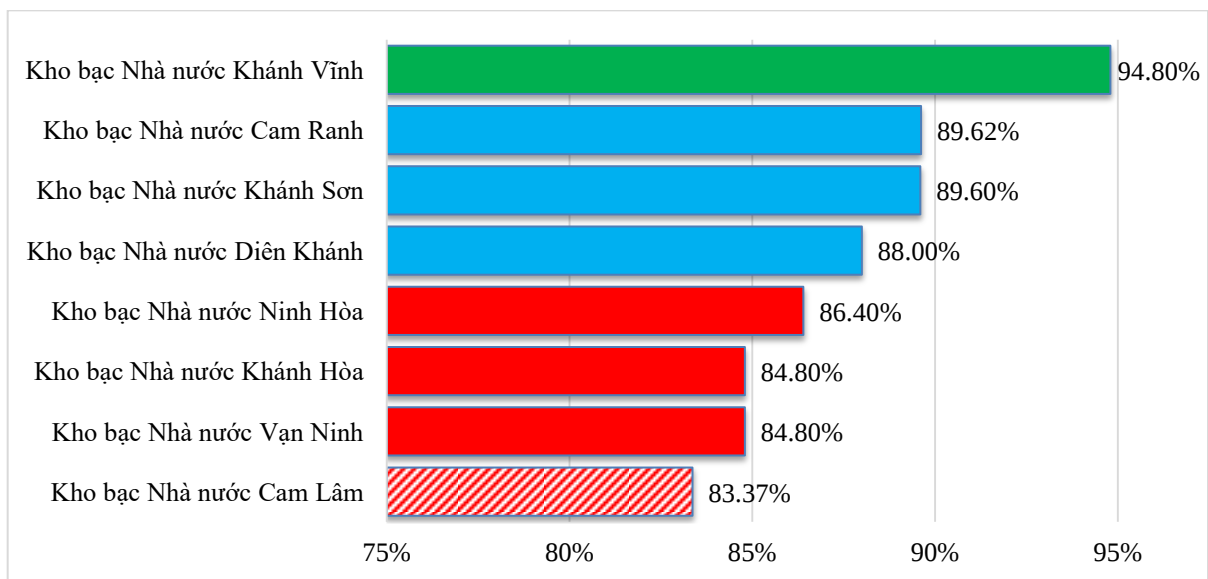
Trong 5 tiêu chí thành phần, tiêu chí Thủ tục hành chính có mức tăng cao nhất so với năm 2023 với 5,18%; tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức có mức tăng thấp nhất với 0,47%. Tiêu chí duy nhất có kết quả thấp hơn năm 2023 là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (thấp hơn 2,64%) tuy nhiên chỉ số vẫn đạt mục tiêu trên 87%.



Biểu đồ 39. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng lĩnh vực KBNN

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ



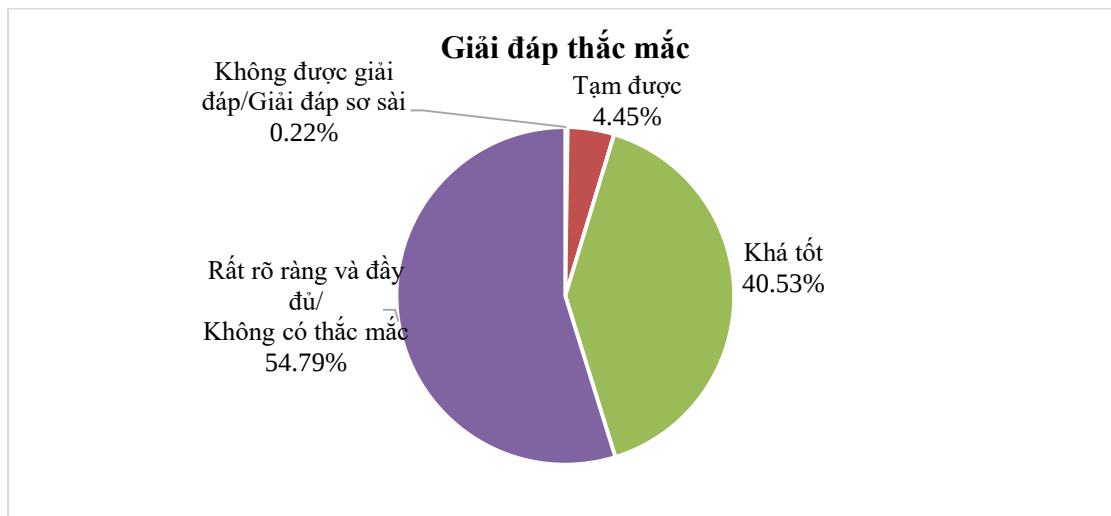
Biểu đồ 40. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của KBNN

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ năm 2024 lĩnh vực KBNN đạt 87,67%, cao hơn năm 2023 là 3,67%. KBNN Khánh Vĩnh tiếp tục là đơn vị có chỉ số cao nhất (đạt 90,07%, tăng 3,10%), kế đến là KBNN Cam Ranh đạt 89,62% và KBNN Khánh Sơn đạt 89,60%. Có 4/8 đơn vị chưa đạt mục tiêu kế hoạch, trong đó: KBNN Ninh Hòa đạt 86,4%, chỉ thấp hơn mục tiêu đề ra 0,61%; các đơn vị còn lại gồm KBNN Khánh Hòa, KBNN Vạn Ninh, KBNN Cam Lâm có chỉ số khá thấp so với mục tiêu đề ra, dao động trong khoảng từ 83,37% đến 84,8%.

Trả lời phiếu khảo sát, có 46,21% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ công lĩnh vực KBNN cung cấp chỉ thông qua 1 - 3 hình thức; 4 - 5 hình thức

chiếm 19,87% và 33,93% khách hàng tiếp cận thông tin dịch vụ công lĩnh vực KBNN qua 6 hình thức trở lên. Về nội dung thông tin được cung cấp, 46,98% khách hàng đánh giá rất đầy đủ; 12,53% cho rằng tương đối đầy đủ; 15,21% nhận xét tạm được; còn lại 25,28% khách hàng đánh giá nội dung thông tin được cung cấp sơ sài, không đầy đủ.

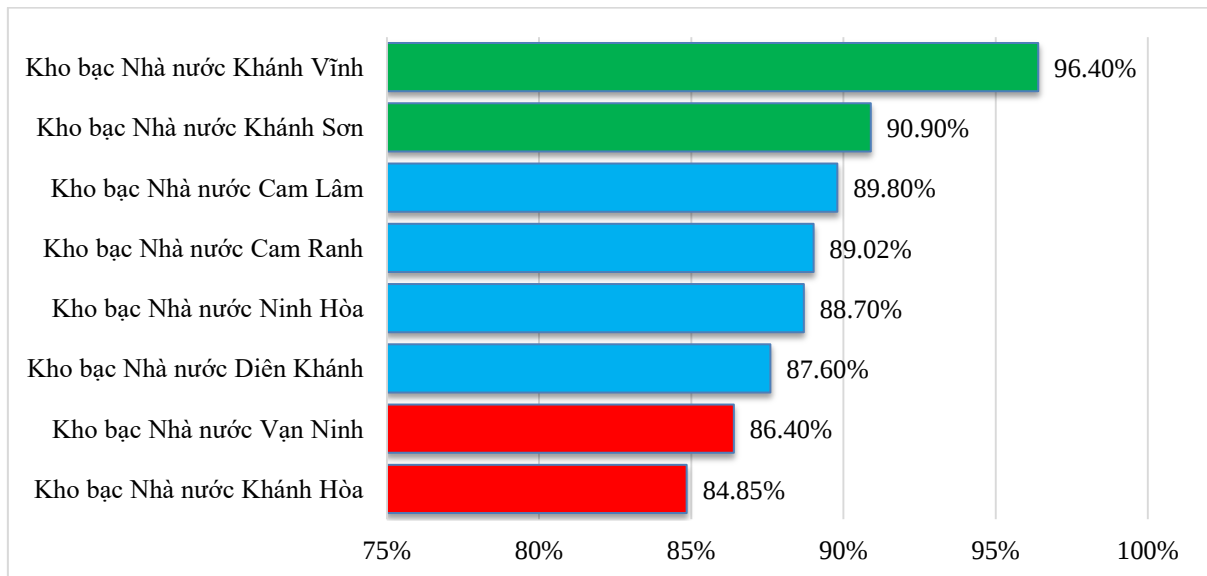
Những vướng mắc của khách hàng về cơ chế, chính sách, thủ tục đã được KBNN tiếp nhận, xử lý và hướng dẫn chu đáo; do đó có trên 95,32% khách hàng hài lòng về vấn đề này, chỉ có 01 khách hàng của KBNN Khánh Sơn đánh giá việc giải đáp còn sơ sài. Hầu hết khách hàng cũng hài lòng về việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của cơ quan KBNN.



Về giao diện website dịch vụ công trực tuyến, có đến 95,99% khách hàng đánh giá rất trực quan, dễ sử dụng và tương đối dễ theo dõi; chỉ 4,01% đánh giá tạm được. Đối với thao tác trên website, có 94,21% khách hàng đánh giá đơn giản, rất dễ thực hiện và tương đối dễ thực hiện; 5,57% khách hàng đánh giá tạm được và 1 trường hợp cho rằng khó thực hiện (KBNN Khánh Hòa). Về mức độ ổn định của hệ thống, còn trên 14,48% khách hàng cho biết hệ thống thỉnh thoảng có sự cố hoặc thường xuyên bị nghẽn (giảm 7,42% so với năm 2023).

2. Thủ tục hành chính

Trong 8 KBNN được khảo sát, có 6/8 đơn vị có chỉ số Thủ tục hành chính đạt mục tiêu trên 87%, trong đó KBNN Khánh Vĩnh và KBNN Khánh Sơn có kết quả cao nhất, tương ứng lần lượt 96,4% và 90,9%. KBNN Khánh Hòa và KBNN Vạn Ninh có chỉ số chưa đạt mục tiêu, với kết quả tương ứng lần lượt là 84,85% và 86,4%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 11,55%, không thay đổi nhiều so với năm 2023 (11,66%).



Biểu đồ 41. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của KBNN

Hầu hết khách hàng (95,55%) đánh giá khá tốt về nội dung dịch vụ công lĩnh vực KBNN được công khai, tuy nhiên còn 2 ý kiến cho rằng cơ quan niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (KBNN Diên Khánh, KBNN Khánh Sơn). Đánh giá về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp, có 91,98% khách hàng cho rằng đơn giản, hợp lý; 6,68% cho biết thành phần hồ sơ phải nộp không nhiều lắm và còn 6 khách hàng cho rằng nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết (3 khách hàng của KBNN Khánh Hòa, 2 khách hàng của KBNN Vạn Ninh và 1 khách hàng của KBNN Cam Lâm).

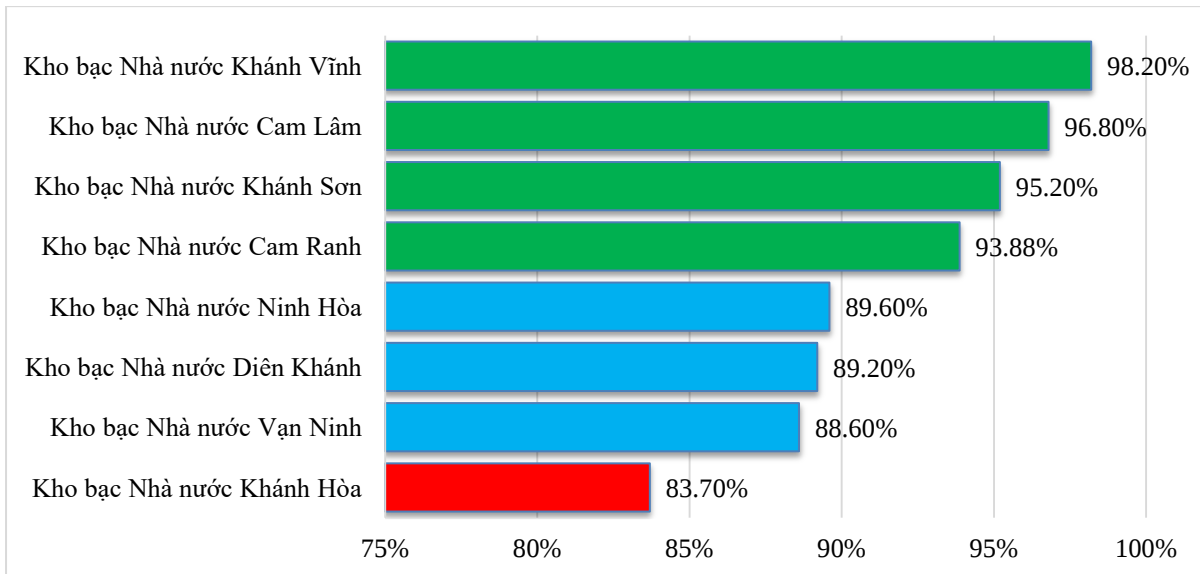
Có 90,85% khách hàng cho rằng hầu như không gặp khó khăn gì trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử, rất đơn giản và dễ thực hiện; 8,93% nhận xét không khó lắm. Vẫn còn 1 trường hợp cho biết tương đối khó thực hiện trong việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử trực tuyến (KBNN Khánh Sơn).

Trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, có 88,86% khách hàng tham gia khảo sát cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay lần đầu. Trong số 11,14% khách hàng có hồ sơ bị trả lại để bổ sung thì có đến 22,45% khách hàng phải bổ sung hồ sơ 2 lần mới được tiếp nhận hồ sơ, nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng chưa thực hiện đúng hướng dẫn, riêng 2 khách hàng tại KBNN Khánh Hòa và KBNN Vạn Ninh cho biết gặp trường hợp mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp; 2 khách hàng ở KBNN Khánh Hòa và KBNN Khánh Sơn phản ánh do nội dung hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ.

3. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Chỉ số hài lòng chung về Sự phục của cán bộ, công chức lĩnh vực KBNN năm 2024 đạt 90,98%, cao hơn 0,47% so với năm 2023. Có 7/8 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu năm 2024, trong đó 4 đơn vị có chỉ số trên 90% là: KBNN Khánh Vĩnh, KBNN Cam Lâm, KBNN Khánh Sơn và KBNN Cam Ranh,

KBNN Khánh Hòa là đơn vị duy nhất có kết quả dưới mục tiêu chung của tỉnh, chỉ đạt 83,70%, không thay đổi nhiều so với chỉ số năm 2023. Mức chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất tương đối lớn với 14,5% (tăng 0,71% so với năm 2023).



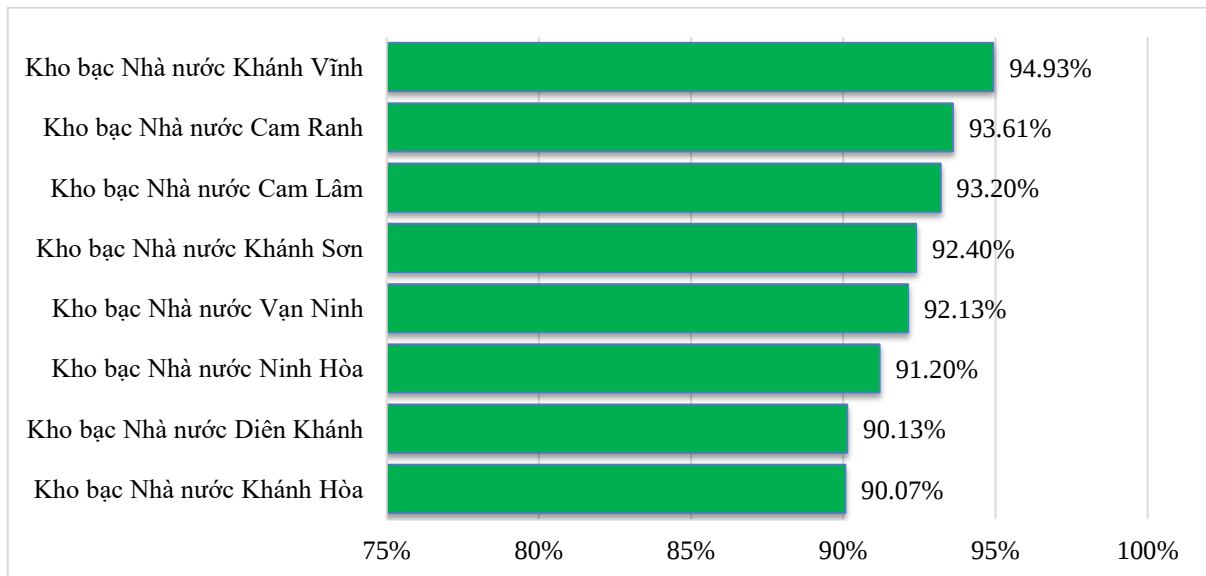
Biểu đồ 42. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của KBNN

Kết quả khảo sát cho thấy, có 50,33% khách hàng đánh giá sau khi bấm nộp hồ sơ điện tử thì gần như hồ sơ được tiếp nhận ngay; 47,22% cho biết hồ sơ được tiếp nhận trong vòng 1 ngày; vẫn còn 2,45% hồ sơ tiếp nhận trên 01 ngày (8 khách hàng của KBNN Khánh Hòa; đối với KBNN Ninh Hòa, KBNN Vạn Ninh, KBNN Khánh Sơn mỗi đơn vị có 01 khách hàng).

Sau khi nộp hồ sơ điện tử, có 49% khách hàng cho biết phải làm việc trực tiếp với công chức KBNN để kiểm tra, xác minh thực tế; trong đó, đa số khách hàng (97,7%) hài lòng với thái độ phục vụ, tuy nhiên vẫn còn 2,3% đánh giá mức tạm được. Kết quả khảo sát không ghi nhận trường hợp phản ánh những nhiều, tiêu cực của công chức KBNN.

4. Kết quả giải quyết công việc

Chỉ số hài lòng chung đối với Kết quả giải quyết công việc lĩnh vực KBNN năm 2024 đạt 91,97% và cao nhất trong 5 chỉ số thành phần, cao hơn 3,14% so với năm 2023. 8/8 đơn vị có chỉ số trên 90%, trong đó KBNN Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất (94,93%) và KBNN Khánh Hòa có chỉ số thấp nhất (90,07%). Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất chỉ còn 4,86% (giảm 2,83% so với năm 2023).

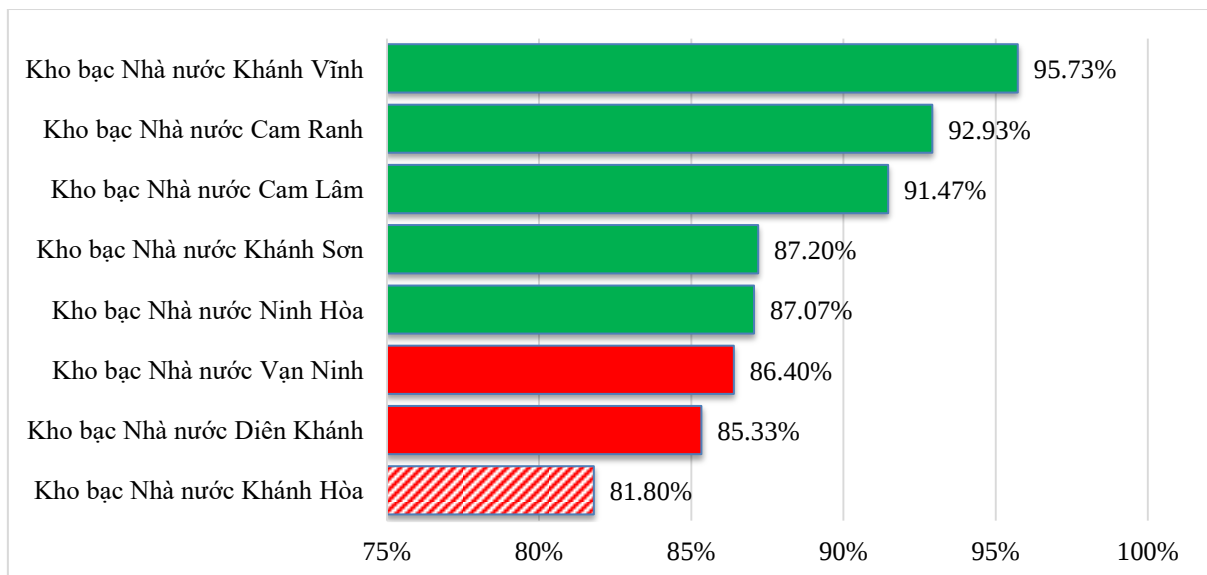


Biểu đồ 43. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của KBNN

Sau khi hồ sơ điện tử được tiếp nhận, 75,22% khách hàng cho biết được nhận kết quả mà không phải bổ sung hồ sơ, 23,21% phải bổ sung 01 lần và 1,56% bổ sung từ 2 lần trở lên trước khi nhận kết quả (chủ yếu ở KBNN Khánh Hòa và KBNN Diên Khánh). Việc yêu cầu bổ sung đều được cơ quan KBNN thông báo qua hệ thống dịch vụ công.

Sau khi được tiếp nhận hồ sơ, có 16,26% khách hàng cho biết nhận được kết quả sớm hạn (tăng 9,34% so với năm 2023), 83,52% được trả kết quả đúng hạn; chỉ có 01 khách hàng cho biết nhận kết quả trễ hạn (KBNN Ninh Hòa).

5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



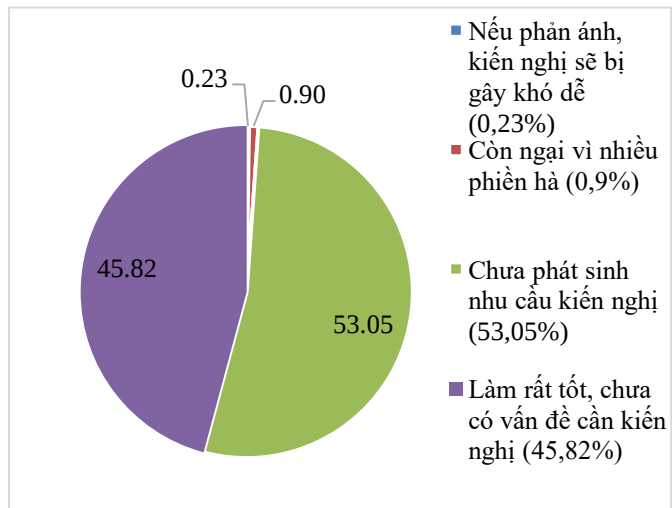
Biểu đồ 44. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Trong 5 tiêu chí thành phần, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất có chỉ số hài lòng giảm so với năm 2023 (giảm 2,64%), đạt 87,74%

và vẫn đảm bảo mục tiêu của Kế hoạch Cải cách hành chính. Tuy nhiên, còn 3/8 đơn vị có chỉ số dưới 87% là KBNN Khánh Hòa (81,8%), KBNN Diên Khánh (85,33%) và KBNN Vạn Ninh (86,4%).

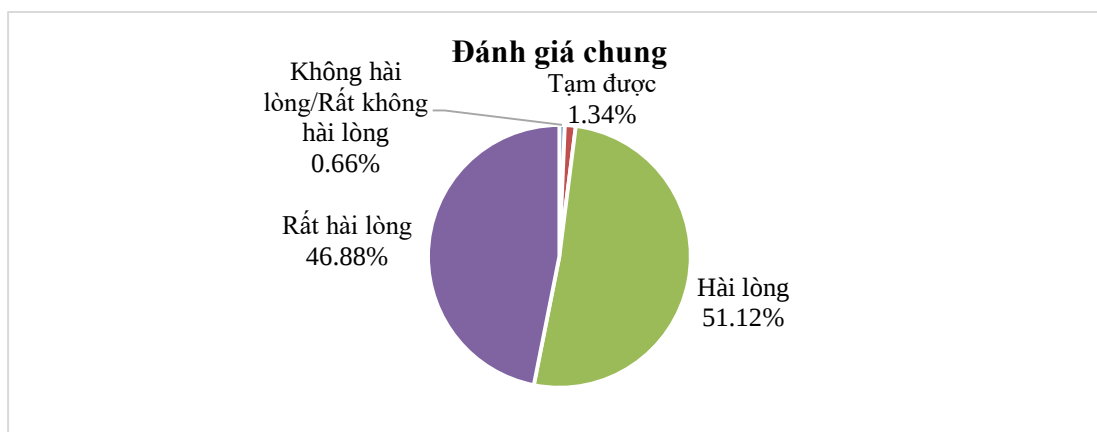
Về bố trí, công khai thông tin đường dây nóng, 91,09% khách hàng nhận xét nhiều hình thức, thuận tiện; 6,45% cảm thấy tạm được và 2,45% đánh giá chưa tốt (chủ yếu ở KBNN Khánh Hòa và KBNN Diên Khánh). Qua các hình thức, chỉ có 2 khách hàng của KBNN Khánh Hòa cho rằng khó thực hiện, chiếm tỷ lệ 0,45%.

Chỉ có 6 khách hàng (tương đương 1,34%) cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị KBNN và đều hài lòng với việc trả lời của đơn vị. Giải thích lý do chưa gửi phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị, 45,82% khách hàng đánh giá đơn vị làm rất tốt nên chưa có vấn đề cần kiến nghị, 53,05% do chưa phát sinh nhu cầu, 0,9% còn ngại vì nhiều phiền hà (khách hàng của KBNN Khánh Hòa, Vạn Ninh) và 1 khách hàng còn tâm lý sợ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (KBNN Khánh Sơn).



III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Hầu hết khách hàng được khảo sát đánh giá tốt chất lượng phục vụ của các cơ quan KBNN, trong đó 46,88% khách hàng cho biết “Rất hài lòng” (tăng 7,48%), 51,12% khách hàng “Hài lòng”; 1,34% khách hàng đánh giá tạm được và vẫn còn 1 khách hàng cảm thấy “Không hài lòng” (KBNN Khánh Hòa) và 2 khách hàng “Rất không hài lòng” (KBNN Khánh Hòa, KBNN Cam Lâm).



Ở khối KBNN, khách hàng khá quan tâm đến nội dung “Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt” (66,8%); “Thường

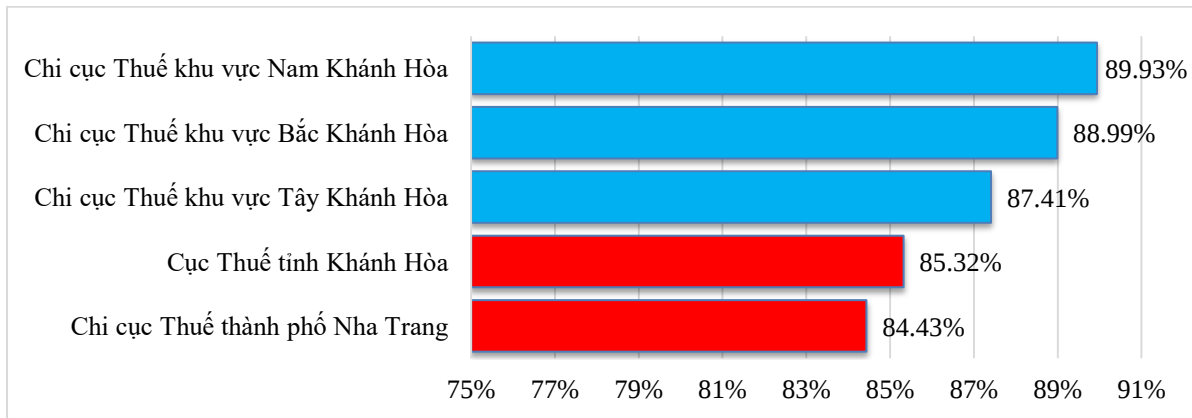
xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết” (65,51%) và “Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp” (64,77%).

Bảng 9. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với lĩnh vực KBNN

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	63,20%
2. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	66,80%
3. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	65,51%
4. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	63,87%
5. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	63,12%
6. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	64,77%
7. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	63,68%
8. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	64,21%

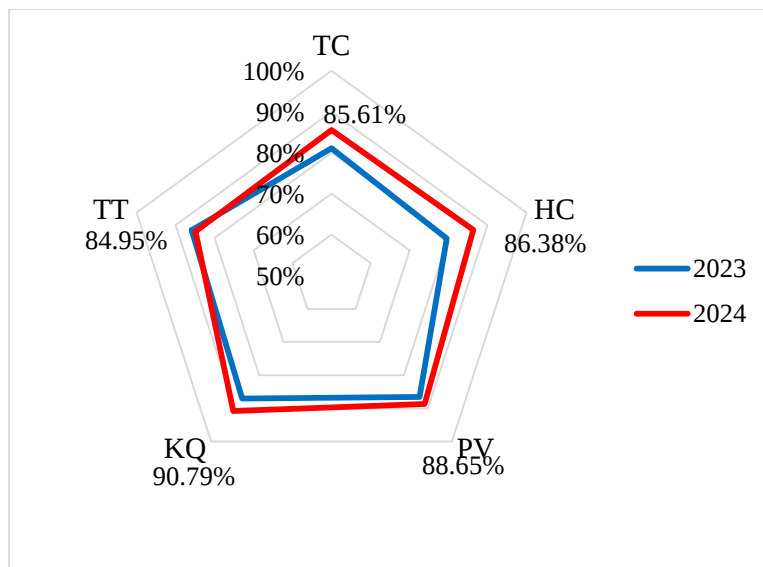
Phần IX. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN THUẾ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 45. Chỉ số hài lòng các cơ quan Thuế

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung của Khối các cơ quan Thuế đạt 87,27%, tăng 3,65% so với năm 2023. Chỉ số hài lòng của các cơ quan Thuế đều được cải thiện so với năm trước, trong đó Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa có kết quả tăng đáng kể (6,57%) và dẫn đầu khối với chỉ số đạt 89,93%. Cục Thuế tỉnh và Chi cục Thuế thành phố Nha Trang tiếp tục có kết quả thấp nhất và chưa đạt mục tiêu năm 2024, chỉ số hài lòng tương ứng lần lượt là 85,32% và 84,43%.



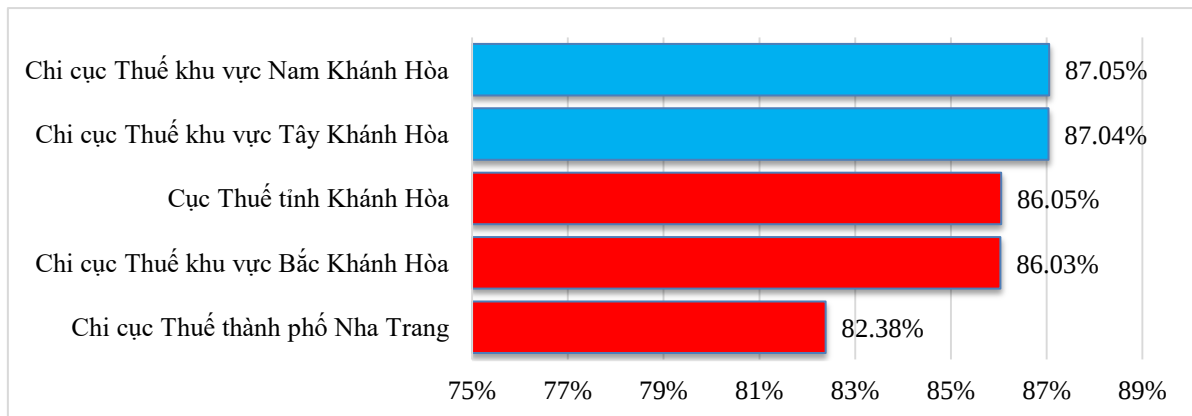
Biểu đồ 46. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng ngành Thuế

Trên 5 tiêu chí đánh giá, tiêu chí về Kết quả giải quyết công việc tiếp tục có chỉ số hài lòng cao nhất (90,79%) và là tiêu chí duy nhất có chỉ số trên 90%; cùng với Sự phục vụ của công chức là 2 tiêu chí đạt mục tiêu kế hoạch năm 2024. Tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số hài lòng thấp nhất (84,95%) và là tiêu chí duy nhất có chỉ số thấp hơn năm 2023.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

Ở khối các cơ quan Thuế, chỉ số hài lòng chung năm 2024 về Tiếp cận dịch vụ đạt 85,61%, tăng 4,48% so với năm 2023 tuy nhiên chưa đạt mục tiêu năm 2024. Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa và Tây Khánh Hòa có chỉ số tương đồng nhau (khoảng 87%) và đạt mục tiêu kế hoạch; Cục Thuế tỉnh và Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa cũng có kết quả tương đồng (khoảng 86%), riêng Chi cục Thuế thành phố Nha Trang chỉ đạt 82,38%, khá thấp so với mặt bằng chung của khối và mục tiêu đề ra.

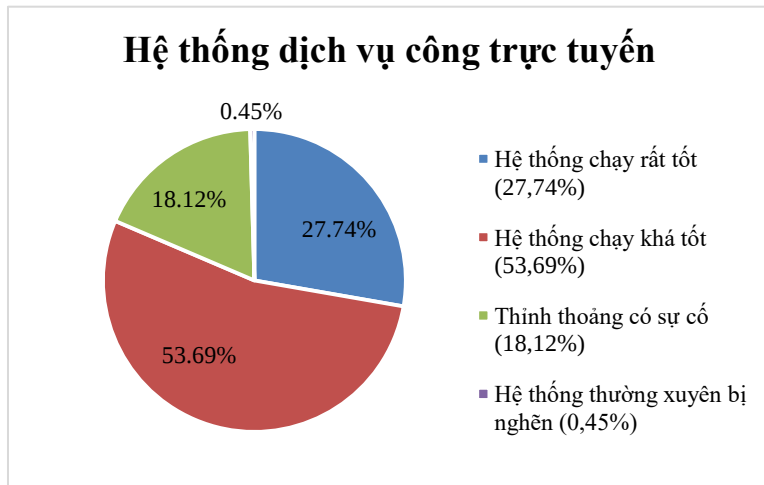


Biểu đồ 47. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Thuế

Kết quả khảo sát cho thấy, 81,65% khách hàng được tiếp cận từ 3 nội dung thông tin trở lên. Hầu hết khách hàng có thể tiếp cận được các thông tin cơ bản như danh mục dịch vụ công trực tuyến, thông tin thủ tục hành chính, các mẫu đơn, tờ khai, bộ hồ sơ mẫu,... Trong đó, khách hàng tiếp cận thông tin thông qua 1-2 hình thức chiếm 37,79%; 3-5 hình thức chiếm 33,75% và 28,46% tiếp cận thông qua 6 hình thức trở lên.

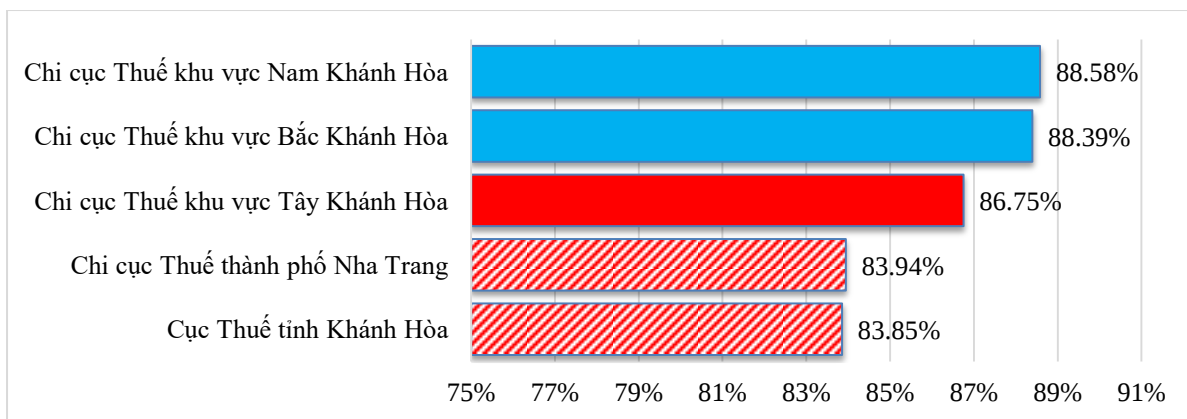
Khi được hỏi về những thắc mắc cần giải đáp, 42,46% khách hàng cho biết được cơ quan Thuế giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có vướng mắc (tăng 15,84%); 20,23% đánh giá khá tốt; 6,69% đánh giá ở mức tạm được và còn 0,62% cho rằng giải đáp sơ sài, trong đó: 3 trường hợp của Chi cục Thuế thành phố Nha Trang; 1 trường hợp của Cục Thuế tỉnh và 1 trường hợp của Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa. Việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của ngành Thuế cũng được khách hàng đánh giá khá tốt, chỉ có 5,82% đánh giá tạm được và 01 khách hàng Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa đánh giá còn kém.

Đánh giá trang thiết bị phục vụ nhu cầu người dân tại Bộ phận Một cửa cơ quan Thuế, còn 6,12% khách hàng chưa hài lòng (cao hơn 1% so với năm 2023), trong đó 1 khách hàng của Chi cục Thuế thành phố Nha Trang cho rằng chưa đáp ứng, nhiều thiết bị hư hỏng. Về hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cảm nhận chung của khách hàng thông qua khảo sát có 27,74% nhận xét hệ thống chạy rất tốt (tăng 9,56% so với năm 2023), 53,69% nhận xét khá tốt, 18,12% nhận xét thỉnh thoảng có sự cố và chỉ còn 0,45% nhận xét hệ thống thường xuyên bị nghẽn.



2. Thủ tục hành chính

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung về thủ tục hành chính cơ quan Thuế đạt 86,38%, tăng 6,84% so với năm 2023. Có 2/5 cơ quan có chỉ số đạt trên 87% là Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa. Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa có chỉ số thấp hơn mục tiêu đề ra 0,26% trong khi đó Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa vẫn chưa đạt được mức mục tiêu của năm 2023 (trên 84%).



Biểu đồ 48. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Thuế

Về niêm yết TTHC tại Bộ phận Một cửa hoặc Trang thông tin điện tử, có 41,37% khách hàng nhận xét đầy đủ, rõ ràng, tra cứu thuận lợi (tăng 11,56%); 52,88% nhận xét niêm yết khá đầy đủ; 4,82% đánh giá tạm được và còn 0,78% cho biết việc tra cứu rất bất tiện, riêng 1 khách hàng của Cục Thuế tỉnh cho biết không thấy nội dung niêm yết.

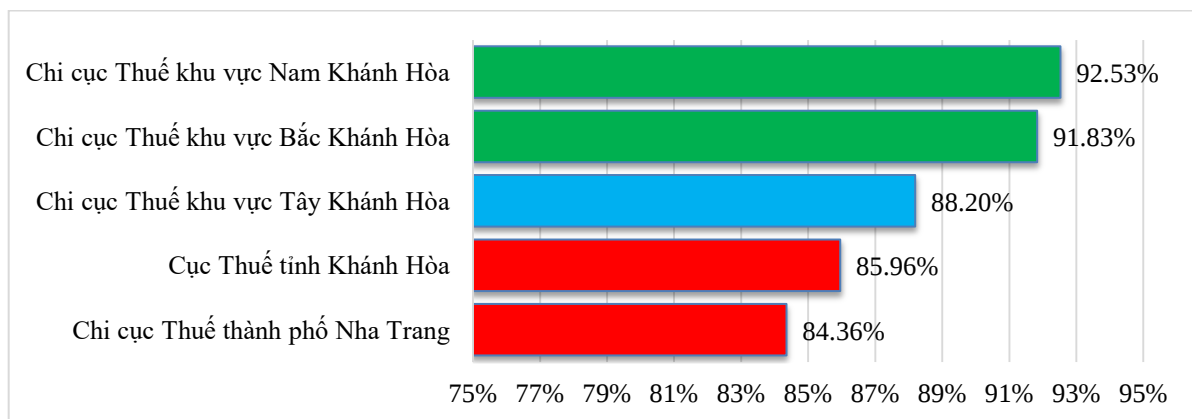
Có 99,38% khách hàng (cả khách hàng thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp và

trực tuyến) đánh giá thành phần hồ sơ đơn giản, hợp lý, không yêu cầu nhiều giấy tờ lăm. Chỉ còn 0,31% khách hàng còn phàn nàn thành phần hồ sơ có nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết. Về việc điền các tờ khai, 28,15% khách hàng nhận xét rất đơn giản, dễ thực hiện (tăng 11,48% so với năm 2023); 60,81% cho biết hầu như không gặp khó khăn gì; 10,11% nhận định không khó lắm và còn 0,93% cho biết gặp rất nhiều khó khăn hoặc tương đối khó thực hiện.

Sau khi nộp hồ sơ dịch vụ công, 87,87% khách hàng cho biết hồ sơ được cơ quan Thuế tiếp nhận ngay lần đầu mà không phải trả lại để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Số khách hàng còn lại phải bổ sung hồ sơ thì chỉ có 51,28% là bổ sung 01 lần, có đến 34,62% bổ sung 2 lần và 14,1% phải bổ sung từ 3 lần trở lên. Trong đó, có trường hợp khách hàng cho biết cơ quan hướng dẫn còn sơ sài (Cục Thuế tỉnh, Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa và Nam Khánh Hòa).

3. Sự phục vụ của công chức

Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ của công chức Thuế năm 2024 đạt 88,65%. So với năm 2023, chỉ số năm 2024 tăng 2,09%. Chi cục Thuế khu vực Nam và Bắc Khánh Hòa có chỉ số cao nhất và trên 90%. Cục Thuế tỉnh và Chi cục Thuế thành phố Nha Trang là 2 cơ quan chưa đạt mục tiêu tại tiêu chí này, chỉ số tương ứng lần lượt là 85,96% và 84,36%.



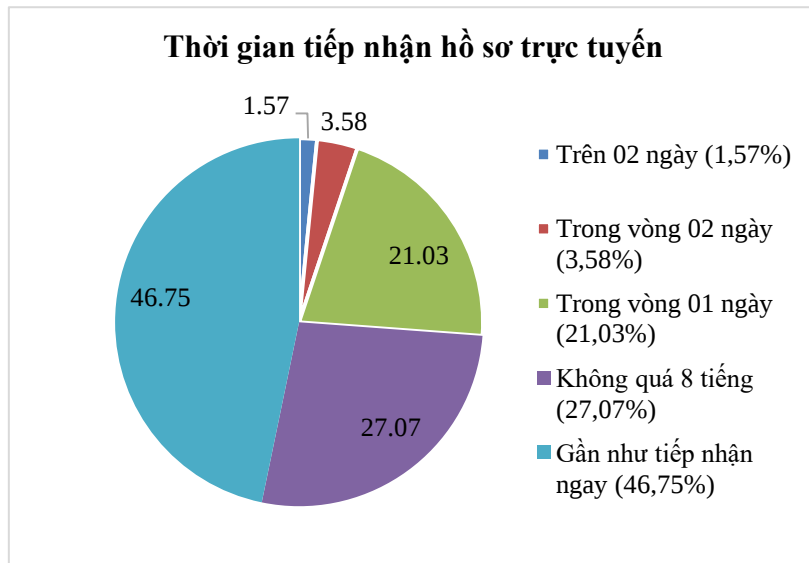
Biểu đồ 49. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của công chức của các cơ quan Thuế

Kết quả khảo sát cho thấy 79,59% 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, 18,37% phải chờ nhưng không lâu lắm và còn 1,53% khách hàng nhận thấy chờ đợi khá lâu (trên 30 phút), riêng 1 khách hàng của Chi cục Thuế thành phố Nha Trang phản ánh chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ); tuy nhiên, việc chờ đợi chủ yếu do khách hàng đến giao dịch đông, không có trường hợp phản ánh công chức làm việc riêng hoặc không có mặt.

Đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan thuế, nhìn chung khách hàng khá hài lòng, có 98,98% nhận xét là minh bạch, công bằng, người đến

trước được tiếp đón trước. Tuy nhiên, 1 khách hàng cho biết vẫn có trường hợp không công bằng tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa (kết quả khảo sát năm 2023 cũng ghi nhận 1 trường hợp tương tự tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa).

Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 46,75% khách hàng cho biết hồ sơ điện tử gần như tiếp nhận ngay (tăng 14,05% so với năm 2023), 27,07% được tiếp nhận không quá 8 tiếng, 21,03% trong vòng 01 ngày, 3,58% trong vòng 02 ngày và có 1,57% cho



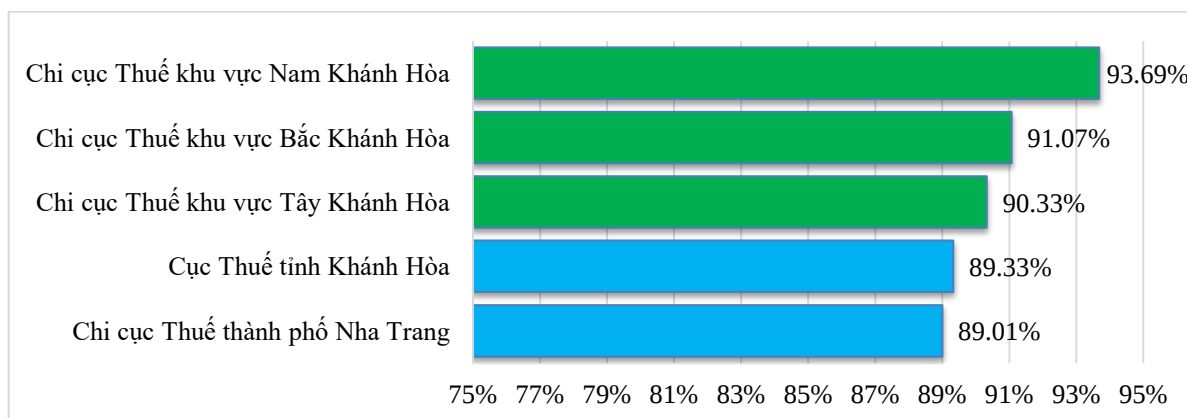
biết thời gian tiếp nhận là trên 02 ngày (Cục Thuế tỉnh, Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa mỗi cơ quan ghi nhận 3 khách hàng, Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có 1 khách hàng).

Khi đến nộp hồ sơ trực tiếp, khách hàng đánh giá khá tích cực thái độ giao tiếp của công chức một cửa, cụ thể 42,35% đánh giá hòa nhã, nhiệt tình (tăng 12,54%); 51,53% đánh giá khá tận tình, lịch sự; 5,1% đánh giá tạm được và có 1,02% phản hồi tiêu cực rằng thái độ giao tiếp của công chức một cửa thờ ơ, ít tận tình (2 khách hàng tại Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có ý kiến này). Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến nhưng có tiếp xúc với công chức ngành thuế, ghi nhận 1 trường hợp tại Cục Thuế tỉnh đánh giá công chức còn khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, không có phản ánh nào của khách hàng về trường hợp công chức Thuế đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ. Tuy nhiên, tại Chi cục Thuế thành phố Nha Trang ghi nhận 2 ý kiến trái chiều: 01 ý kiến cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận (2 trường hợp) và 01 ý kiến công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối khi được bồi dưỡng (8 trường hợp).

4. Kết quả giải quyết công việc

Đây tiếp tục là tiêu chí có kết quả cao nhất trong 5 tiêu chí thành phần, chỉ số đạt 90,79%, tăng 3,71% so với năm 2023. 100% cơ quan trong khối đều đạt mục tiêu trên 87%, trong đó Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 93,69% và cùng với Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Tây Khánh Hòa là 3 cơ quan có chỉ số trên 90%.



Biểu đồ 50. Kết quả tiêu chí Kết quả giải quyết công việc của các cơ quan Thuế

Về kết quả giải quyết hồ sơ trực tiếp, có 10,71% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 88,78% nhận kết quả đúng hạn, 0,51% trễ hạn nhưng không nhiều lắm. Đối với hồ sơ trực tuyến, có 9,62% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 89,26% nhận kết quả đúng hạn, 0,89% trễ hạn nhưng không nhiều lắm và còn 0,22% cho biết thời gian trễ gấp đôi hoặc hơn (tương ứng 01 khách hàng của Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa).

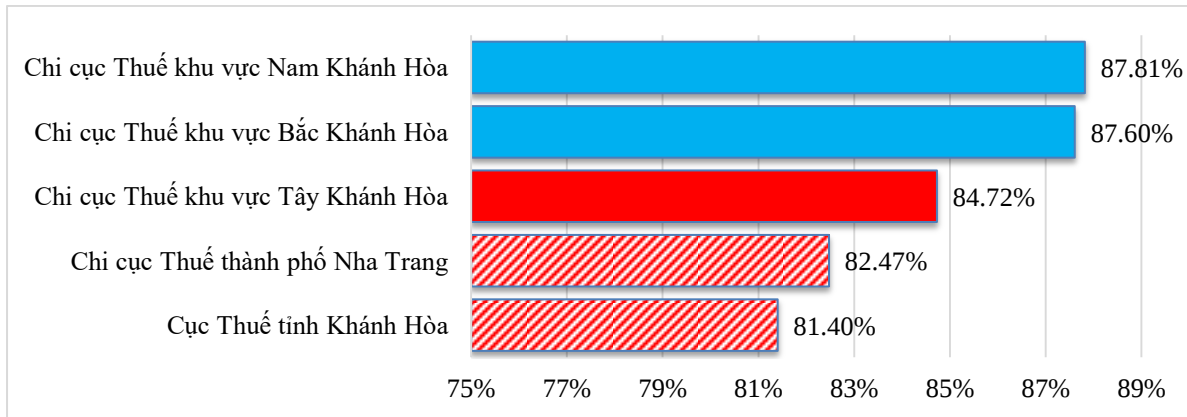
Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo thời gian trong Giấy hẹn trả kết quả, có 164 khách hàng (tương đương 83,67%) được nhận kết quả ngay, tuy nhiên vẫn còn 29 khách hàng (tương đương 14,8%) gặp các tình huống như trong Bảng tổng hợp sau:

Bảng 10. Tổng hợp tình huống khi đến Bộ phận Một cửa của các cơ quan Thuế nhận kết quả giải quyết hồ sơ (Khách hàng trực tiếp)

Số TT	Cơ quan	Được nhận kết quả ngay	Bộ phận Một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến	Bộ phận Một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do	Bộ phận Một cửa báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác	Tổng
1	Chi cục Thuế Khu vực Bắc Khánh Hòa	35	4	1	0	40
2	Chi cục Thuế Khu vực Nam Khánh Hòa	63	2	0	0	65
3	Chi cục Thuế Khu vực Tây Khánh Hòa	15	6	0	0	21
4	Chi cục Thuế thành phố Nha Trang	27	12	1	0	40
5	Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	24	5	0	1	30
Tổng		164	29	2	1	196

5. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế đạt 84,95%, giảm gần 1% so với năm 2023 và chưa mục tiêu kế hoạch đề ra. Trong 5 cơ quan trong khối, Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Nam Khánh Hòa có chỉ số lần lượt là 87,6% và 87,81%, đạt mục tiêu đề ra; các cơ quan còn lại chưa đạt mục tiêu và có chỉ số dao động từ 81,4% đến 84,72%.



Biểu đồ 51. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế

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 thuế (chiếm 89,27%), tuy nhiên vẫn còn 10,73% khách hàng chưa thật sự hài lòng, trong đó 2 khách hàng nhận xét còn ít hình thức, không thuận tiện (Cục Thuế tỉnh, Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa) và 8 khách hàng không thấy thông tin đường dây nóng (Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa có 4 khách hàng phản ánh; Cục Thuế tỉnh và Chi cục Thuế thành phố Nha Trang mỗi đơn vị có 2 khách hàng phản ánh).

Theo kết quả khảo sát năm 2024, trong số khách hàng từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị cho cơ quan Thuế thì có 5 khách hàng thuộc nhóm nộp hồ sơ trực tiếp và 12 khách hàng thuộc nhóm thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đối với phúc đáp của cơ quan Thuế, 58,82% khách hàng đánh giá trả lời đầy đủ nội dung, kịp thời; 11,76% đánh giá tạm được, 17,65% phản ánh trả lời không đầy đủ, chậm trễ và có 2 khách hàng của Cục Thuế tỉnh cho biết chưa nhận được câu trả lời.

Có 97,4% khách hàng cho biết chưa từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị là do cơ quan Thuế làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị hoặc chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị. Tuy nhiên, vẫn còn 1,12% khách hàng cho biết do còn ngại vì nhiều phiền hà cũng như có 3 trường hợp phản ánh đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (2 khách hàng của Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa và 1 khách hàng của Cục Thuế tỉnh).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Đánh giá chung về sự phục vụ của khối các cơ quan Thuế, có 26,32% khách hàng rất hài lòng (tăng 7,35% so với năm 2023), 68,07% hài lòng, 5,3% đánh giá tạm được và còn 0,31% không hài lòng (tương đương 1 khách hàng của Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa). Tỷ lệ đánh giá hài lòng chung không có sự khác nhau giữa nhóm nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa và nhóm nộp hồ sơ trực tuyến.

Tổng hợp mức độ mong đợi của khách hàng ở 10 nội dung lấy ý kiến, các nội dung khách hàng mong đợi nhiều không khác nhiều so với năm 2023, chủ yếu là “Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp” (61,97%); “Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt” (61,47%); tiếp theo là “Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết” (60,89%);...

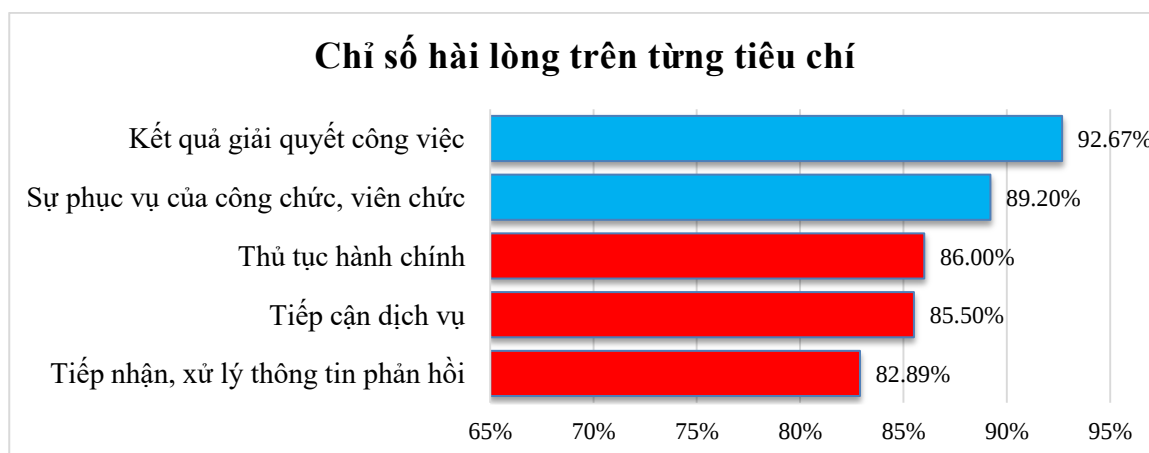
Bảng 11. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan Thuế

Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	58,86%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	55,23%
3. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	61,47%
4. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	60,89%
5. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	58,71%
6. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	58,44%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	56,89%
8. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	61,97%
9. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	59,21%
10. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	58,83%

Phần X.
CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH
KHÁNH HÒA

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

Chỉ số hài lòng năm 2024 của Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa đạt 87,25%, tăng 0,61% so với năm 2023 và đạt mục tiêu kế hoạch. Trong 5 tiêu chí khảo sát, Kết quả giải quyết công việc và Sự phục vụ của công chức, viên chức là 2 tiêu chí đạt mục tiêu đề ra với chỉ số tương ứng lần lượt là 92,67% và 98,2%. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 82,89%, kể đến là Tiếp cận dịch vụ với 85,5% và Thủ tục hành chính với 86%.



Biểu đồ 52. Kết quả 5 tiêu chí chỉ số hài lòng của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh năm 2024

Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý trên các tiêu chí như sau:

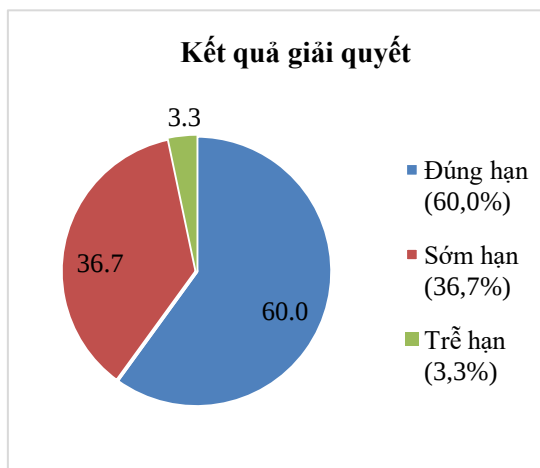
Về **Tiếp cận dịch vụ**, kết quả khảo sát cho thấy, hình thức chuyển tải thông tin của đơn vị vẫn chưa thật sự đa dạng, chủ yếu vẫn là thông qua công chức giới thiệu, hướng dẫn trực tiếp (chiếm đến 90%). Các thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công được 33,3% khách hàng đánh giá được giải đáp rất rõ, đầy đủ/Không có thắc mắc gì (giảm 28,2% so với năm 2023) và 66,7% đánh giá khá tốt. 86,7% khách hàng đánh giá trang thiết bị tại Bộ phận một cửa khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu, chỉ 13,3% đánh giá mức tạm được.

Về **Thủ tục hành chính**, 80% khách hàng đánh giá việc công khai thủ tục đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu; tuy nhiên, vẫn còn 20% khách hàng đánh giá ở mức tạm được. Đối với thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, 86,7% khách hàng đánh giá đơn giản và 13,3% đánh giá không nhiều giấy tờ lắm; không có trường hợp nào gặp khó khăn trong việc điền các biểu mẫu, tờ khai. Đồng thời, khách hàng

đánh giá trình tự giải quyết hồ sơ của cơ quan cơ bản đảm bảo quy định, quy trình được công khai.

Về **Sự phục vụ của cán bộ, công chức**, có 80% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay khi đến giao dịch hoặc tiếp đón tương đối nhanh; còn lại 20% khách hàng cho biết phải chờ không lâu lắm, nguyên nhân do khách đông chưa đến lượt. Hầu hết khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ không có vấn đề gì, công bằng, minh bạch; tuy nhiên có 2 trường hợp cho rằng công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn.

Khách hàng khảo sát đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức một cửa lịch sự, tận tình, hòa nhã chiếm 90%; còn 10% (tương đương 3 khách hàng) đánh giá tạm được. Đối với việc tiếp nhận hồ sơ, 83,3% khách hàng đánh giá được công chức một cửa thực hiện nhanh chóng và 16,7% đánh giá tạm được. Có hơn 33% khách hàng cho biết sau khi nộp hồ sơ phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, trong số này chỉ có 1 khách hàng chưa thật sự hài lòng trong quá trình tiếp xúc với công chức chuyên môn; còn lại hầu hết đều hài lòng về giao tiếp ứng xử và xử lý công việc của công chức chuyên môn.



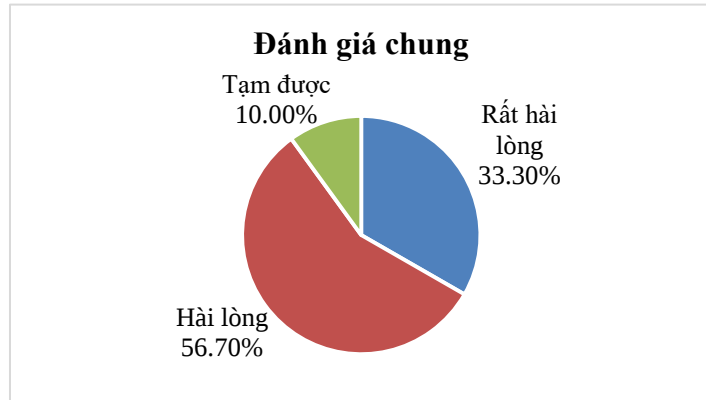
Về **Kết quả giải quyết công việc**, có 96,7% khách hàng cho biết được nhận kết quả giải quyết hồ sơ đúng hoặc sớm hạn, chỉ 01 trường hợp cho biết hồ sơ trễ hạn nhưng không nhiều. Trong đó, 20% khách hàng cho biết nhận được thông báo bằng văn bản và phải bổ sung hồ sơ 1 lần mới nhận được kết quả. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết theo giấy hẹn, có 1 khách hàng 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.

Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**, có 76,7% khách hàng hài lòng với việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa và 23,3% chỉ đánh giá ở mức chấp nhận được. Tuy nhiên về mức độ dễ thực hiện của các hình thức phản ánh, kiến nghị vẫn còn đến 26,7% khách hàng chưa thật sự hài lòng. Các khách hàng tham gia khảo sát đều chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị và cho biết cơ quan làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị (chiếm 26,7%) hoặc chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị (chiếm 73,3%).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Nhận xét chung về sự phục vụ của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa, 90% khách hàng tham gia trả lời khảo sát đánh giá ở mức hài lòng trở lên (giảm 10% so với năm 2023), trong đó 33,3% đánh giá Rất hài lòng.



Đối với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, khách hàng mong đợi nhiều nhất vào nội dung “*Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết*” (73,33%), tiếp đến là “*Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân*” (72,5%) và “*Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân*” (68,33%).

Bảng 12. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa

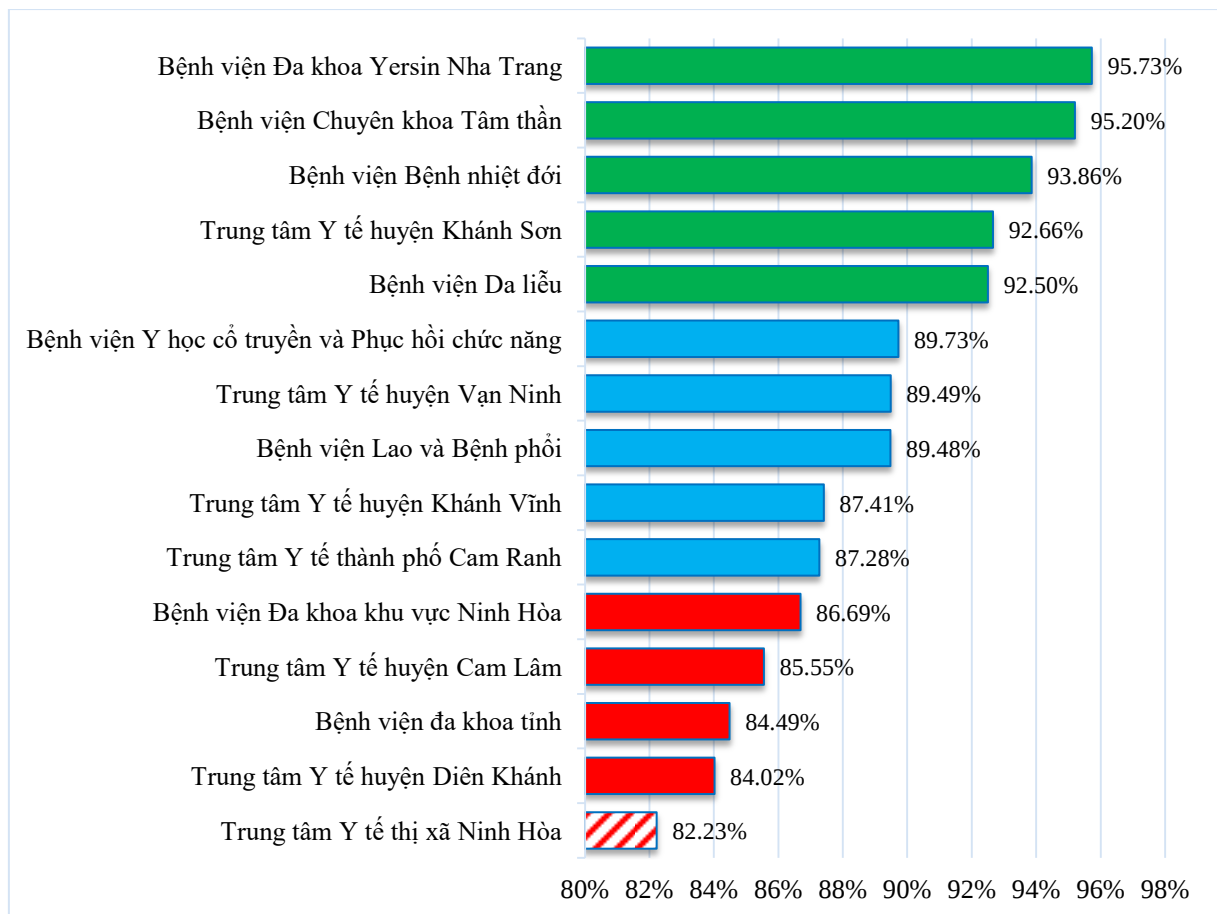
Nội dung	Mức độ mong đợi của khách hàng
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	72,5%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	64,17%
3. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	73,33%
4. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	66,67%
5. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	66,67%
6. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	68,33%
7. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	66,67%
8. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	66,67%

Phần XI.

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA, TRUNG TÂM Y TẾ CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 của Khối các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 89,09%, vượt mục tiêu kế hoạch năm 2024 đề ra 2,09%. Đây là chỉ số hài lòng mà khối Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt cao nhất sau 11 năm triển khai khảo sát; nhất là giai đoạn phục hồi sau dịch COVID-19.



Biểu đồ 53. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế cấp huyện năm 2024

Trong 15 đơn vị được khảo sát thì 10 đơn vị có mức độ hài lòng đạt vượt mục tiêu đề ra (trên 87%), 05 đơn vị chưa đạt mục tiêu gồm: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa, Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm, Trung tâm Y tế huyện Diên Khánh, Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa (chưa đạt mục tiêu trên 84% đề ra trong năm 2023).

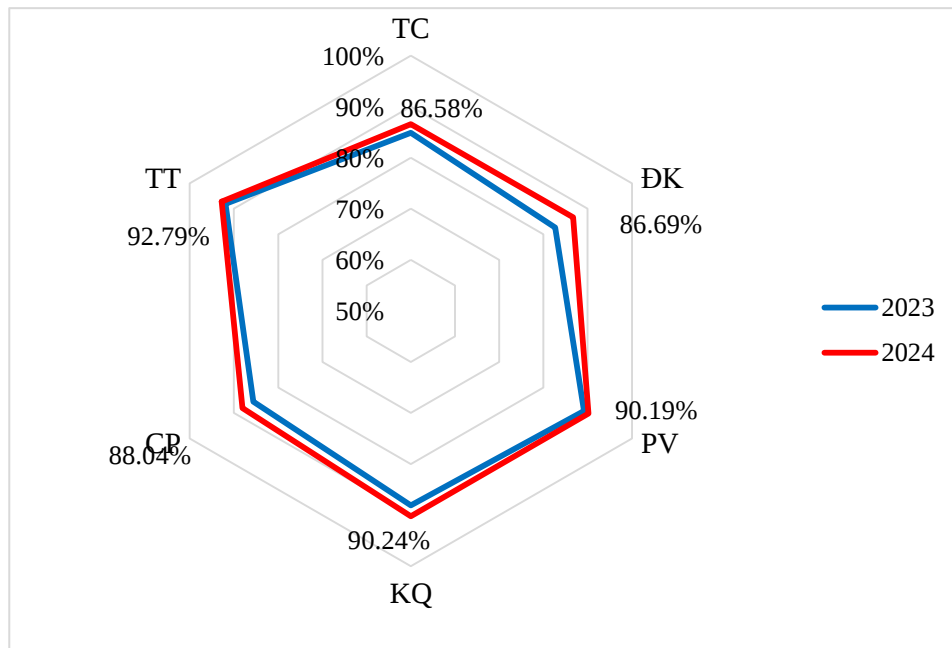
Có 05 bệnh viện có Chỉ số hài lòng trên 90% gồm: Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang đạt 95,73%, Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần đạt 95,20%,

Bệnh viện Bệnh nhiệt đới đạt 93,86%, Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn đạt 92,66%, Bệnh viện Da liễu đạt 92,50%.

So với năm 2023, chỉ số hài lòng chung của Khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2024 đạt được cao hơn là 2,03%. Trong đó, có 03 Bệnh viện có mức tăng so với năm 2023 trên 5% gồm: Trung tâm Y tế huyện Khánh Vĩnh (6,81%), Bệnh viện Lao và Bệnh phổi (6,41%), Bệnh viện Bệnh nhiệt đới (5,09%). Trong 06 Bệnh viện có chỉ số giảm so với năm 2023 thì Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa giảm nhiều nhất 5,20%.

Kết quả phân tích cũng cho thấy, giá trị trung bình chỉ số hài lòng cả 02 nhóm Bệnh viện chuyên khoa và nhóm Bệnh viện đa khoa đều được cải thiện tốt. Trong đó, Nhóm Bệnh viện chuyên khoa (4/14 Bệnh viện) đạt mức rất cao với giá trị trung bình 92,16%, tăng 5,10% so với năm 2023. Chỉ số hài lòng chung của nhóm Bệnh viện đa khoa (10/14 Bệnh viện) đạt thấp hơn 87,55% nhưng vẫn đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, tăng 0,50% so với năm 2023.

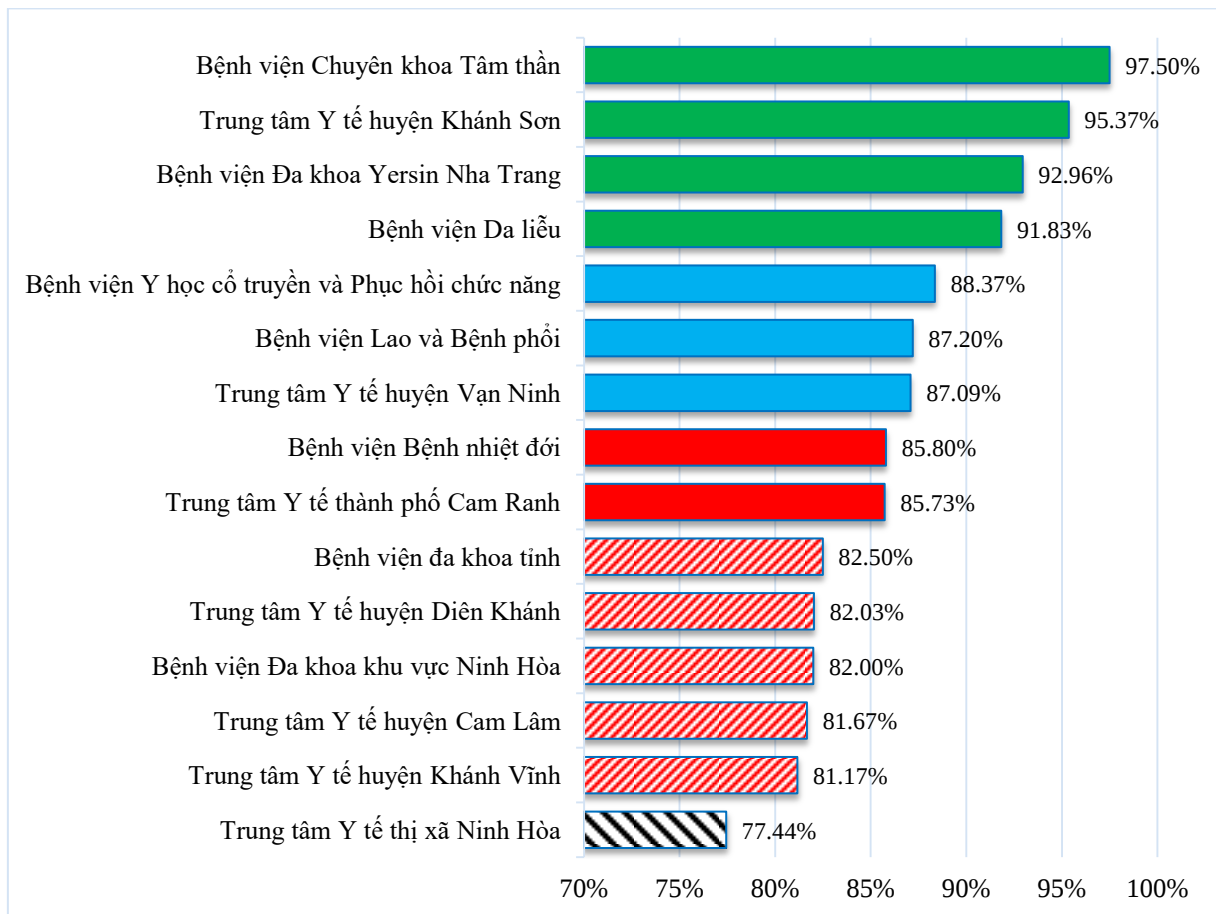
So sánh kết quả từng tiêu chí đánh giá của Chỉ số hài lòng năm 2024 đạt được với năm 2023 cho thấy 6/6 tiêu chí đánh giá đều tăng (mức tăng dao động từ 0,87% đến 4,04%), trong đó có 04 tiêu chí đạt trên 87%.



Biểu đồ 54. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế cấp huyện

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ



Biểu đồ 55. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế trên địa bàn tỉnh năm 2024

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với việc cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh; mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế; thủ tục hồ sơ cần thực hiện tại bệnh viện.

Năm 2024, chỉ số hài lòng chung về Tiếp cận dịch vụ của khối bệnh viện đạt 86,58%, tăng 1,69% so với năm 2023 tuy nhiên chỉ số vẫn thấp hơn 0,42% so với mục tiêu kế hoạch năm 2024.

Có 7/15 đơn vị đạt mục tiêu chỉ số trên 87% tại tiêu chí này (tỷ lệ 46,67%), trong đó có 04 đơn vị đạt trên 90%, lần lượt là Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần (97,50%), Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn (95,37%), Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang (92,96%), Bệnh viện Da liễu (91,83%). Trong 08 đơn vị chưa đạt mục tiêu thì có 06 đơn vị có chỉ số dưới 84%, gồm: Bệnh viện Đa khoa tỉnh (82,50%), Trung tâm Y tế huyện Diên Khánh (82,03%), Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa (82,00%), Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm (81,67%), Trung tâm Y tế huyện Khánh Vĩnh (81,17%), Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa (77,44%).

Khách hàng cho biết các Bệnh viện, Trung tâm Y tế đã đa dạng hóa các kênh và hình thức để cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh; trong đó 76,52% khách hàng cho biết có thể tiếp cận thông tin từ 3 hình thức trở lên. Chất lượng thông tin và mức độ đáp ứng nhu cầu tìm hiểu thông tin của khách hàng tiếp tục duy trì đạt mức cao (94,42%), không biến động nhiều so với năm 2023; còn 5,19% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức Tạm được; tuy nhiên vẫn ghi nhận phản ánh thông tin chưa đầy đủ hoặc không giúp ích gì ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh (4 ý kiến), Bệnh viện Lao và Bệnh phổi, Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa, Trung tâm Y tế huyện Vạn Ninh (mỗi đơn vị 1 ý kiến).

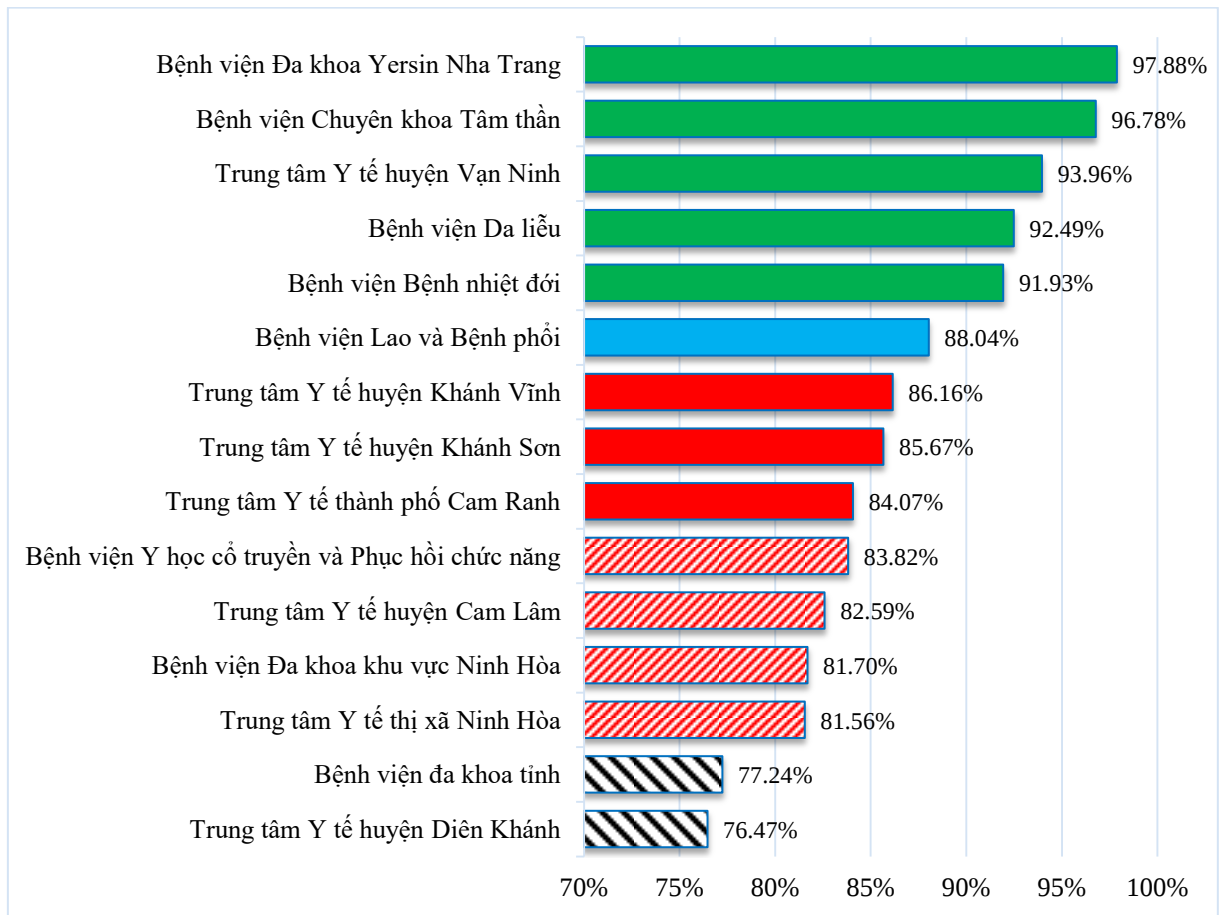
Còn 0,5% khách hàng phản ánh mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế chưa được các Bệnh viện niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu (tập trung nhiều ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa). Bên cạnh đó, còn một số ít khách hàng cho rằng các khu khám, điều trị và các bộ phận dịch vụ chưa được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng (Bệnh viện Đa khoa tỉnh – 4 ý kiến, Bệnh viện Lao và Bệnh phổi – 2 ý kiến, Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm – 1 ý kiến).

Năm 2024, 98,78% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám chữa bệnh linh động, đơn giản, dễ thực hiện và 99,56% khách hàng đánh giá giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình cho Bệnh viện đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện. Tỷ lệ khách hàng phàn nàn về thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám, chữa bệnh mất nhiều thời gian, nhiều kê chủ yếu tập trung ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh (15 ý kiến), Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa (5 ý kiến) và Bệnh viện Lao và Bệnh phổi (2 ý kiến).

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 của tiêu chí “Điều kiện tiếp đón và phục vụ” đạt 86,69%, tuy tăng 4,04% so với năm trước nhưng vẫn chưa đạt mục tiêu năm 2024 đề ra trên 87%. Có 06/15 đơn vị đạt trên 87% trong đó cao nhất là Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang (97,88%), kế đến lần lượt là Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần (96,78%), Trung tâm Y tế huyện Vạn Ninh (93,96%),...

Trong 09 đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 87% đề ra có 05 đơn vị có chỉ số dưới 84%, cụ thể: Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng (83,82%), Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm (82,59%), Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa (81,70%), Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa (81,56%), Bệnh viện Đa khoa tỉnh (77,24%), Trung tâm Y tế huyện Diên Khánh (76,47%).



Biểu đồ 56. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế năm 2024

Kết quả khảo sát cho thấy, 98,84% khách hàng đánh giá không gian chung Bệnh viện có cải thiện, sạch sẽ, thoải mái; tuy nhiên vẫn còn 1,16% khách hàng đánh giá chật hẹp, mất vệ sinh, chưa ngăn nắp, thuận tiện (nhiều nhất tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa).

Bảng 13. Đánh giá của khách hàng theo các khu vực của Bệnh viện

Khu vực	Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu tiện nghi	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	Tạm được	Tương đối rộng rãi, tiện nghi	Sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi
a. Phòng khám ban đầu	0%	0,98%	15,11%	43,79%	40,11%
b. Phòng điều trị	0,07%	0,86%	12,91%	42,12%	44,05%
c. Khu vực xét nghiệm	0,07%	0,33%	12,38%	38,78%	48,44%

Tổng hợp đánh giá của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại Phòng khám ban đầu, Phòng điều trị và Khu vực xét nghiệm, chỉ còn dưới 1% khách hàng nhận xét các khu vực của bệnh viện, trung tâm y tế chật hẹp, mất vệ sinh, chưa thuận tiện. Trong đó, khách hàng đánh giá khu vực sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi

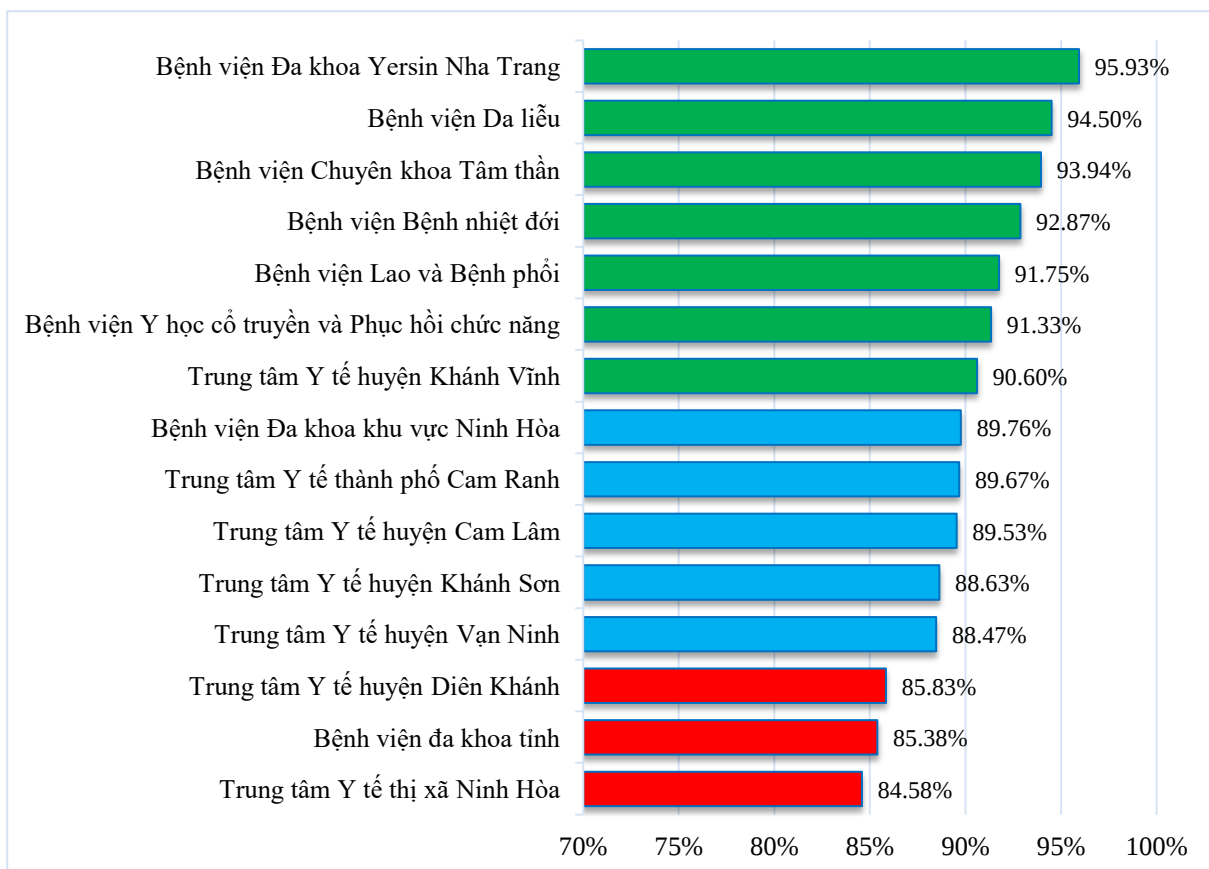
chiếm tỷ lệ cao ở Khu vực xét nghiệm, tiếp đến là Phòng điều trị và Phòng khám ban đầu.

Về khu vực vệ sinh của các đơn vị, còn 34 khách hàng (tỷ lệ 1,98%) đánh giá còn mất vệ sinh, một số thiết bị hư hỏng, trong đó có 10 khách hàng của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa, 8 khách hàng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh, 5 khách hàng của Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng.

Khi được hỏi “Ông/Bà nhận thấy bệnh viện/phòng khám có đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị,... hay không?”, hầu như khách hàng được khảo sát đều thống nhất trả lời “Có”, riêng 1 khách hàng tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa cho rằng bệnh viện cần quan tâm hơn vấn đề riêng tư khi khám, điều trị bệnh của bệnh nhân.

Về đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị,... có đến 99,8% khách hàng hài lòng, chỉ có 4 khách hàng cho rằng cần chú ý đảm bảo chặt chẽ hơn (ghi nhận tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần, Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa).

3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế



Biểu đồ 57. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế năm 2024

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 của tiêu chí “Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế” đạt 90,19%, cao thứ 03 trong 06 tiêu chí đánh giá, tăng 1,02% so với năm 2023 và đạt mục tiêu năm 2024 đề ra trên 87%.

Có 12/15 đơn vị đạt trên 87%, trong đó có 07 đơn vị đạt trên 90%, gồm: Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang (95,93%), Bệnh viện Da liễu (94,50%), Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần (93,94%), Bệnh viện Bệnh nhiệt đới (92,87%), Bệnh viện Lao và Bệnh phổi (91,75%), Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng (91,33%), Trung tâm Y tế huyện Khánh Vĩnh (90,60%).

Trong 03 đơn vị tuy chưa đạt mục tiêu trên 87% đề ra nhưng vẫn đạt trên 84% (Trung tâm Y tế huyện Diên Khánh đạt 85,83%, Bệnh viện Đa khoa tỉnh đạt 85,38%, Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa đạt 84,58%).

Vẫn còn 15,87% khách hàng đánh giá phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian, tăng 5,77% so với năm 2023, chủ yếu là do khách đông, chưa đến lượt. Tuy nhiên, vẫn ghi nhận 1 trường hợp đã đến lượt nhưng nhân viên y tế làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay (Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang); 1 trường hợp phản ánh đã đến lượt nhưng nhân viên y tế vắng mặt (2 trường hợp tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa và 1 trường hợp tại Trung tâm Y tế thành phố Cam Ranh).

Về thái độ giao tiếp, ứng xử, tiếp tục ghi nhận đánh giá tích cực khi có 94,64% khách hàng đánh giá cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã. Chỉ có 5,03% đánh giá tạm được và 0,33% đánh giá khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền hoặc giao tiếp kém, ít tận tình (4 ý kiến tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, 1 ý kiến tại Bệnh viện Lao và Bệnh phổi và 1 ý kiến tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa). 99,12% phản ánh cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi bồi dưỡng. Tuy nhiên, có 14 khách hàng cho biết cán bộ, nhân viên y tế từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận và 2 trường hợp đưa thì nhận, không đưa thì thôi.

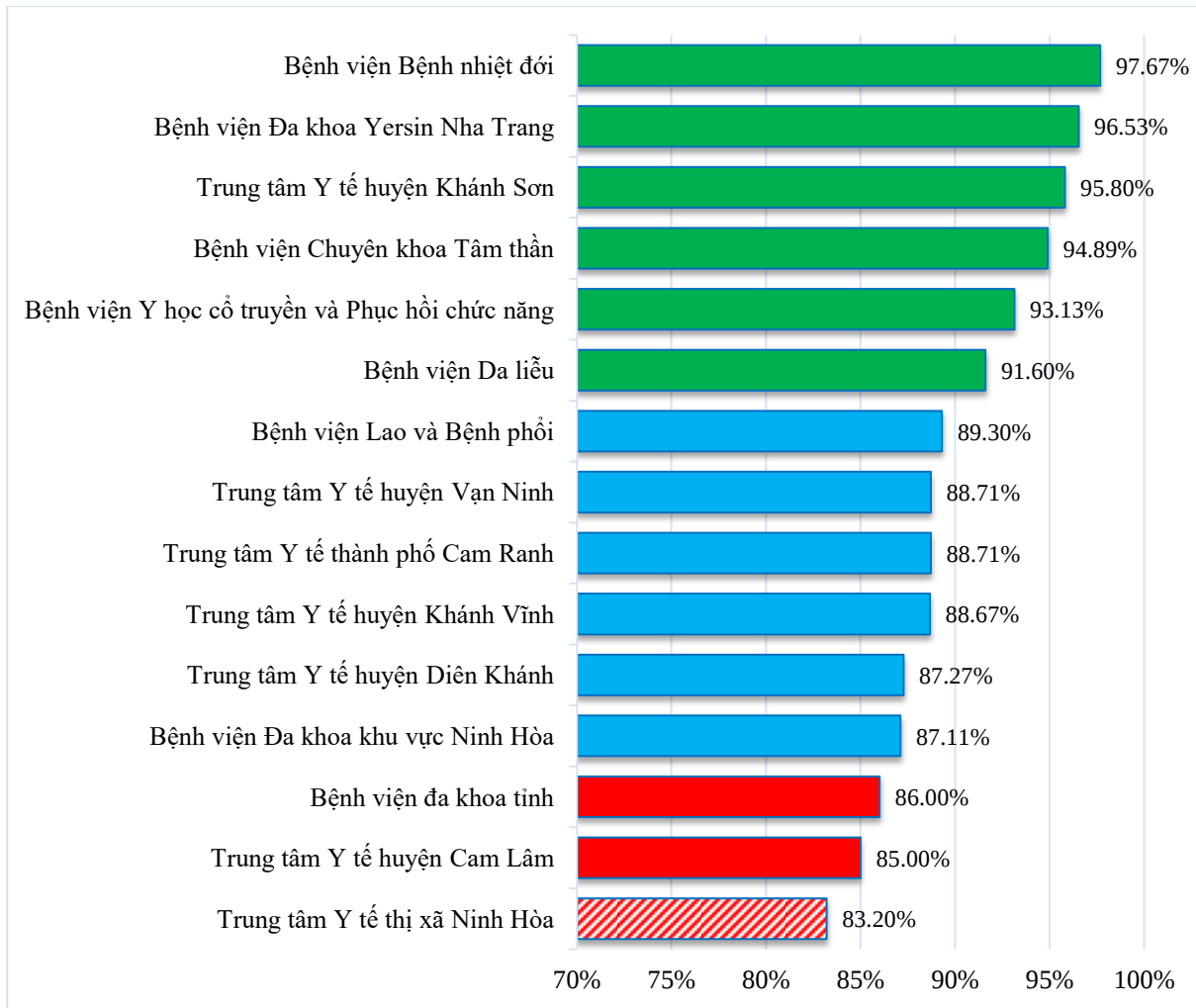
4. Kết quả dịch vụ

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 của tiêu chí “Kết quả dịch vụ” đạt 90,24%, cao thứ 02 trong 06 tiêu chí đánh giá, tăng 1,02% so với năm 2023 và đạt mục tiêu năm 2024 đề ra trên 87%.

Có 14/15 đơn vị đạt trên 87% (chiếm tỷ lệ 93,33%), trong đó có 06 đơn vị đạt trên 90%, gồm: Bệnh viện Bệnh nhiệt đới (97,67%), Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang (96,53%), Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn (95,80%), Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần (94,89%), Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng (93,13%), Bệnh viện Da liễu (91,60%)

Trong 03 đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 87% có 02 đơn vị đạt trên 84% gồm Bệnh viện Đa khoa tỉnh (86,00%), Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm

(85,00%); Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa chỉ đạt 83,20%.



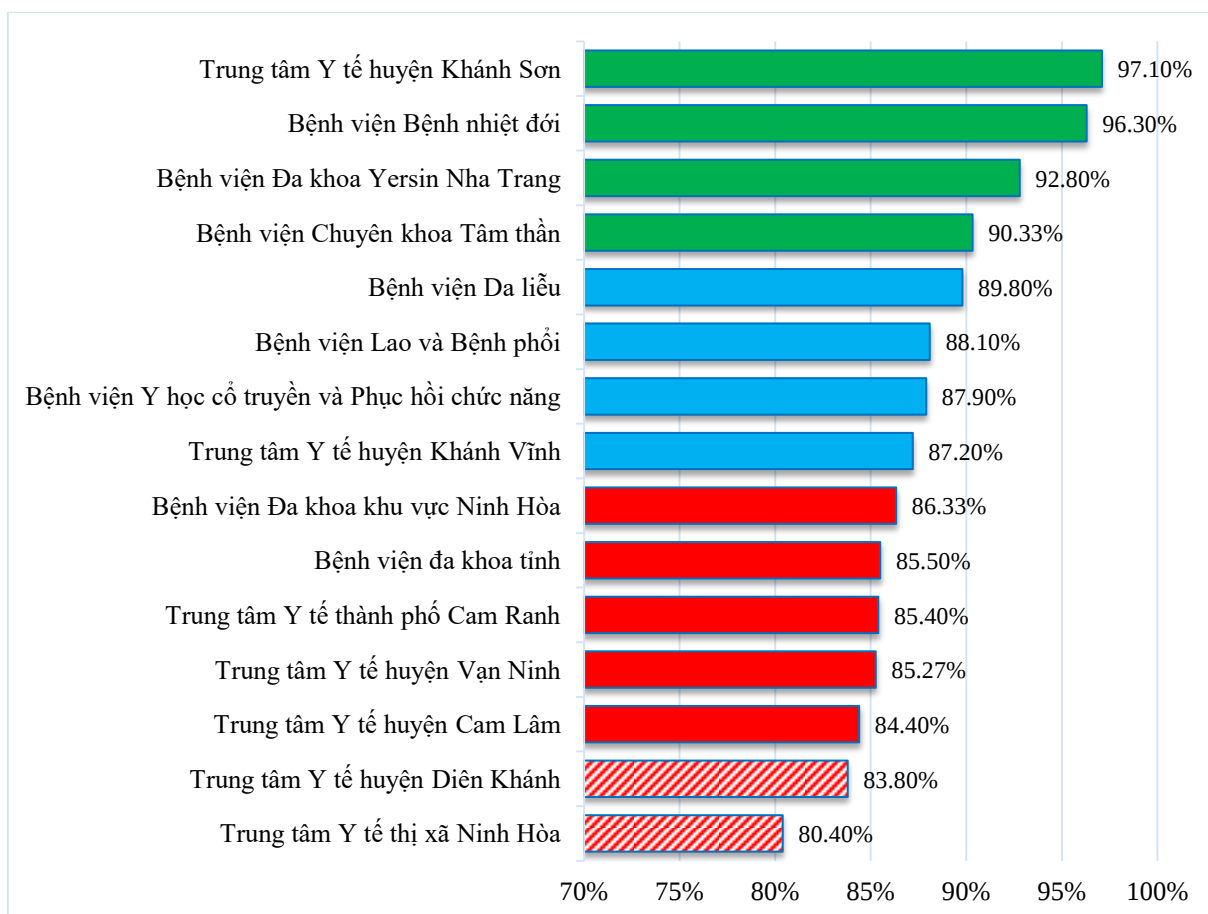
Biểu đồ 58. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế năm 2024

Đa số khách hàng cho biết được y, bác sỹ tư vấn, giải thích về tình trạng sức khỏe của mình và các khuyến nghị cần thiết, chiếm 99,61%. Chỉ còn 0,39% (tương đương 7 khách hàng) nhận thấy việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình (Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Lao và Bệnh phổi mỗi đơn vị có 3 ý kiến; Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa có 1 ý kiến).

Có 95,13% khách hàng cho biết được cấp thuốc đầy đủ, nhất là thuốc BHYT. Có 4,14% khách hàng đánh giá tạm được và chỉ có 0,73% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc của các Bệnh viện.

Cảm nhận về kết quả khám và điều trị của các đơn vị, 91,93% khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, an tâm, tin tưởng về kết quả; có 7,13% đánh giá mức tạm được và 0,94% đôi lúc chưa an tâm; không còn trường hợp khách hàng muốn chuyển viện.

5. Chi phí dịch vụ



Biểu đồ 59. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế năm 2024

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 của tiêu chí “Chi phí dịch vụ” đạt 88,04%, tăng 2,41% so với năm 2023 và đạt mục tiêu năm 2024 đề ra trên 87%.

Có 08/15 đơn vị đạt trên 87% (chiếm tỷ lệ 53,33%), trong đó có 04 đơn vị đạt trên 90%, gồm: Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn (97,10%), Bệnh viện Bệnh nhiệt đới (96,30%), Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang (92,80%), Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần (90,33%).

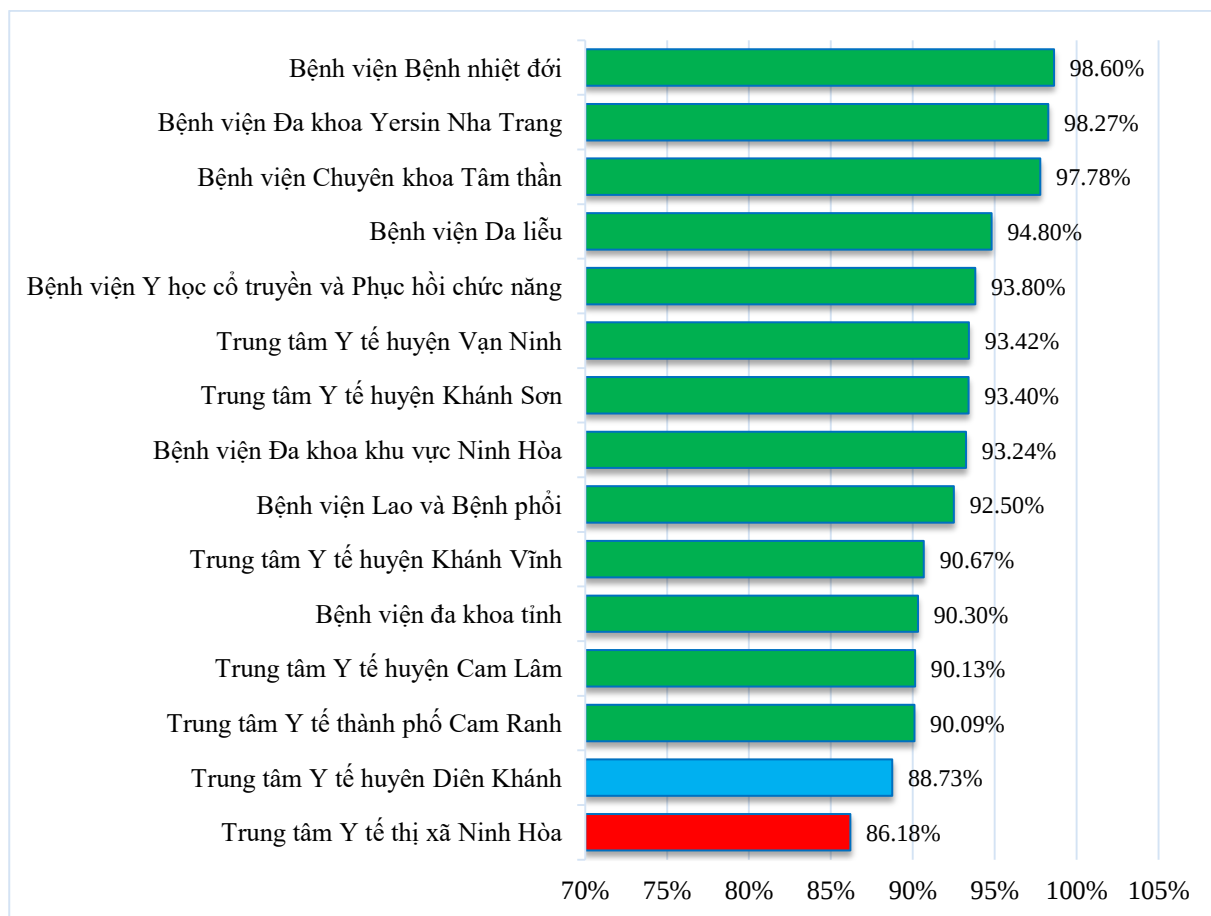
Trong 07 đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 87% có 05 đơn vị đạt trên 84% gồm: Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa (86,33%), Bệnh viện Đa khoa tỉnh (85,50%), Trung tâm Y tế thành phố Cam Ranh (85,40%), Trung tâm Y tế huyện Vạn Ninh (85,27%), Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm (84,40%). Trung tâm Y tế huyện Diên Khánh và Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa đạt chỉ số dưới 84%, lần lượt là 83,80% và 80,40%.

Đánh giá về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại Bệnh viện và Trung tâm y tế, 42,4% khách hàng đánh giá xứng đáng với chất lượng phục vụ (cao hơn 8,73% so với năm 2023); 52,57% khách hàng đánh giá khá hợp lý.

Như vậy có thể thấy, 92,3% đánh giá mức phí, phí khám chữa bệnh tại Bệnh viện là hợp lý (tăng 13,2% so với năm 2022). Chỉ còn 0,22% khách hàng cho rằng chi phí còn cao so với chất lượng, trong đó 3 khách hàng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh và 1 khách hàng của Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng.

Kết quả khảo sát ghi nhận 99,83% khách hàng được khảo sát cho biết Bệnh viện cung cấp đầy đủ, giải thích khá rõ ràng, hợp lý các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh; chỉ có 3 khách hàng tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Lao và Bệnh phổi, Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa cho rằng hóa đơn, phiếu thu chưa rõ ràng, thỏa đáng.

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



Biểu đồ 60. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế năm 2024

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2024 của tiêu chí “Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi” đạt 92,79%, cao nhất trong 06 tiêu chí đánh giá, tăng 0,87% so với năm 2023 và đạt mục tiêu năm 2024 đề ra trên 87%.

Có 14/15 đơn vị đạt trên 87% (chiếm tỷ lệ 93,33%), trong đó có 13 đơn vị đạt trên 90%. Bệnh viện Bệnh nhiệt đới, Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang, Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần là 03 đơn vị có chỉ số cao nhất, đạt lần lượt là

98,60%, 98,27%, 97,78%. Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa là đơn vị duy nhất chưa đạt mục tiêu, chỉ đạt 86,18%.

Tổng hợp kết quả khảo sát, 94,97% khách hàng cho biết khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, họ được cán bộ, nhân viên các đơn vị sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn; 4,81% nhận xét ở mức tạm được và chỉ 0,22% khách hàng (tương ứng với 3 phiếu khảo sát tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh và 1 phiếu khảo sát tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa) cho rằng cán bộ, nhân viên không giải đáp hoặc rất ít khi và thiếu tận tình. Bệnh viện Lao và Bệnh phổi, Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, Bệnh viện Đa khoa Yersin, Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần là những đơn vị được khách hàng đánh giá cao (trên 85%) về việc được giải đáp, cung cấp thông tin khi cần.

Trả lời câu hỏi về công khai thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, có đến 96,35% khách hàng cho biết khá đầy đủ hoặc đầy đủ, rõ ràng; chỉ có 3,65% đánh giá mức tạm được và không ghi nhận phản ánh không thấy niềm yết.

Trong 1.809 khách hàng tham gia trả lời khảo sát thì chỉ có 56 khách hàng đã từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị (tỷ lệ 3,1%, tăng 1,47% so với năm 2023); tuy nhiên, hầu hết khách hàng đều được các đơn vị trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời. Riêng Bệnh viện Đa khoa tỉnh có 1 khách hàng phản ánh trả lời không đầy đủ, chậm trễ.

Lý giải nguyên nhân chưa từng góp ý, phản ánh, kiến nghị, 94,52% khách hàng cho biết các đơn vị làm rất tốt, không có vướng mắc gì. Tuy nhiên vẫn còn 4,05% giải thích rất ngại, vì nhiều phiền hà (tập trung ở Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa – 23 ý kiến, Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng – 15 ý kiến, Trung tâm Y tế thành phố Cam Ranh – 10 ý kiến, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa – 8 ý kiến, 7 Bệnh viện Đa khoa tỉnh – 7 ý kiến); 1,37% cho rằng có trả lời cũng không giải quyết được gì (nhiều nhất tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa với 10 ý kiến) và 1 trường hợp nhận định có gửi kiến nghị cũng không được trả lời (Trung tâm Y tế huyện Cam Lâm).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Cảm nhận chung nhất về sự phục vụ của các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, Trung tâm y tế trong năm 2024, hầu hết khách hàng đều đánh giá hài lòng và rất hài lòng, chiếm 94,09%; còn 5,91% đánh giá tạm được và không có ý kiến không hài lòng.

Tổng hợp ý kiến cho thấy, khách hàng mong mỗi nhiều hơn việc cải thiện các nội dung chủ yếu: “Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng” (56,65%); “Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh” (56,56%);

“Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh” (55,56%),...

Bảng 14. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, trung tâm y tế

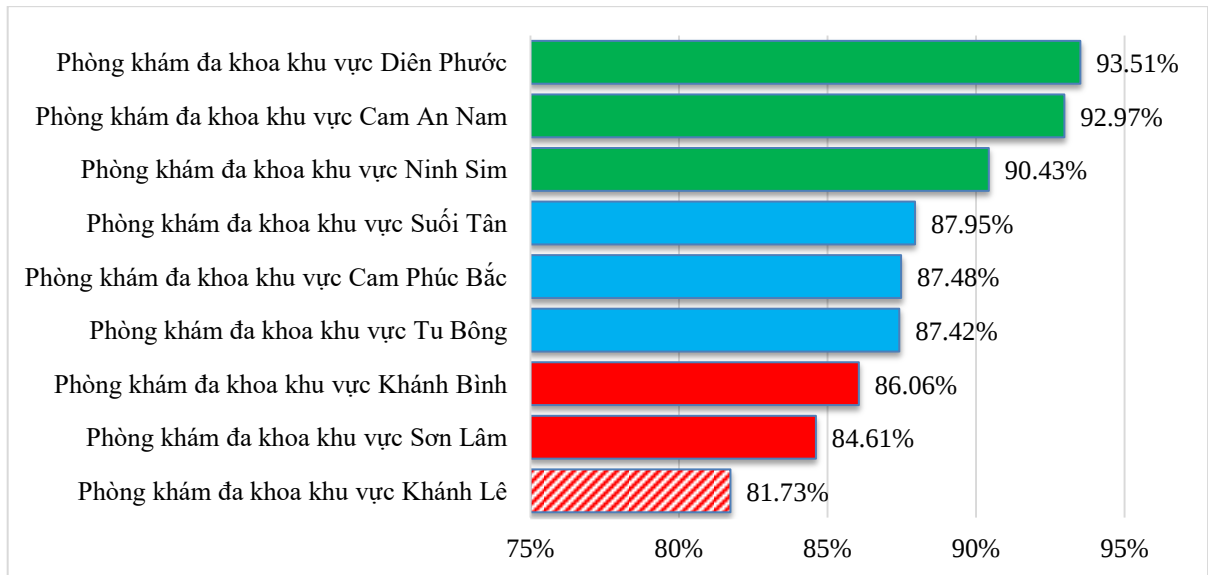
Nội dung	Mức độ mong muốn (%)
1. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân	51,23%
2. Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh	56,56%
3. Rút ngắn, đơn giản hóa quy trình, thủ tục khám, chữa bệnh	53,36%
4. Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng	56,65%
5. Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh	55,46%
6. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ	52,28%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ cho người dân	53,33%
8. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	52,53%

Phần XII. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng chung năm 2024 của khối Phòng khám đa khoa khu vực (viết tắt là Phòng khám) trên địa bàn tỉnh đạt 88,02%%; tăng 0,74% so với năm 2023 và cao hơn mục tiêu tỉnh đề ra năm 2024 là 1,02% và đảm bảo mục tiêu Bộ Y tế đề ra năm 2023 (88%).

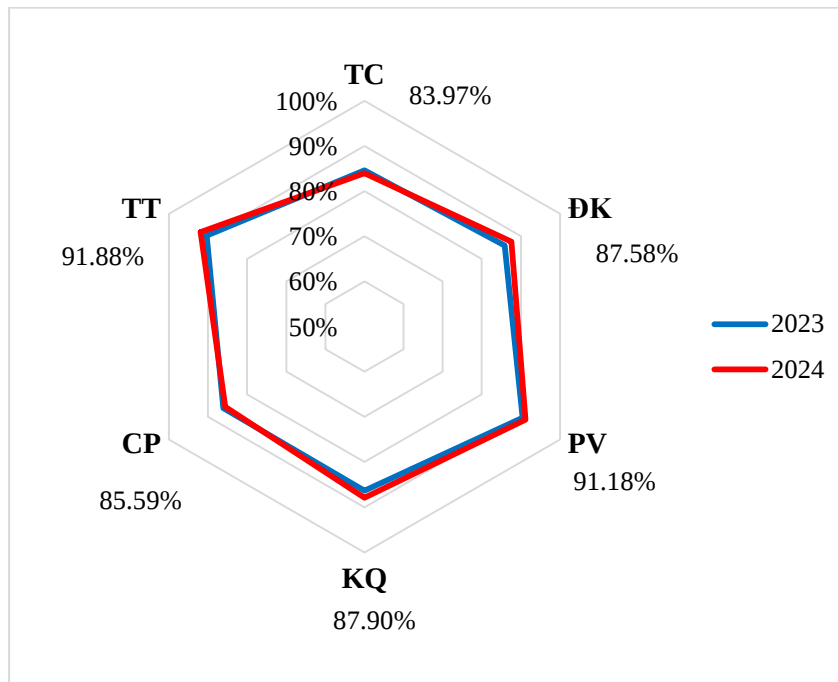
Trong 09 Phòng khám được khảo sát, 03 đơn vị dẫn đầu có chỉ số hài lòng đạt trên 90% là: Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước (93,51%); Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam (92,97%); Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim (90,43%). Duy nhất có Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm (chỉ đạt 84,61%) chưa đạt mục tiêu theo kế hoạch (*Xem biểu đồ*).



Biểu đồ 61. Chỉ số hài lòng các phòng khám đa khoa năm 2024

Mặc dù kết quả cải thiện so với năm 2023, tuy nhiên chỉ số hài lòng của các Phòng khám ít có sự chuyển biến lớn khi 7/9 Phòng khám đều có mức tăng trong phạm vi dưới 5%, trừ Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam (tăng 8,18%) và Cam Phúc Bắc (tăng 5,41%); 4/9 Phòng khám (Khánh Bình, Khánh Lê, Ninh Sim và Tu Bông) bị giảm so với năm 2023.

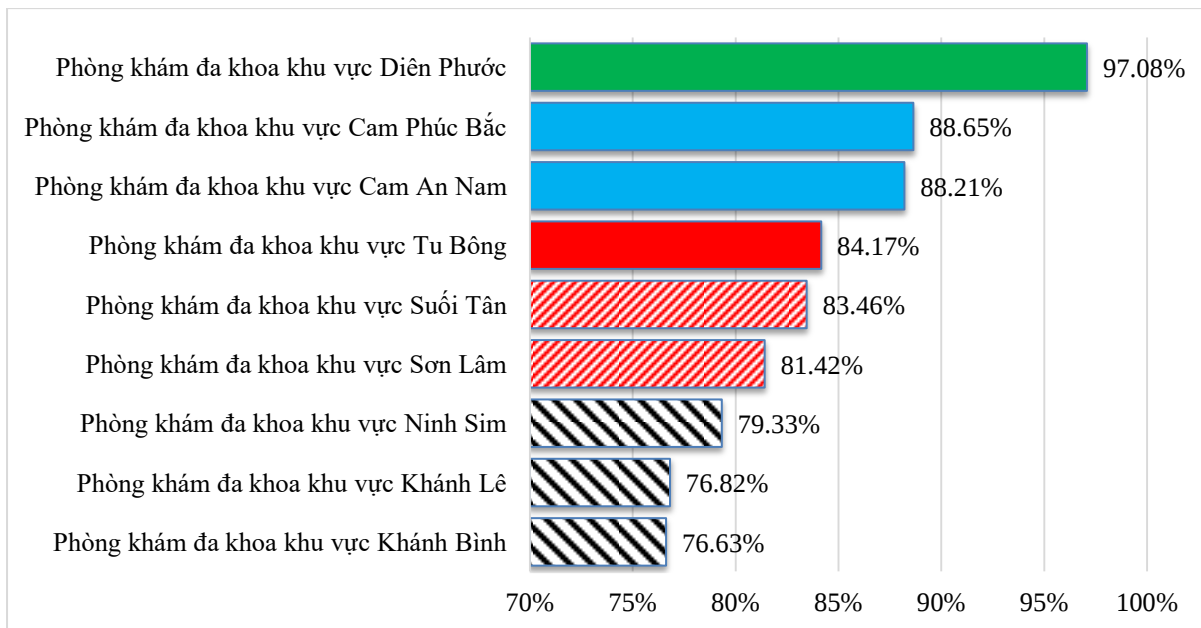
Trong 06 tiêu chí thành phần có 02 tiêu chí tiếp tục duy trì chỉ số hài lòng trung bình trên 90% là tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế (đạt 91,18%) và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (đạt 91,88%). 02 tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và Chi phí dịch vụ chưa đạt mục tiêu kế hoạch năm 2024 (mục tiêu: trên 87%).



Biểu đồ 62. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ



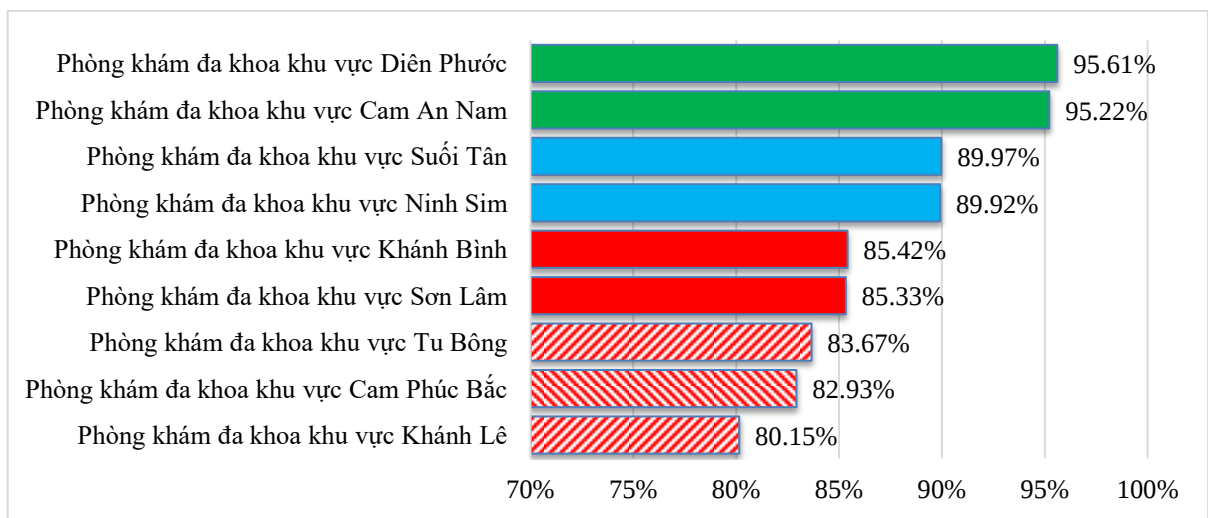
Biểu đồ 63. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các phòng khám đa khoa

Năm 2024, Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2024 của Khối Phòng khám đạt 83,97%, giảm 0,65% so với năm 2023, cũng là tiêu chí có giá trị chỉ số thấp nhất và giảm nhiều nhất trong 06 tiêu chí. Chỉ có 3/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu kế hoạch (trên 87%); trong đó: Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước dẫn đầu và là đơn vị có chỉ số cao nhất và duy nhất đạt trên 90% tại tiêu chí này (97,08%); tiếp đến là Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc (88,65%) và Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam với 88,21%. Độ chênh

lệch giữa đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất năm 2024 còn khá xa (20,45%), tuy có sự rút ngắn hơn nhưng không đáng kể (năm 2023 là 24,27%) và mức chênh lệch cao nhất trong 06 tiêu chí. Có 03 đơn vị có chỉ số dưới 80%, tăng 02 đơn vị so với năm 2023, gồm các Phòng khám Đa khoa khu vực: Khánh Bình, Khánh Lê, Ninh Sim.

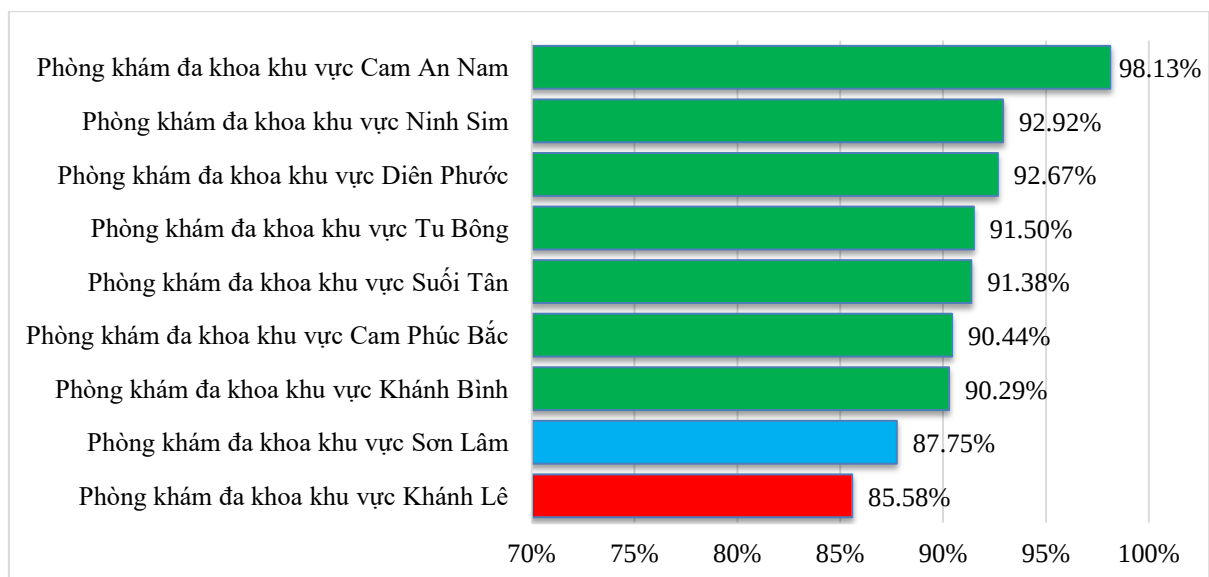
2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ

Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2024 của khối Phòng khám Đa khoa khu vực đạt 87,58%, tăng 1,69% so với năm 2023; vượt 0,58% so với mục tiêu kế hoạch đề ra. Trong 09 đơn vị, có 02 đơn vị đạt trên 90% (Diên Phước và Cam An Nam); 02 đơn vị đạt trên 87% (Ninh Sim, Suối Tân); còn lại 05 đơn vị không đạt mục tiêu kế hoạch.



Biểu đồ 64. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ các phòng khám đa khoa

3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế



Biểu đồ 65. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Phòng khám đa khoa khu vực

Qua phân tích kết quả khảo sát, chỉ số hài lòng chung Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế của các Phòng khám năm 2024 đạt 91,18%, cao hơn 0,75% so với năm 2023 và có giá trị cao nhất trong 06 tiêu chí thành phần. Tất cả Phòng khám đều đạt mức Tốt (trên 84%), trong đó có 7/9 đơn vị có kết quả trên 90% (cao nhất là Phòng khám Cam An Nam đạt 98,13%); chỉ có 02 đơn vị (Khánh Lê, Sơn Lâm) đạt dưới 90%.

Năm 2024, tỷ lệ khách hàng cho rằng không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám đạt 97,36%, giảm nhẹ so với năm 2023 (đạt 99,25). Số khách hàng phải chờ đợi lâu đạt tỷ lệ 2,64%, tập trung ở phòng khám Sơn Lâm, Khánh Lê. Nguyên nhân chờ đợi chủ yếu do lượng bệnh nhân đông, chưa đến lượt khám; riêng Phòng khám Khánh Lê bị 3 khách hàng (100% tổng số ý kiến) đến lượt nhưng công chức làm việc riêng, chưa tiếp nhận ngay.

91,93% khách hàng cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khá khách quan, công bằng, ai đến trước khám trước, giảm 5,17% so với năm 2023. Có 02 khách hàng đánh giá chưa thật sự khách quan, công bằng (100% thuộc Phòng khám Khánh Lê); và 8% khách hàng phản ánh “thỉnh thoảng có thăm hỏi”, tập trung tại các Phòng khám: Khánh Lê (39,24%); Khánh Bình (12,5%); Tu Bông (8,75%).

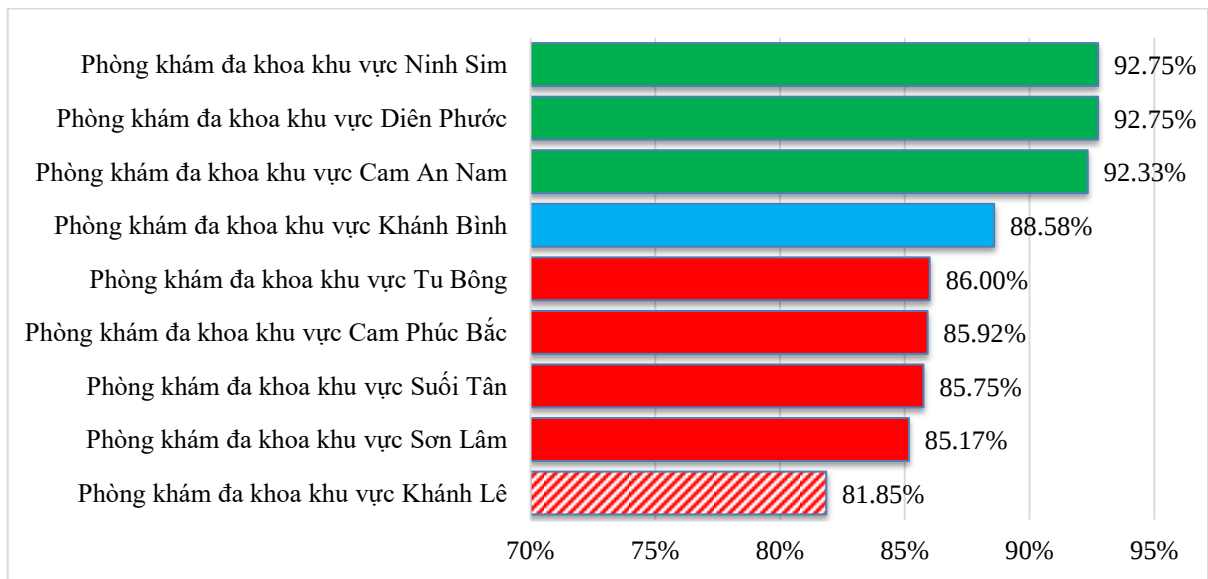
Đa số khách hàng ghi nhận cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã (92,77%). So với năm 2023, tỷ lệ này giảm 3,53%. Số khách hàng đánh giá tạm được đạt 7,23%, tăng gấp đôi và tập trung ở phòng khám Khánh Lê, Khánh Bình.

Khi được hỏi “Cán bộ, nhân viên y tế có đòi hỏi Ông/Bà gửi tiền bồi dưỡng, quà cáp hay không?”, 98,47% khách hàng trả lời “Không gặp các tình huống như: “Đòi hỏi bồi dưỡng, nếu không thì tìm cách từ chối dịch vụ; Gợi ý bồi dưỡng, không có là gây khó dễ; Đưa thì nhận, không đưa thì thôi; Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận”, giảm 1,43% so với năm 2023. Phòng khám Khánh Lê là đơn vị duy nhất có khách hàng phản ánh đòi hỏi bồi dưỡng, gợi ý bồi dưỡng (4 khách hàng); Phòng khám: Suối Tân, Tu Bông và Khánh Lê cho biết có cán bộ y tế từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận.

4. Chỉ số Kết quả dịch vụ

Chỉ số hài lòng chung về Kết quả dịch vụ đạt 87,9%, tăng 1,57% so với năm 2023. Có 4/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra, trong đó 02 Phòng khám Đa khoa khu vực: Diên Phước và Ninh Sim có chỉ số cao nhất, cùng đạt 92,75%; tiếp đến là Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam đạt 92,33%, Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình đạt 88,58%. Thấp nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê với 81,85% và đây cũng là phòng khám duy nhất không

đạt mức Tốt tiêu chí này. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 10,9%, giảm 1,54% so với năm trước (năm 2023 là 12,44%).



Biểu đồ 66. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các phòng khám đa khoa

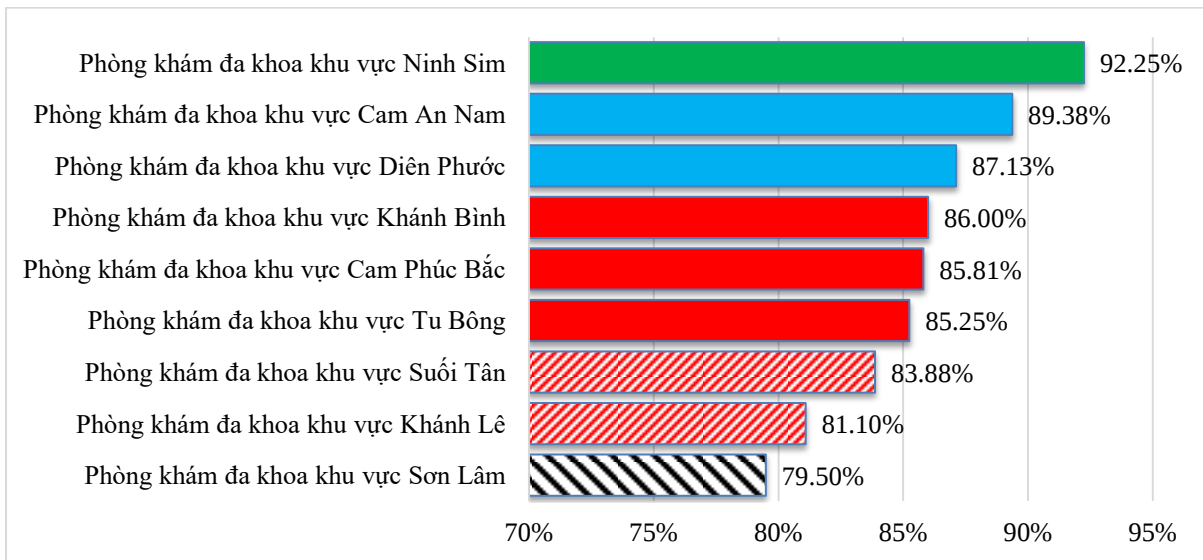
99,44% khách hàng cho biết đã được y, bác sỹ tư vấn, giải thích về tình trạng sức khỏe (giảm 0,56% so với năm 2023). Trong đó, 88,87% ghi nhận đã được tư vấn, giải thích đầy đủ, cụ thể, rõ ràng về tình trạng sức khỏe và các kiến nghị cần thiết (tăng 0,37% so với năm trước); chỉ có 04 khách hàng (0,56%) phản ánh tư vấn chưa thật sự nhiệt tình tại Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê (03 khách hàng) và Tu Bông (01 khách hàng).

Đánh giá về kết quả khám, điều trị bệnh năm 2024, tiếp tục ghi nhận kết quả khả quan khi có đến 91,93% khách hàng cảm thấy an tâm, tin tưởng; còn 7,23% khách hàng đánh giá chấp nhận được và 0,42% khách hàng chưa an tâm, muốn chuyển viện (4 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông và 2 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê).

Gần 94% khách hàng cho biết được cấp thuốc khá đầy đủ, nhất là thuốc BHYT hay cấp rất đầy đủ theo đơn; 4,61% đánh giá tạm được và chỉ có 1,4% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc (tại Phòng khám đa khoa khu vực: Ninh Sim, Khánh Lê, Tu Bông).

5. Chỉ số Chi phí dịch vụ

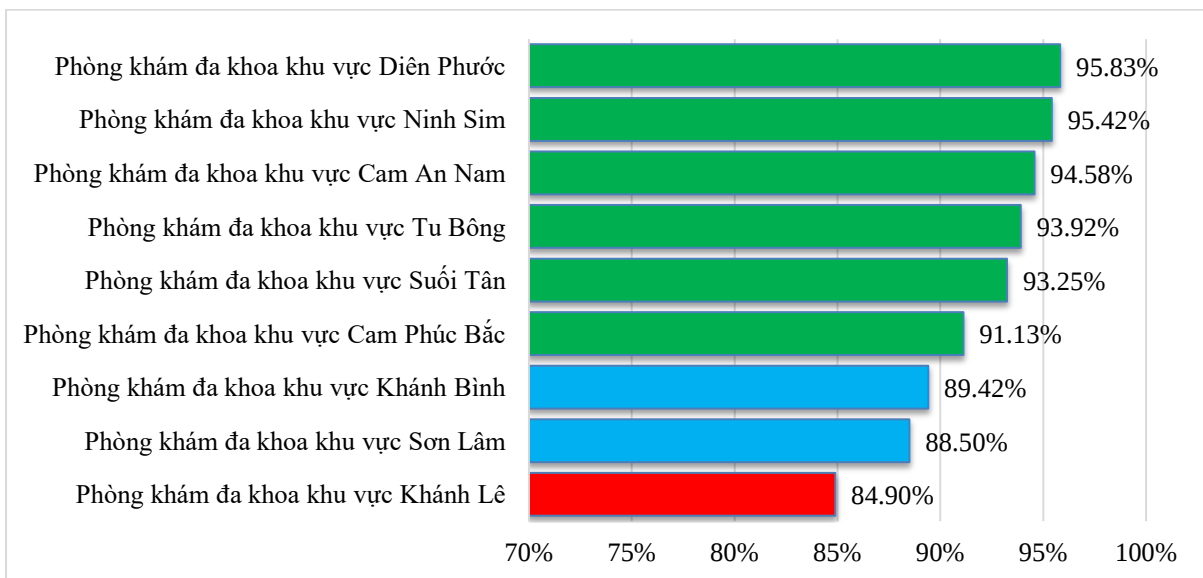
Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 85,59%, so với năm 2023 giảm 0,48%; trong đó, chỉ có 3/9 đơn vị đạt mục tiêu trên 87%, gồm Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim, Cam An Nam và Diên Phước. Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm có kết quả khá thấp, dưới 80% và chỉ 79,5%.



Biểu đồ 67. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các phòng khám đa khoa

Kết quả cho thấy, 99,72% khách hàng nhận được sự giải thích tương đối rõ ràng về các khoản phải chi trả (tỷ lệ này năm 2023 đạt 100%), chỉ có 2 khách hàng tại Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê cho biết hoàn toàn không được giải thích về các hóa đơn, phiếu thu. Về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại các đơn vị phòng khám, 90,13% cho biết khá hợp lý hoặc xứng đáng với chất lượng phục vụ của phòng khám; 9,87% khách hàng nhận xét tạm được.

6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



Biểu đồ 68. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các phòng khám đa khoa

Chỉ số hài lòng chung Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của khối Phòng khám đạt 90,32%, tăng 2,58% so với năm 2023 và có giá trị cao thứ hai chỉ sau chỉ số hài lòng về Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế. Trong các đơn vị được

khảo sát, Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê là đơn vị duy nhất chưa đạt mục tiêu kế hoạch, chỉ số hài lòng chỉ đạt 84,9%.

Có 99,17% khách hàng cho biết Phòng khám đã niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng. Tuy nhiên có 6 khách hàng (5 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê và 1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam) cho rằng còn thiếu nhiều thông tin về đường dây nóng.

So với khối bệnh viện, các Phòng khám đa khoa khu vực có số lượng khách hàng từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị nhiều hơn (65 khách hàng/719 khách hàng trả lời khảo sát, tỷ lệ 9,04%); đây chủ yếu là khách hàng của các Phòng khám Đa khoa khu vực: Sơn Lâm (27 khách hàng), Khánh Lê (19 khách hàng), Diên Phước (11 khách hàng), Khánh Bình (4 khách hàng), Cam Phúc Bắc (3 khách hàng).

Trong số các khách hàng đã từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị thì 100% khách hàng đều nhận được trả lời, tuy nhiên trong số đó có 16,67% khách hàng đánh giá việc trả lời của phòng khám chỉ ở mức tạm được. Các khách hàng còn lại chưa gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị chủ yếu là do các phòng khám làm tốt, không có vướng mắc; tuy nhiên, vẫn còn 25 khách hàng cảm thấy ngại vì nhiều phiền hà khi gửi phản ánh, kiến nghị (tăng 20 khách hàng so với năm 2023, tập trung ở Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê, đồng thời cũng ghi nhận ở Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông, Khánh Bình); 10 khách hàng nhận định có trả lời cũng không giải quyết được gì (ghi nhận ở Phòng khám Đa khoa khu vực: Khánh Bình, Khánh Lê, Cam Phúc Bắc, Cam An Nam) và 2 khách hàng ở Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê cho biết có kiến nghị cũng không được trả lời.

Bên cạnh đó, 98,47% khách hàng cho biết khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin cũng đã được cán bộ, nhân viên phòng khám sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn; riêng tại Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê có 13 khách hàng cho biết cán bộ, nhân viên phòng khám rất ít khi giải đáp và thiếu tận tình.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Đánh giá chung về phòng khám, 92,29% khách hàng đều đưa ra đáp án hài lòng và rất hài lòng, chỉ còn 7,51% đánh giá tạm được và không ghi nhận ý kiến không hài lòng. Trong đó, Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê có tỷ lệ khách hàng đánh giá tạm được cao nhất (41,77%), kế đến là Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình (11,25%).

Về mong đợi của khách hàng, các nội dung khách hàng quan tâm cải thiện

nhất của Khối Phòng khám như: “Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng” (64,81%); “Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh” (64,16%); “Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân” (62,44%); “Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh” (62,02%).

Bảng 15. Mức độ mong đợi của khách hàng đối với các phòng khám đa khoa khu vực

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)
1. “Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân	62,44%
2. Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh	64,16%
3. Rút ngắn, đơn giản hóa quy trình, thủ tục khám, chữa bệnh	60,50%
4. Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng	64,81%
5. Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh	62,02%
6. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ	59,48%
7. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ cho người dân	59,16%
8. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	58%

Phần XIII.
KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ CÔNG THIẾT YẾU

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về việc giải quyết TTHC đối với 27/53 dịch vụ công thiết yếu thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh được phân tích từ 4.799 phiếu trong tổng số 28.846 phiếu khảo sát thu về (chiếm tỷ lệ 16,64%). Trong đó, có 2/27 dịch vụ công thiết yếu chưa xác định được chỉ số hài lòng là “Công nhận bằng tốt nghiệp trung học cơ sở, bằng tốt nghiệp trung học phổ thông, giấy chứng nhận hoàn thành chương trình giáo dục phổ thông do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp để sử dụng tại Việt Nam” và “Xác nhận số Chứng minh nhân dân khi đã được cấp thẻ Căn cước công dân” do không đủ dữ liệu phân tích xác định mức độ hài lòng.

Kết quả tổng hợp cho thấy, mức độ hài lòng trung bình chung của 25 dịch vụ công thiết yếu được khảo sát là 89,61%, đảm bảo mục tiêu theo Kế hoạch Cải cách hành chính của tỉnh năm 2024 (trên 87%) tuy nhiên thấp hơn 0,39% so với mục tiêu đặt ra tại Kế hoạch triển khai Đề án 06 trên địa bàn tỉnh năm 2024 (tối thiểu 90%).

Trong đó, có 13/25 dịch vụ công thiết yếu đạt mục tiêu tối thiểu 90% theo Kế hoạch triển khai Đề án 06 trên địa bàn tỉnh năm 2024, chiếm tỷ lệ 52%. Nếu xét theo mục tiêu Kế hoạch Cải cách hành chính của tỉnh năm 2024 thì có 22/25 dịch vụ công thiết yếu đạt mục tiêu trên 87%, chiếm tỷ lệ 88%.

Các dịch vụ công thiết yếu “Cấp đổi, cấp lại giấy phép lái xe”, “Đăng ký thường trú”, “Đăng ký thuê lần đầu, đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuê đối với người nộp thuế là hộ gia đình, cá nhân” là 3 dịch vụ công thiết yếu được người dân đánh giá thấp nhất, lần lượt tương ứng là 83,91%, 85,40% và 86,41%.

Dịch vụ công “Liên thông đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí” được người dân đánh giá cao nhất với 93,21%, kế đến là “Thăm viếng mộ liệt sĩ (cấp giấy giới thiệu và thực hiện chi hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ)” đạt 92,63% và “Liên thông đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi” đạt 92,49%.

Bảng 16. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công thiết yếu

Stt	Tên dịch vụ công thiết yếu	Mức độ hài lòng
1	Liên thông đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí	93,21%
2	Thăm viếng mộ liệt sĩ (cấp giấy giới thiệu và thực hiện chi hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ)	92,63%

Stt	Tên dịch vụ công thiết yếu	Mức độ hài lòng
3	Liên thông đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	92,49%
4	Đăng ký khai tử	92,40%
5	Khai báo tạm vắng	92,30%
6	Thủ tục làm con dấu mới và cấp Giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu	92,27%
7	Thủ tục làm con dấu thu nhỏ, dấu nổi, dấu xi và cấp Giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu con dấu	
8	Đăng ký kết hôn	92,04%
9	Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp	91,16%
10	Cấp lại, đổi thẻ căn cước công dân	90,47%
11	Đăng ký khai sinh	90,29%
12	Liên thông nhóm thủ tục Đăng ký thành lập hộ kinh doanh và Đăng ký thuế	90,15%
13	Cấp, cấp lại, sửa đổi, bổ sung hộ chiếu phổ thông	90,03%
14	Xác nhận thông tin về cư trú (trực tuyến)	89,70%
15	Thông báo lưu trú	89,39%
16	Đăng ký, cấp biển số mô tô, xe gắn máy	89,24%
17	Đăng ký tạm trú	89,01%
18	Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)	88,06%
19	Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ)	87,98%
20	Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện	87,46%
21	Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất	87,36%
22	Cấp phiếu lý lịch tư pháp	87,19%

Stt	Tên dịch vụ công thiết yếu	Mức độ hài lòng
23	Đăng ký thuế lần đầu, đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế đối với người nộp thuế là hộ gia đình, cá nhân	86,41%
24	Đăng ký thường trú	85,40%
25	Cấp đổi, cấp lại giấy phép lái xe	83,91%
	Mức độ hài lòng trung bình chung	89,61%

Phần XIV.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

I. KẾT LUẬN CHUNG

1. Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc

Năm 2024, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với 9 khối cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công tiếp tục được cải thiện so với năm trước. Cả 9 khối đều có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2023, tuy nhiên mức tăng chưa đồng đều, dao động từ 0,6% đến 4,08%, khoảng cách chênh lệch giữa khối cơ quan cao nhất và thấp nhất tiếp tục nói rộng đến 8,67% (tăng 3,58% so với năm 2022). Biên độ chỉ số hài lòng chung thay đổi từ khoảng 82% - 87% lên khoảng 84% - 89%. Trong đó, 2/9 khối cơ quan chưa đạt mục tiêu năm 2024 là Khối Văn phòng đăng ký đất đai và Khối Hải quan.

Bảng 17. So sánh chỉ số hài lòng chung giữa 9 khối cơ quan

TT	Khối cơ quan	Chỉ số hài lòng chung		Tăng/Giảm
		Năm 2024	Năm 2023	
1	UBND cấp huyện	89,80%	87,33%	2,47%
2	Kho bạc Nhà nước	89,51%	87,10%	2,41%
3	Công an	88,77%	84,69%	4,08%
4	Bảo hiểm Xã hội	88,67%	86,86%	1,81%
5	Các Sở	87,96%	86,21%	1,75%
6	Thuế	87,27%	83,62%	3,65%
7	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	87,25%	86,65%	0,60%
8	Văn phòng đăng ký đất đai	86,98%	84,63%	2,35%
9	Hải quan	84,13%	82,24%	1,89%

Kết quả trên cho thấy cảm nhận của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục được cải thiện, biên độ chỉ số hài lòng dần tiệm cận đến mục tiêu năm 2025 (90%), các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục quan tâm triển khai nhiều giải pháp, chủ động, sáng tạo trong công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh.

Tuy nhiên, với yêu cầu ngày càng cao trong công tác cải cách hành chính, một số cơ quan, đơn vị còn chậm chuyển biến, chưa đảm bảo mục tiêu mức độ

hài lòng đề ra, chưa quyết liệt trong triển khai các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng, còn trường hợp vi phạm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, việc nâng cao chất lượng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến trực tuyến vẫn còn chưa được quan tâm, chú trọng đúng mức, chưa thực hiện tốt các nội dung về văn hóa công vụ khi giao tiếp với người dân, doanh nghiệp,...

2. Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực

Mức độ hài lòng chung của người dân đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực năm 2024 đạt kết quả khá tốt, tiếp tục đảm bảo mục tiêu đề ra và tiến dần đến mục tiêu năm 2025. Tuy nhiên, chỉ số hài lòng giữa các đơn vị vẫn chưa có sự đồng đều, còn 8/24 đơn vị được khảo sát chưa đạt mục tiêu trên 87% tính đề ra, chiếm tỷ lệ khoảng 33%.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trong bối cảnh cả hệ thống chính trị đang tập trung, quyết tâm cao để sớm hoàn thành việc tinh gọn tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế, cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đáp ứng kỳ vọng của Nhân dân và phù hợp yêu cầu của thời kỳ mới; để tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả, đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện mức độ hài lòng gắn với đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm một số nội dung trọng tâm sau:

- Công khai, thông tin rộng rãi kết quả chỉ số hài lòng của cơ quan, đơn vị năm 2024; đồng thời, rà soát, bám sát quy định, chỉ đạo của cấp có thẩm quyền để xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ trong tình hình mới, xác định rõ, cụ thể mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ, trách nhiệm, tiến độ thực hiện để có cơ sở rà soát, đánh giá định kỳ của từng nhiệm vụ, tổ chức triển khai thực chất, hiệu quả; bảo đảm bộ máy mới phải hoạt động hiệu quả hơn bộ máy cũ, ổn định hoạt động ngay và vận hành thông suốt, không làm ảnh hưởng đến cảm nhận chung của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

- Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền trong triển khai sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh; đảm bảo hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả hoạt động sau khi sắp xếp; bảo đảm duy trì sự ổn định, liên tục, thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Tiếp tục quán triệt phương châm “**Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm**”, đẩy mạnh việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng dẫn của

cơ quan có thẩm quyền; thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính. Tổ chức khai thác, sử dụng có hiệu quả Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh, không để xảy ra tình trạng trễ hạn trên hệ thống do không nắm vững thao tác, nghiệp vụ.

- Các cơ quan, địa phương thường xuyên rà soát, kiện toàn Bộ phận Một cửa các cấp, quan tâm bố trí sử dụng đối với công chức, viên chức có năng lực, có trách nhiệm, tâm huyết với công việc, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới, đặc biệt các vị trí thường xuyên tiếp xúc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Cơ cấu và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tinh giản biên chế, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của từng cơ quan, tổ chức, đơn vị trong giai đoạn phát triển mới. Tổ chức triển khai hiệu quả phương pháp đánh giá kết quả, hiệu quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức thông qua Bộ công cụ đo lường, đánh giá kết quả, hiệu quả công tác (KPI).

- Các cơ quan, đơn vị rà soát công khai đầy đủ, trực quan thông tin đường dây nóng, địa chỉ hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng/Trang thông tin điện tử gắn với nâng cao hiệu quả, chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại trụ sở và trên các hệ thống theo quy định. Chủ động thiết lập, công khai và nâng cao chất lượng các đường dây, kênh thông tin trực tuyến để kịp thời hỗ trợ, giải đáp vướng mắc của khách hàng trong quá trình thực hiện dịch vụ công.

- Thường xuyên thông tin, tuyên truyền về các hoạt động và kết quả cải cách hành chính, sắp xếp, tinh gọn bộ máy, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân mà các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện; tạo sự lan tỏa và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với sự phục vụ của từng cơ quan, đơn vị, địa phương nói riêng và nền hành chính tỉnh Khánh Hòa nói chung.

- Đề nghị Sở Y tế tiếp tục nghiên cứu, tham mưu và triển khai một kế hoạch đồng bộ về nâng cao chất lượng dịch vụ, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh trong toàn ngành y tế trên địa bàn tỉnh, chú trọng nhiệm vụ xây dựng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa trở thành Bệnh viện tuyến cuối của khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp kết quả Chỉ số hài lòng năm 2024 của các Sở, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh và một số đề xuất, kiến nghị./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT. HĐND tỉnh (báo cáo);
- UBND tỉnh (VBĐT – báo cáo);
- Các Sở, ban, ngành (VBĐT);
- UBND huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Phòng Nội vụ cấp huyện (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh;
- Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH KH, Báo KH;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Thế An