

BÁO CÁO

Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của
cơ quan hành chính nhà nước năm 2025
(SIPAS 2025)

(kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

A. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

I. CƠ SỞ

Mục tiêu cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 là "Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030" và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính phải lấy người dân làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

Trên cơ sở các văn bản hướng dẫn của Bộ Nội vụ và tình hình thực tế tại địa phương sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 101/KH-UBND ngày 16 tháng 9 năm 2025 đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2025, Quyết định số 1561/QĐ-UBND ngày 16 tháng 10 năm 2025 phê duyệt Phương án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2025. Nội dung kế hoạch và phương pháp đo lường thực hiện theo quy định tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026, đồng thời có điều chỉnh, bổ sung phù hợp với quy mô, đặc điểm địa bàn và tổ chức bộ máy của tỉnh sau sáp nhập.

II. PHƯƠNG PHÁP

Đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 thực hiện theo Quyết định số 1561/QĐ-UBND ngày 16 tháng 10 năm 2025 phê duyệt Phương án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2025. Phiếu khảo sát giấy được đưa trực tiếp đến người dân thực hiện thủ tục hành chính (đã có kết quả giải quyết) trong thời gian từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 30 tháng 9 năm 2025 tại 14 sở, ban, ngành tỉnh và 102 Ủy ban

nhân dân xã, phường, đặc khu. Số phiếu khảo sát phát ra là 1.722 phiếu; tổng số phiếu thu về đạt yêu cầu đưa vào phân tích là 1.402 phiếu, đạt tỷ lệ 81,42%.

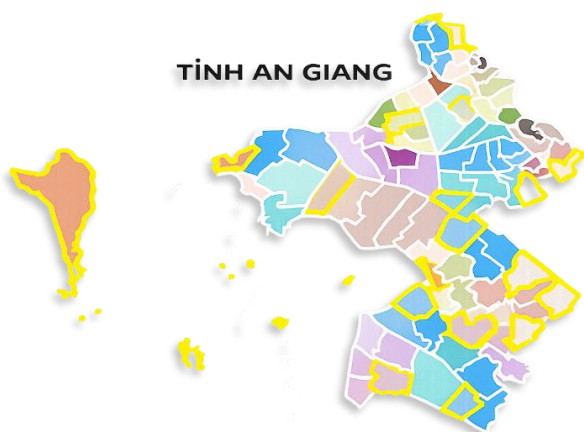


Số phiếu khảo sát
1.722



Phiếu thu về hợp lệ
1.402

ĐỊA ĐIỂM KHẢO SÁT SIPAS 2025



 14 sở, ban, ngành tỉnh

 102 Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu

III. THÀNH PHẦN NHÂN KHẨU HỌC

Trong số 1.402 người tham gia trả lời phiếu (hợp lệ), cá nhân là 1.256, đại diện tổ chức là 146.

1. Cá nhân

Cá nhân là 1.256 người trả lời phiếu, trong đó:

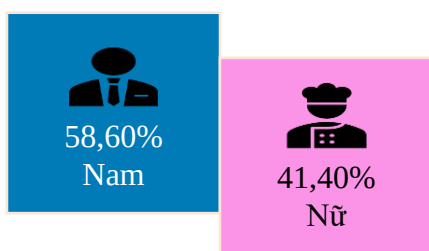
- Nam chiếm 58,60% (736 người), nữ chiếm 41,40% (520 người).
- Thành phần dân tộc đông nhất là Kinh 1.182 người với 94,11%, khác 74 người, chiếm 5,89%.
- Tuổi trên 60 tuổi là 118 người, chiếm tỷ lệ nhỏ 9,39%, từ 18 - 60 tuổi là 1.138

người, chiếm 90,61%, đây là lực lượng nằm trong độ tuổi lao động, cũng là đối tượng thường xuyên phát sinh các giao dịch hành chính (như làm giấy tờ đất đai, kinh doanh, hộ tịch...), đảm bảo rằng các kết quả phản ánh đúng trải nghiệm của những người đang trực tiếp vận hành và đóng góp vào nền hành chính, do đó kết quả về SIPAS sẽ mang tính thực tế cao.

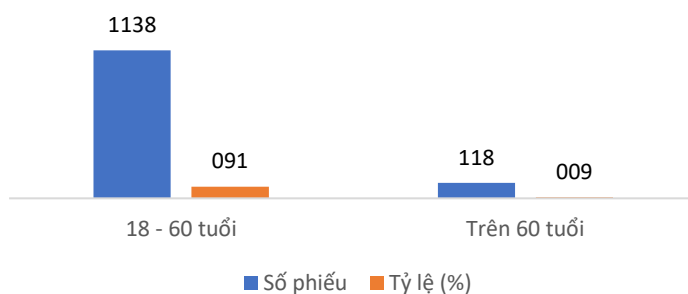
- Trình độ học vấn: Hơn một nửa là học phổ thông (Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông) với 719 người, chiếm 57,25%; Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng 135 người, chiếm 10,75%; nhóm có trình độ Đại học/ trên Đại học chiếm tỷ lệ khá tốt với là 398 người, chiếm 31,69%, khác là 04 người, chiếm 0,32%. Nhóm có trình độ học vấn phổ thông chiếm đa số (57,25%). Nhóm Đại học/Sau đại học chiếm 31,69%. Điều này phản ánh mẫu khảo sát bao phủ được nhiều tầng lớp tri thức khác nhau.

- Nghề nghiệp: Nghỉ hưu 59 người, chiếm 4,70%; không đi làm (ở nhà) 273 người, chiếm 21,74%; Sinh viên 27 người, chiếm 2,15%; Đang đi làm 636 người, chiếm 50,64%; Khác 261 người, chiếm 20,78%.

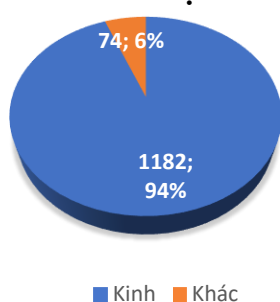
Giới tính



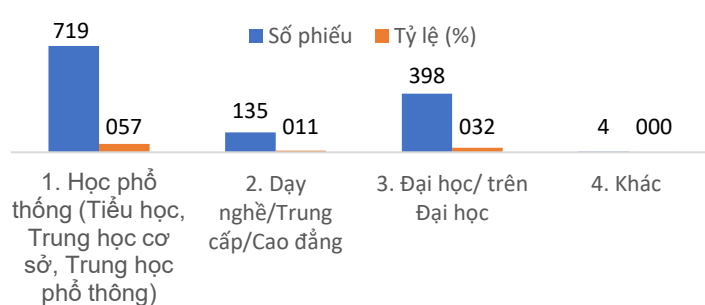
Độ tuổi



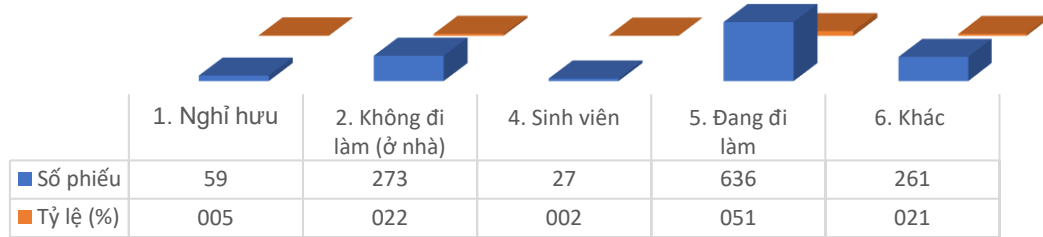
Dân tộc



Trình độ học vấn



Nghề nghiệp



2. Tổ chức

Đại diện tổ chức là 146 người có vị trí công việc khác nhau trong tổ chức trả lời phiếu khảo sát, gồm: Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội 10 người, chiếm 6,85%; tổ chức nước ngoài 01 người, chiếm 0,68%; Doanh nghiệp nhà nước 06 người, chiếm 4,11%; Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh 94 người, chiếm 64,38%; Doanh nghiệp nước ngoài/ Doanh nghiệp liên doanh/ Công ty nước ngoài 10 người, chiếm 6,85%; khác 25 chiếm 17,12%.

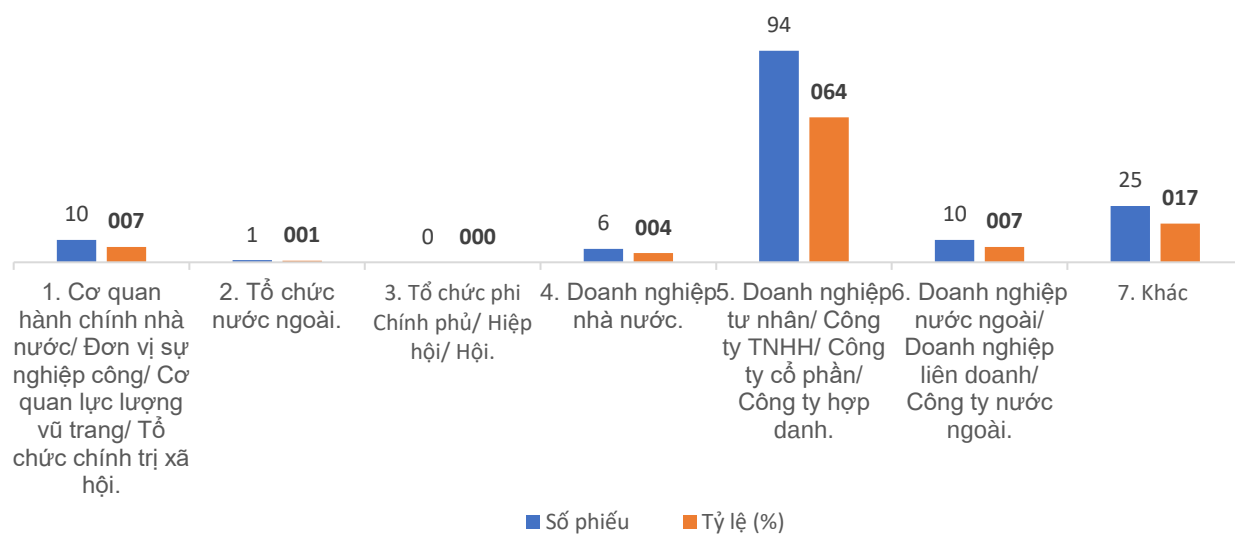
Ý kiến từ nhóm tổ chức chủ yếu đến từ khối kinh tế tư nhân – nhóm thường xuyên đòi hỏi sự minh bạch và tốc độ trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Giới tính (vị trí công việc trong tổ chức khác nhau): Nam 80 người, chiếm 54,79%, nữ 66 người, chiếm 45,21%.

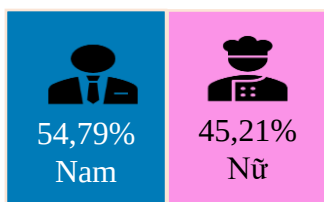
- Trình độ học vấn: Học phổ thông cấp I 03 người, chiếm 2,05%; cấp II 13 người, chiếm 8,90%, cấp III 27 người, chiếm 18,49%; Đại học/ trên Đại học 94 người, chiếm 64,38%.

- Vị trí công việc: Thủ trưởng/ Phó Thủ trưởng cơ quan, đơn vị 27 người, chiếm 18,49%; Trưởng phòng/ Phó Trưởng phòng hoặc tương đương 14 người, chiếm 9,59%; Kế toán trưởng/ Kế toán 08 người, chiếm 5,48%; Kỹ sư/ Kỹ thuật viên 16 người, chiếm 10,96%; Nhân viên văn phòng. 32 người, chiếm 21,92%; khác 49 người, chiếm 33,56%.

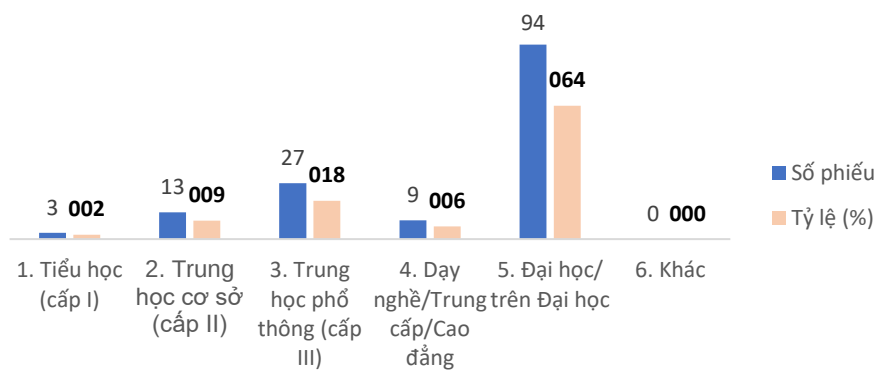
Loại hình tổ chức



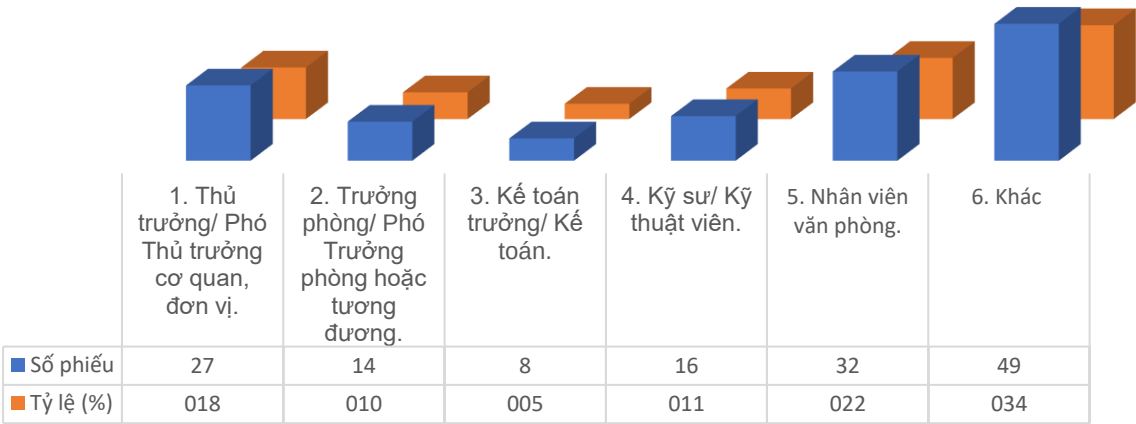
Giới tính



Trình độ học vấn



Vị trí công việc



IV. CHỈ SỐ SIPAS

Kết quả khảo sát được tổng hợp, phân tích, xây dựng thành một bộ chỉ số gồm 36 chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá của người dân; 39 chỉ số phản ánh mức độ hài lòng của người dân và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân. Bộ chỉ số này được xây dựng trong phạm vi tỉnh trên cơ sở Quyết định số 776/QĐ-BNV ngày 04 tháng 11 năm 2024 của Bộ Nội vụ phê duyệt phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024.



B. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

I. MỨC ĐỘ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ

1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương

Mức độ quan tâm của người dân đối với 08 nhóm chính sách nằm trong khoảng từ 81,95% - 84,81%, chính sách được quan tâm nhiều nhất là chính sách về an sinh, xã hội (84,81%), chính sách được quan tâm ít nhất là chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (81,95%). Khoảng biến thiên của các chỉ số khá hẹp (từ 81,95% đến 84,81%), chỉ chênh lệch khoảng 2,86%.

Điều này cho thấy người dân ý thức người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương khá đồng đều. Họ không chỉ quan tâm đến lợi ích các chính sách địa phương mà còn theo sát hầu hết các phương diện quản lý nhà nước. Kết quả cho thấy người dân quan tâm tương đối đồng đều đến các nhóm chính sách của địa phương.

- Nhóm ưu tiên: An sinh và An toàn

An sinh xã hội (84,81%) và trật tự, an toàn xã hội (84,4%), nhu cầu được bảo vệ và hỗ trợ lên trên hết. Đây là những chính sách tác động trực tiếp đến cảm giác an tâm trong cuộc sống hàng ngày. Kết quả khảo sát cho thấy người dân quan tâm nhiều đến các chính sách an sinh xã hội và bảo đảm trật tự an toàn xã hội.

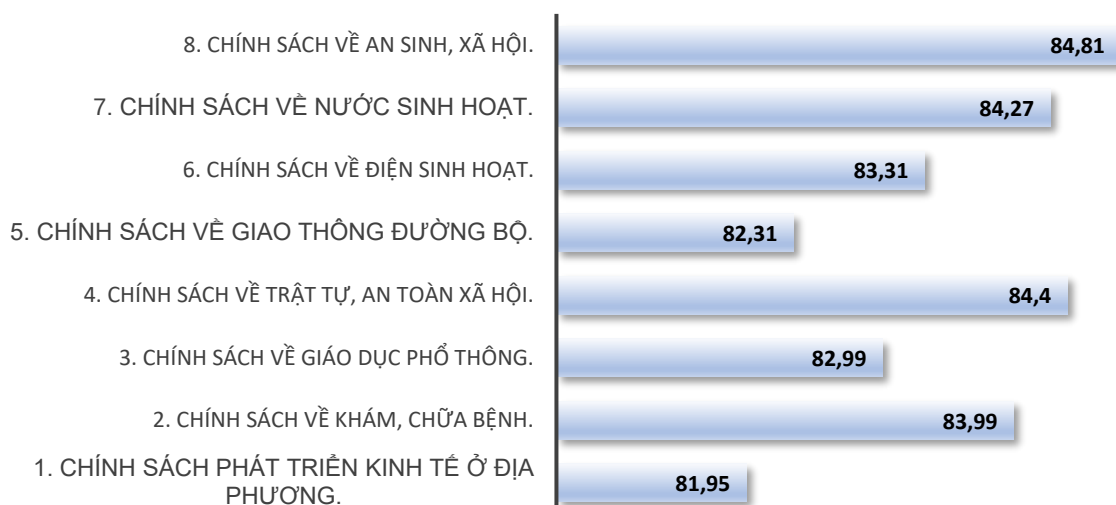
- Nhóm 2: Nhu cầu thiết yếu về hạ tầng và dịch vụ công:

Nước sinh hoạt (84,27%), khám chữa bệnh (83,99%), điện sinh hoạt (83,31%). Đây là nhóm dịch vụ hạ tầng cơ bản. Sự quan tâm cao đối với nước sinh hoạt (đứng thứ 3) thậm chí vượt qua cả y tế và giáo dục cho thấy đây có thể là vấn đề đang nóng hoặc có nhiều bất cập tại địa phương.

- Nhóm 3: Nhóm có mức quan tâm thấp hơn

Giáo dục phổ thông (82,99%), giao thông đường bộ (82,31%) và Phát triển kinh tế địa phương (81,95%). Mức độ quan tâm đối với chính sách phát triển kinh tế thấp hơn các nhóm chính sách khác, cần nghiên cứu thêm nguyên nhân (có khả năng người dân chưa thấy được mối liên hệ trực tiếp giữa chính sách kinh tế của địa phương với túi tiền của họ hoặc công tác tuyên truyền về các chương trình phát triển kinh tế chưa thực sự hiệu quả hoặc còn xa rời thực tế).

Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương



2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước

- Nhóm kênh công nghệ

Qua mạng Internet (45,15%), đây là kênh chiếm tỷ lệ cao nhất. Hiện nay người dân chủ động tìm kiếm chính sách qua các nền tảng Internet (Facebook, Zalo...) và trên các trang thông tin điện tử. Con số này cho thấy các cơ quan hành chính cần đẩy mạnh việc công khai chính sách trên mạng xã hội và các trang web để tiếp cận số đông, đặc biệt là giới trẻ và lực lượng lao động.

- Nhóm kênh chính quyền và trực tiếp

Qua chính quyền (28,53%) ở vị trí thứ 2, bao gồm việc đến trụ sở, làm việc với cán bộ một cửa, người dân quan tâm đến chính sách khi họ có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính cụ thể, đây là nhóm quan tâm có mục đích rõ ràng.

Hợp, sinh hoạt tại khu dân cư (21,33%), kênh này phản ánh sự quan tâm của cộng đồng dân cư địa phương đối với các chính sách sát dân như: đền bù đất đai, an ninh trật tự, xây dựng nông thôn mới...

- Nhóm kênh truyền thông truyền thống

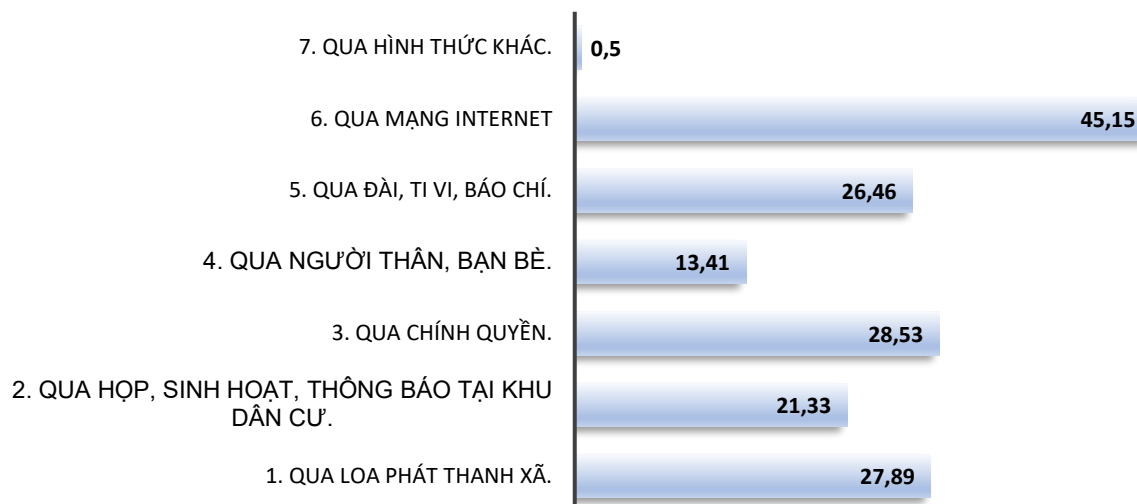
Loa phát thanh xã (27,89%), có thể nói loa phát thanh phường/xã vẫn là công cụ đặc thù và hiệu quả tại các vùng nông thôn hoặc với đối tượng người cao tuổi, thông tin được đưa tận tay mà không cần người dân phải chủ động tìm kiếm. Đài, Ti vi, Báo chí (26,46%), đây là kênh tạo niềm tin cao nhất (tính chính thống), người dân theo dõi kênh này để xác thực lại các thông tin nghe được từ các nguồn khác.

- Nhóm kênh lan tỏa xã hội

Người thân, bạn bè (13,41%), thông tin qua truyền miệng thường có độ trễ và

đễ bị sai lệch, nhưng lại có tác động tâm lý mạnh. Hình thức khác (0,5%): Chiếm tỷ lệ không đáng kể (pano, áp phích, tờ rơi...).

**Kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách
của cơ quan nhà nước**



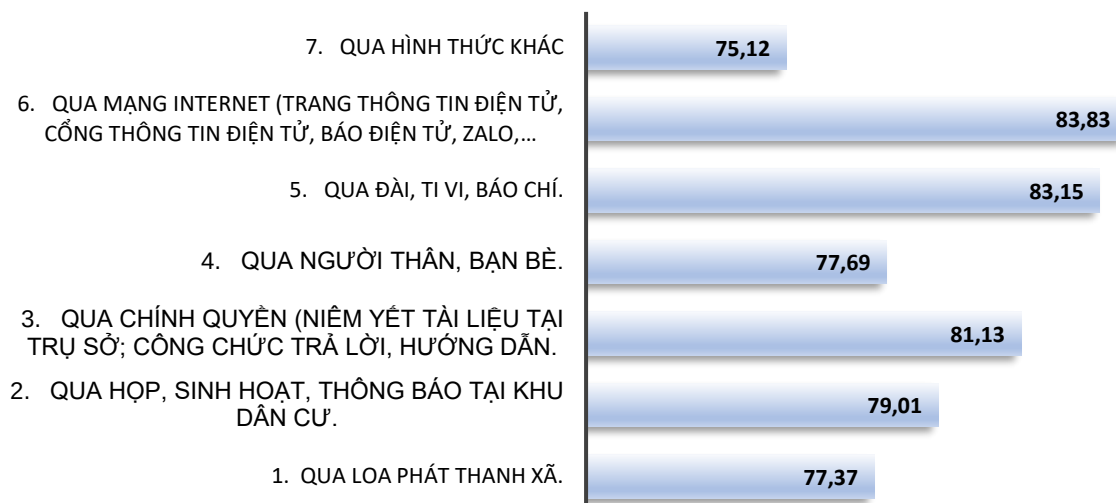
3. Các kênh thông tin phù hợp người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước

Các kênh thông tin phù hợp người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước tương đối đồng đều: Khoảng cách giữa kênh thấp nhất (75,13%) và cao nhất (83,83%) không quá lớn (chỉ khoảng 8,7%). Điều này chứng tỏ người dân hiện nay sử dụng đa kênh để theo dõi chính sách chứ không phụ thuộc vào một nguồn duy nhất.

Việc Internet (83,83%) và Đài/Tivi/Báo chí (83,15%) dẫn đầu cho thấy nỗ lực chuyển đổi số và công khai minh bạch thông tin của cơ quan nhà nước đang đi đúng hướng. Dù Internet phát triển, nhưng các kênh chính quyền địa phương và họp dân vẫn đạt mức trên 79%. Điều này cho thấy chính sách chỉ thực sự được ủng hộ khi có sự giải thích, vận động trực tiếp.

Để nâng cao hiệu quả tuyên truyền, cơ quan nhà nước nên áp dụng công thức "Số hóa thông tin - Cá nhân hóa tiếp cận". Tức là đưa thông tin lên mạng trước, sau đó dùng loa phát thanh và các buổi họp dân để giải thích kỹ hơn các điểm người dân còn thắc mắc.

**Kênh thông tin phù hợp người dân sử dụng để theo dõi
chính sách của cơ quan nhà nước**



4. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách của cơ quan nhà nước

Có tới 26,11% người dân sẵn sàng tham gia đóng góp ý kiến theo bất kỳ hình thức nào. Đây là nhóm có mức độ sẵn sàng tham gia góp ý chính sách cao.

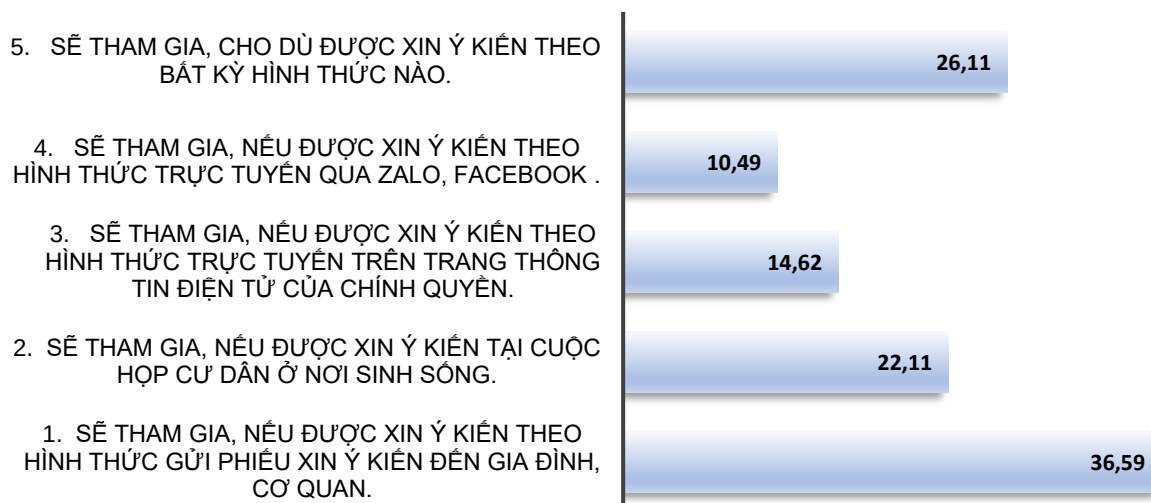
- Ưu tiên các hình thức truyền thống và trực tiếp:

Gửi phiếu đến tận nhà/cơ quan (36,59%), đây là hình thức có tỷ lệ lựa chọn cao nhất. Điều này cho thấy người dân vẫn tin tưởng và cảm thấy thoải mái nhất với các hình thức mang tính chính thống, có văn bản rõ ràng và tạo điều kiện để họ suy nghĩ kỹ trước khi trả lời tại không gian riêng. Họp cư dân tại nơi sinh sống (22,11%), hình thức này phản ánh nhu cầu được đối thoại trực tiếp. Tuy nhiên, tỷ lệ này thấp hơn gửi phiếu, có thể do người dân ngại tốn thời gian đi lại hoặc ngại phát biểu trước đám đông.

- Hình thức hiện đại và trực tuyến đang hình thành nhưng chưa cao

Trang thông tin điện tử (14,62%) và mạng xã hội (10,49%), tổng cộng có khoảng 25,11% ưu tiên các hình thức trực tuyến. Tỷ lệ này cho thấy một bộ phận người dân (có thể là giới trẻ, cán bộ, công chức hoặc người làm văn phòng) bắt đầu thích nghi với chuyển đổi số.

**Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân
đối với chính sách của cơ quan nhà nước**



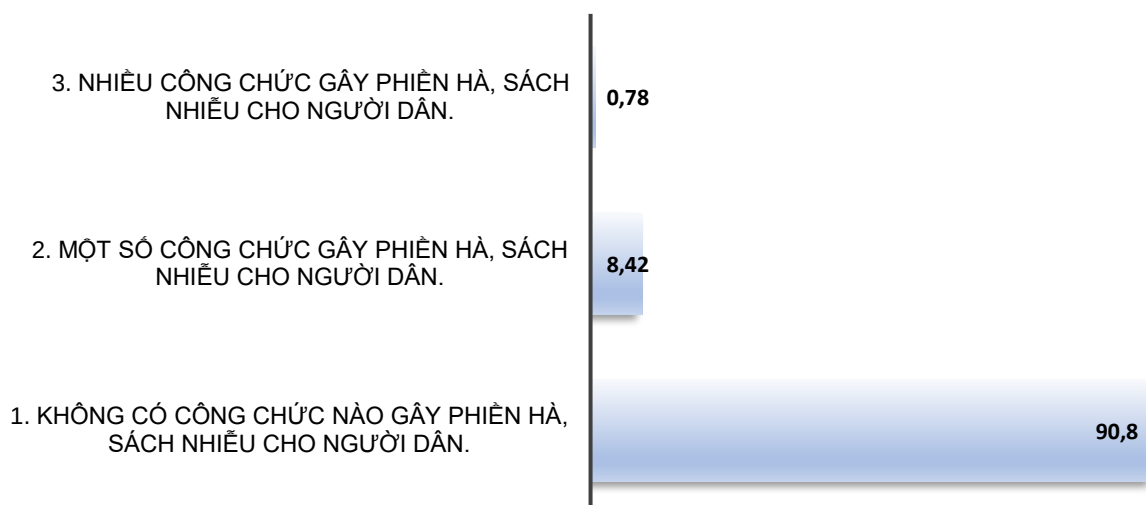
5. Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay

Điểm nổi bật từ số liệu khảo sát là con số 90,8% ý kiến cho rằng không có công chức nào gây phiền hà. Điều này phản ánh một kết quả rất khả quan trong công cuộc cải cách hành chính. Qua đó cũng thấy hiệu quả của việc thực hiện các biện pháp kỷ luật, kỷ cương hành chính như lắp đặt camera giám sát tại bộ phận Một cửa, quy tắc ứng xử của công chức và việc công khai minh bạch quy trình đã phát huy tác dụng mạnh mẽ. Bên cạnh đó việc chuyển đổi số phát huy mạnh mẽ đầy mạnh dịch vụ công trực tuyến đã hạn chế sự tiếp xúc trực tiếp giữa công chức và người dân, từ đó giảm thiểu cơ hội phát sinh tiêu cực.

Tuy nhiên, vẫn còn 9,2% (130 phiếu) (8,42% + 0,78%) phản hồi về tình trạng sách nhiễu, con số 8,42% cho thấy hiện tượng gây khó dễ vẫn còn tồn tại ở một bộ phận nhỏ công chức, có thể là những biểu hiện như: yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định, kéo dài thời gian hẹn trả kết quả hoặc thái độ phục vụ thiếu chuẩn mực.

Tỷ lệ 0,78% (11 phiếu) ý kiến cho rằng nhiều công chức gây phiền hà, nhưng đây là nhóm chỉ số cần đặc biệt lưu tâm. Nó có thể rơi vào các lĩnh vực nóng như đất đai, xây dựng hoặc cấp phép kinh doanh – nơi quy trình còn phức tạp và tính tự giác của công chức chưa cao.

**Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân
trong quá trình giải quyết TTHC**



6. Tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là tiền "bôi trơn", tiền "đút lót") cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay

Tỷ lệ 91,94% người dân cho rằng không phải đưa tiền ngoài quy định khi giải quyết thủ tục hành chính là một chỉ số rất tích cực. Điều này cho thấy nỗ lực cải cách hành chính, chuyển đổi số và việc siết chặt kỷ luật, thái độ phục vụ đã có hiệu quả rõ rệt. Đa số người dân đang có trải nghiệm tốt khi đi làm thủ tục hành chính. Họ cảm thấy được tôn trọng và công việc được giải quyết đúng quy trình mà không gặp rào cản tiêu cực.

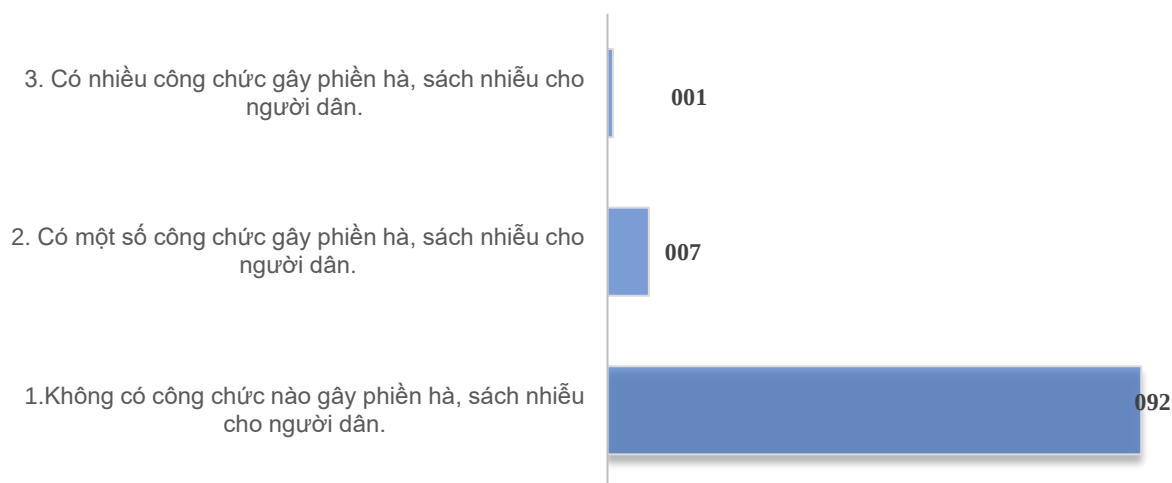
Tỷ lệ 8,06% bao gồm cả "Có một số công chức" (7,13%) và "Có nhiều công chức" (0,93%):

Nhóm "Có một số công chức" (7,13%), đây là nhóm phản ánh thực tế, nhóm này thường rơi vào các lĩnh vực nhạy cảm, có nhiều kẽ hở hoặc đòi hỏi nhiều thủ tục phức tạp như đất đai, xây dựng, hay cấp phép kinh doanh.

Nhóm "Có nhiều công chức" (0,93%), tuy tỷ lệ này chưa tới 1%, nhưng nó cảnh báo về sự tồn tại của những hạn chế về đạo đức công vụ tại một số cơ quan hoặc địa phương cụ thể, đây là nhóm đối tượng có thể gây bức xúc kéo dài nếu không được chấn chỉnh kịp thời.

Vấn đề "đưa tiền ngoài quy định": về mặt tâm lý người dân khi gặp tình trạng phiền hà (chiếm khoảng 8%), tình trạng phiền hà có thể làm phát sinh nguy cơ chi phí ngoài quy định. Hành vi sách nhiễu của công chức chính là cách để gợi ý gián tiếp cho các khoản chi phí này. Việc 0,93% người dân cho rằng nhiều công chức sách nhiễu cho thấy một bộ phận nhỏ người dân vẫn đang phải đối mặt với áp lực phải đưa tiền để đổi lấy sự thuận tiện.

Tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí



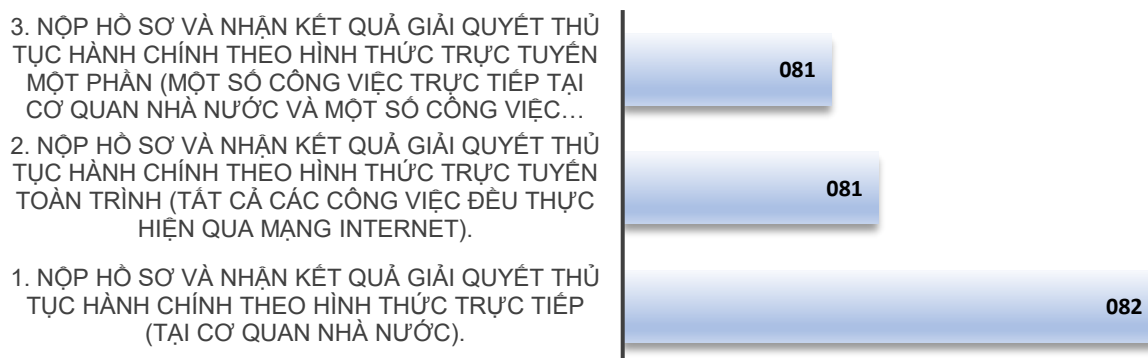
7. Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính

- Trực tiếp tại cơ quan (81,62%) dù công nghệ phát triển, hình thức này vẫn giữ tỷ lệ cao nhất. Điều này cho thấy, người dân vẫn cảm thấy yên tâm hơn khi được gặp trực tiếp cán bộ, có biên nhận giấy và được giải đáp thắc mắc ngay lập tức. Một bộ phận người dân (đặc biệt là người lớn tuổi hoặc ở vùng sâu vùng xa) vẫn chưa thành thạo công nghệ, nên việc đến tận nơi giúp họ cảm thấy ít rủi ro sai sót hơn.

- Trực tuyến toàn trình (80,67%) là vị trí thứ 2, kết quả khảo sát cho thấy đây là xu hướng tương lai, cho thấy sự sẵn sàng của xã hội đối với chuyển đổi số. Nhận định một số lý do phù hợp, phù hợp với giới trẻ, người làm kinh doanh và những người bận rộn đang dần thích nghi và đánh giá cao sự tiện lợi (tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại).

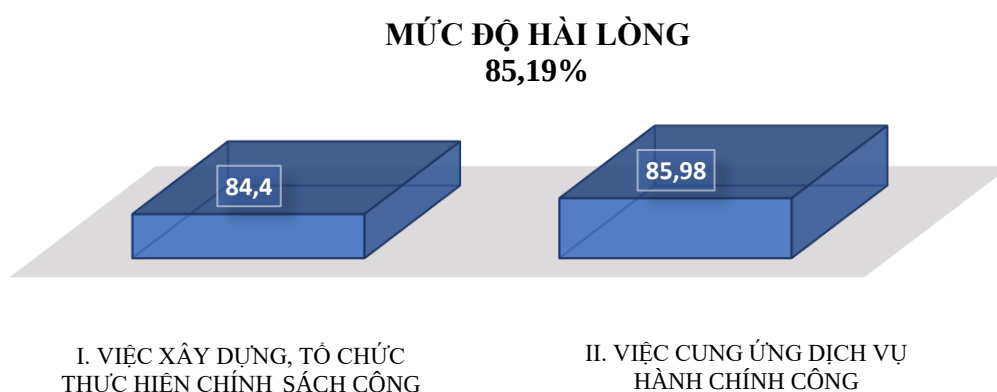
- Trực tuyến một phần (80,51%), hình thức này có điểm số thấp nhất trong ba loại. Lý do có thể là: việc phải thực hiện một nửa trên mạng và một nửa vẫn phải đến cơ quan nhà nước tạo ra cảm giác phiền phức hai lần. Người dân đôi khi gặp khó khăn khi thông tin kê khai trực tuyến không khớp hoặc không được chấp nhận hoàn toàn khi đến đối chiếu trực tiếp.

Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính



II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh được tổng hợp từ 23 tiêu chí của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và 16 tiêu chí của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, qua đánh giá đạt 85,19%.



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

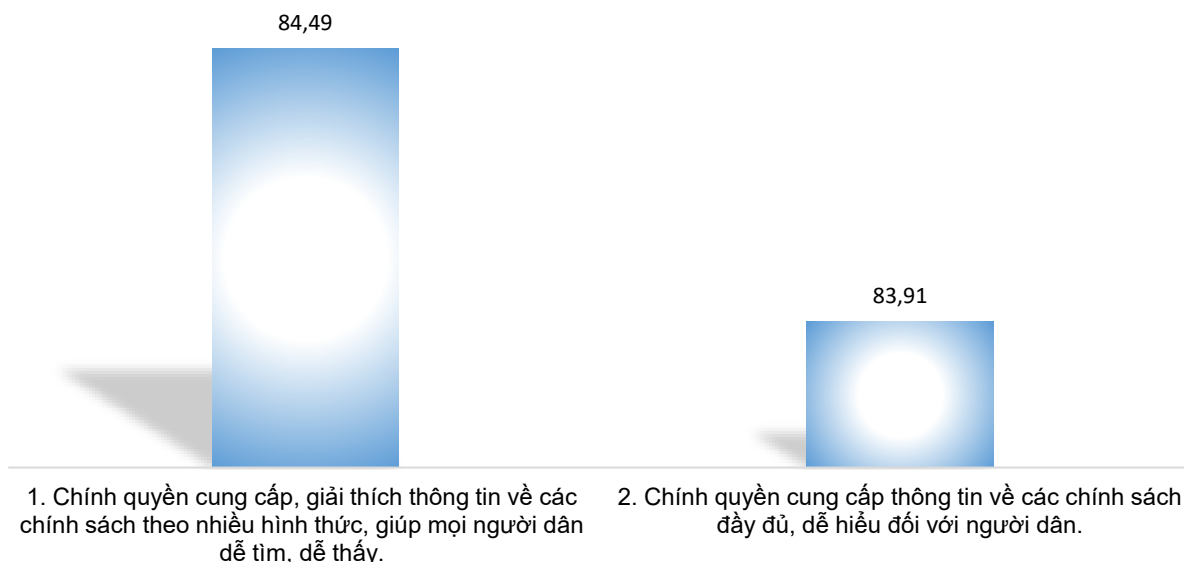
1.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách

Có thể thấy hiệu quả trong việc phủ sóng thông tin, với tỷ lệ 84,49%, kết quả cho thấy công tác cung cấp thông tin được người dân đánh giá tích cực việc đa dạng hóa các kênh tiếp cận. Việc kết hợp giữa các phương thức truyền thống (loa phát thanh, họp tổ dân phố) và hiện đại (trang thông tin điện tử) giúp thông tin được truyền tải tới nhiều nhóm đối tượng dân cư.

Tỷ lệ 83,91% chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân, vẫn là mức hài lòng rất cao, cho thấy người dân đánh giá tương đối tích cực về mức độ dễ hiểu của thông tin chính sách. Có một sự sụt giảm nhẹ (từ 84,49% xuống 83,91%) khi chuyển từ việc tiếp cận thông tin sang việc thấu hiểu nội

dung thông tin. Khoảng chênh lệch này chỉ ra rằng dù người dân dễ dàng tìm thấy thông tin, nhưng một bộ phận nhỏ vẫn cảm thấy nội dung chính sách còn phức tạp hoặc chưa đủ chi tiết để họ nắm bắt hoàn toàn quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

**Mức độ hài lòng đối với trách nhiệm giải trình
của chính quyền về chính sách**



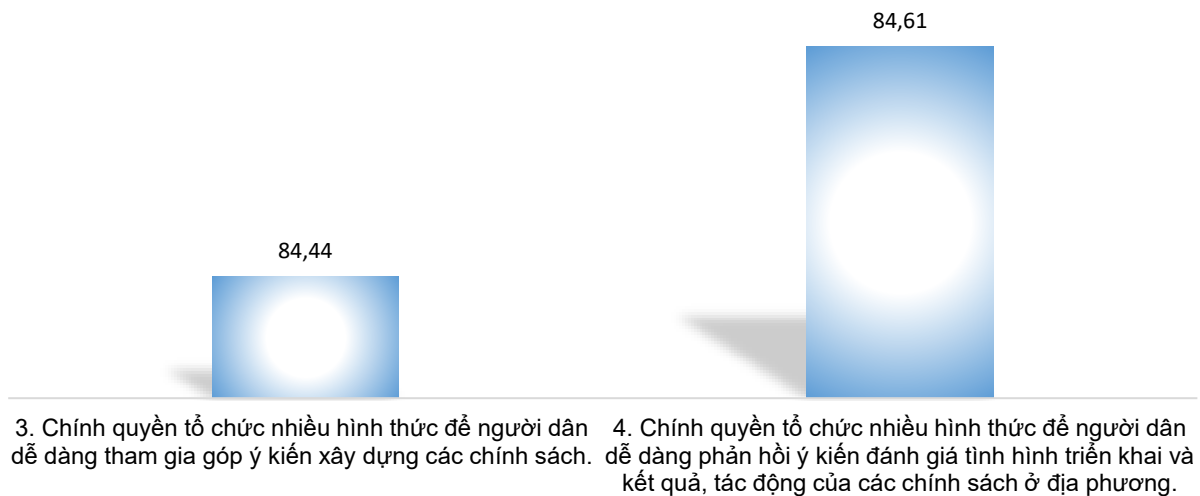
1.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Tỷ lệ 84,44% người dân tham gia góp ý xây dựng chính sách, được đánh giá cao, việc sử dụng cả trang thông tin điện tử, email lẫn họp khu dân cư để người dân đóng góp giúp xóa bỏ rào cản về khoảng cách và công nghệ.

Tỷ lệ 84,61% người dân phản hồi ý kiến, điều này mang ý nghĩa quan trọng, kết quả phản ánh người dân đánh giá tích cực đối với các hình thức tham gia góp ý và phản hồi chính sách: sau khi chính sách thực hiện, việc có nhiều hình thức để phản hồi giúp người dân dễ dàng nói lên những bất cập hoặc thành tựu thực tế.

Với 02 tỷ lệ trên rất cao và khá đồng đều, điều này cho thấy một tín hiệu tích cực trong mối quan hệ giữa chính quyền và người dân.

**Mức độ hài lòng đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng,
tổ chức thực hiện chính sách**



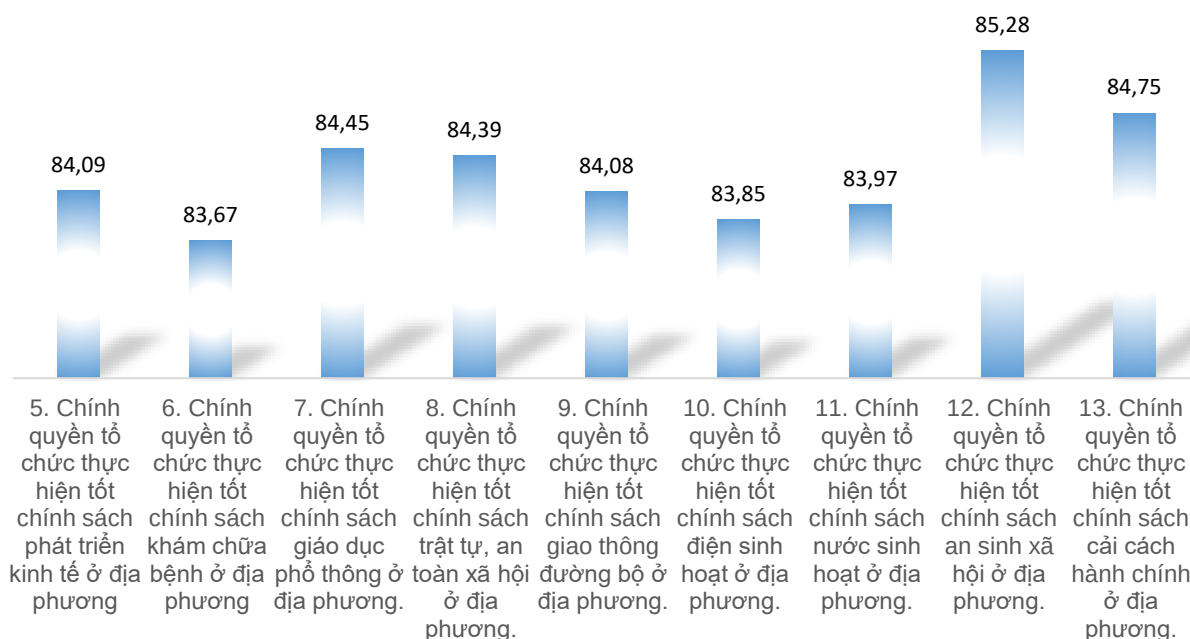
1.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Mức độ hài lòng của người dân đối với các chính sách nhìn chung rất đồng đều và ở mức cao, dao động trong khoảng từ 83,67% đến 85,28%. Điều này cho thấy chính quyền địa phương đã có những nỗ lực toàn diện trên tất cả các lĩnh vực, không có sự chênh lệch quá lớn (biên độ chỉ khoảng 1,61%).

An sinh xã hội (85,28%) tỷ lệ cao nhất, điều này chứng tỏ công tác chăm lo cho người có công, người nghèo và hỗ trợ đột xuất khi thiên tai được thực hiện rất tốt, đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của người dân; Cải cách hành chính (84,75%), cho thấy nỗ lực chuyển đổi số, chính phủ điện tử và đơn giản hóa thủ tục hành chính đang phát huy tác dụng rõ rệt; Giáo dục phổ thông (84,45%), nhận được sự tin tưởng cao, cho thấy cơ sở vật chất và chương trình học tại các trường công lập đáp ứng tốt mong đợi; Trật tự, an toàn xã hội (84,39%), người dân cảm thấy an tâm với công tác quản lý dân cư và phòng chống tội phạm; Phát triển kinh tế (84,09%) và Giao thông đường bộ (84,08%), hai chỉ số này gần như bằng nhau, phản ánh sự hài lòng về môi trường kinh doanh và hạ tầng cơ sở.

Khám chữa bệnh (83,67%), đây là chỉ số thấp nhất trong bảng. Dù vẫn ở mức cao, nhưng so với các lĩnh vực khác, lĩnh vực y tế công lập có mức hài lòng thấp nhất trong nhóm khảo sát vẫn còn những điểm nghẽn khiến người dân chưa hoàn toàn thỏa mãn (viện phí, quy trình nhập viện, bảo hiểm y tế). Điện sinh hoạt (83,85%) và Nước sinh hoạt (83,97%), các dịch vụ thiết yếu này có mức hài lòng thấp hơn nhóm an sinh và giáo dục (có thể do vấn đề về giá cả hoặc tính ổn định trong cung cấp dịch vụ...), cần tiếp tục nghiên cứu nguyên nhân để có giải pháp phù hợp.

Mức độ hài lòng đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách



1.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

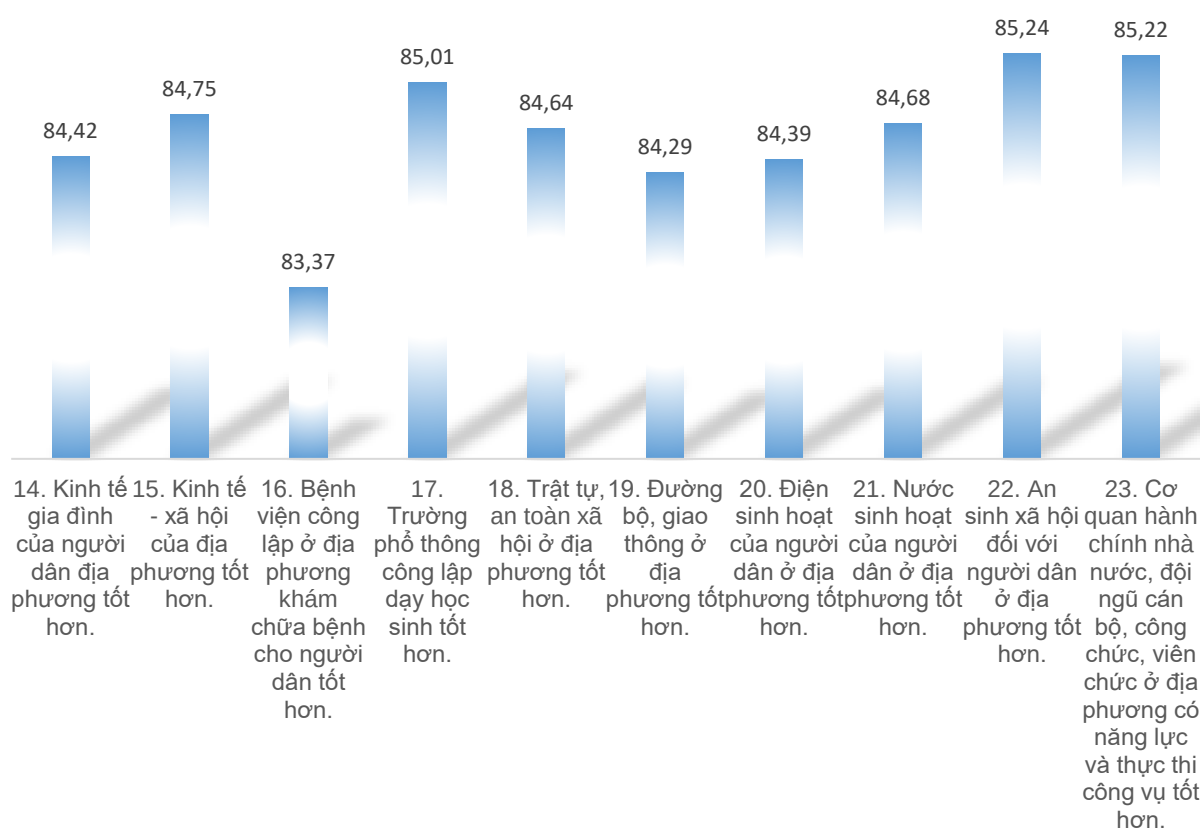
Các chỉ số hài lòng của người dân nằm trong khoảng từ 83,37% đến 85,24%. Đây là tỷ lệ rất đồng đều và ở mức cao, cho thấy sự ghi nhận tích cực của người dân đối với những thay đổi và hiệu quả điều hành của chính quyền địa phương trên nhiều lĩnh vực khác nhau.

- An sinh xã hội (85,24%), đây là chỉ số cao nhất trong bảng. Điều này chứng tỏ các chính sách hỗ trợ đối tượng chính sách, người nghèo và bảo trợ xã hội đang được thực hiện rất hiệu quả, được người dân đánh giá tích cực; Năng lực đội ngũ cán bộ, công chức (85,22%), cho thấy công tác cải cách hành chính và nâng cao đạo đức công vụ được người dân đánh giá ở mức cao, người dân cảm nhận rõ sự thay đổi tích cực từ thái độ phục vụ đến năng lực giải quyết công việc của bộ máy nhà nước. Giáo dục phổ thông công lập (85,01%), chất lượng dạy và học tại các trường công lập nhận được sự tin tưởng cao từ phía phụ huynh và học sinh.

- Kinh tế - xã hội địa phương (84,75%) và Trật tự an toàn xã hội (84,64%), hai chỉ số này phản ánh môi trường sống ổn định và tiềm năng phát triển của địa phương; Điện và Nước sinh hoạt (84,39% - 84,68%), mức điểm này cho thấy việc cung cấp điện, nước đáp ứng tốt nhu cầu đời sống hàng ngày của người dân.

- Y tế công lập (83,37%), đây là chỉ số thấp nhất trong bảng. Điều này cho thấy lĩnh vực khám chữa bệnh vẫn còn những tồn tại khiến người dân chưa thực sự hài lòng bằng các lĩnh vực khác (có thể là về thủ tục, cơ sở vật chất hoặc thái độ phục vụ tại bệnh viện), cần tiếp tục nghiên cứu nguyên nhân cụ thể.

**Mức độ hài lòng đối với kết quả, tác động
của chính sách**



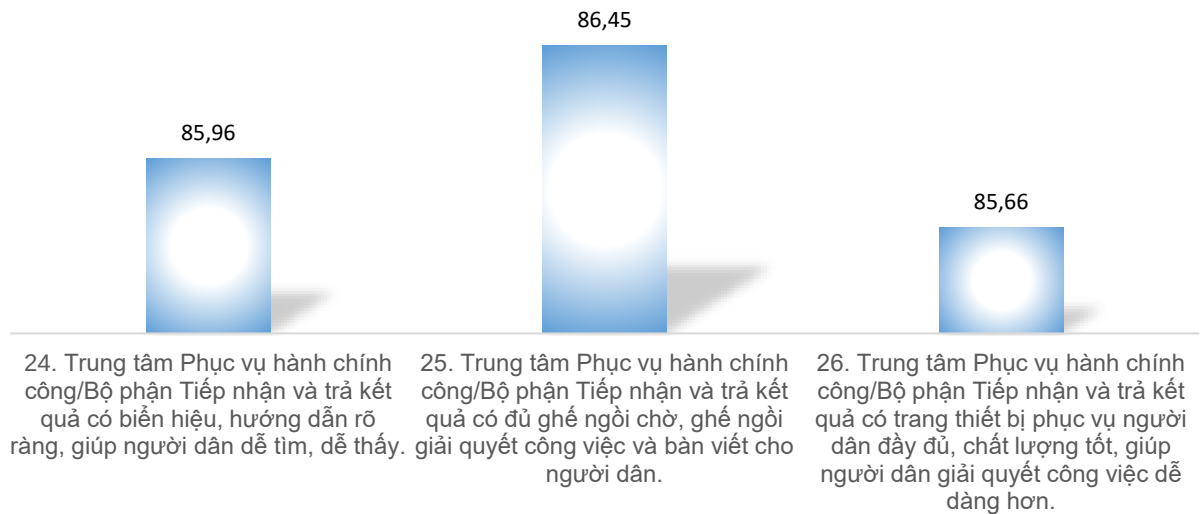
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc ứng dụng dịch vụ hành chính công

2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân đối với cả 3 tiêu chí đều ở mức khá cao và đồng đều, dao động trong khoảng từ 85,66% đến 86,45%. Điều này cho thấy các Trung tâm Phục vụ hành chính công đã đáp ứng tốt những nhu cầu cơ bản của người dân khi đến giao dịch.

Cao nhất ghế ngồi và bàn viết (86,45%), điều này cho thấy các đơn vị đã chú trọng tốt vào sự thoải mái cơ bản, đảm bảo người dân có chỗ nghỉ và không gian để hoàn thiện hồ sơ; Biển hiệu, hướng dẫn (85,96%), hệ thống nhận diện và chỉ dẫn giúp người dân tiết kiệm thời gian tìm kiếm, tạo ấn tượng ban đầu thuận lợi; trang thiết bị phục vụ (85,66%), thấp nhất so với các tiêu chí trên, việc đầu tư thiết bị công nghệ hoặc máy móc chuyên dụng là tiêu chí có mức hài lòng thấp nhất trong nhóm, cần cải thiện thêm.

Mức độ hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công

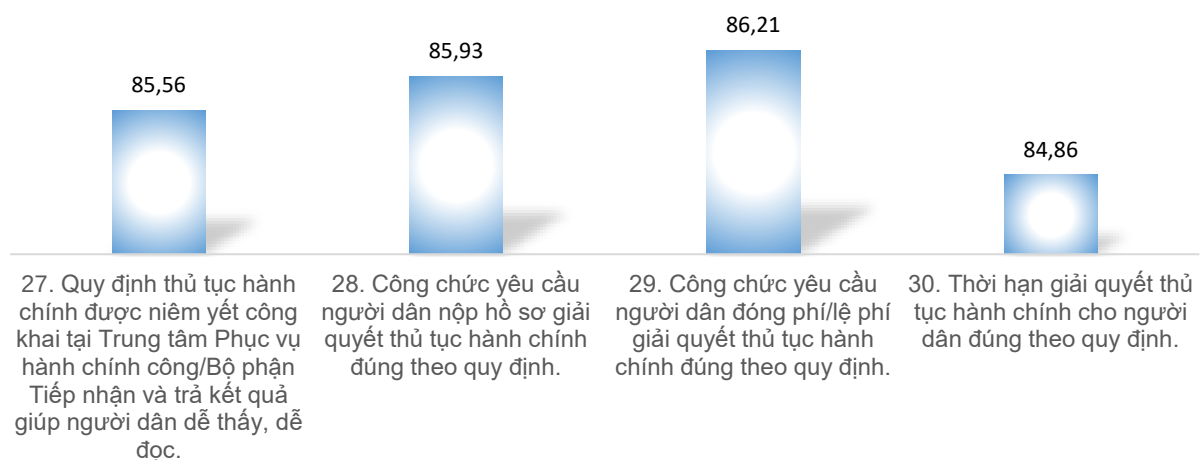


2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính

Nhìn chung, mức độ hài lòng của người dân đối với cả 4 chỉ số đều ở mức khá cao, dao động trong khoảng từ 84,86% đến 86,21%. Điều này cho thấy công tác cải cách hành chính đã đạt được những kết quả tích cực, được đánh giá ở mức cao từ phía người dân.

Cao nhất, thu phí/lệ phí đúng quy định (86,21%), cho thấy sự minh bạch về tài chính được thực hiện tốt nhất; Thứ hai, yêu cầu hồ sơ đúng quy định (85.93%), công chức chấp hành tốt việc không tự ý yêu cầu thêm giấy tờ ngoài danh mục; Thứ ba, công khai, niêm yết thủ tục hành chính (85,56%), việc tiếp cận thông tin tại các trụ sở khá thuận tiện và dễ dàng; Thứ tư, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính (84,86%), tốc độ xử lý hồ sơ là khâu có mức độ hài lòng thấp nhất trong 4 nhóm.

Mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính



2.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Trung tâm phục vụ hành chính công

Nhìn chung, các chỉ số đều đạt mức rất cao (trên 86%), cho thấy sự đồng thuận và đánh giá tích cực từ phía người dân đối với đội ngũ cán bộ trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

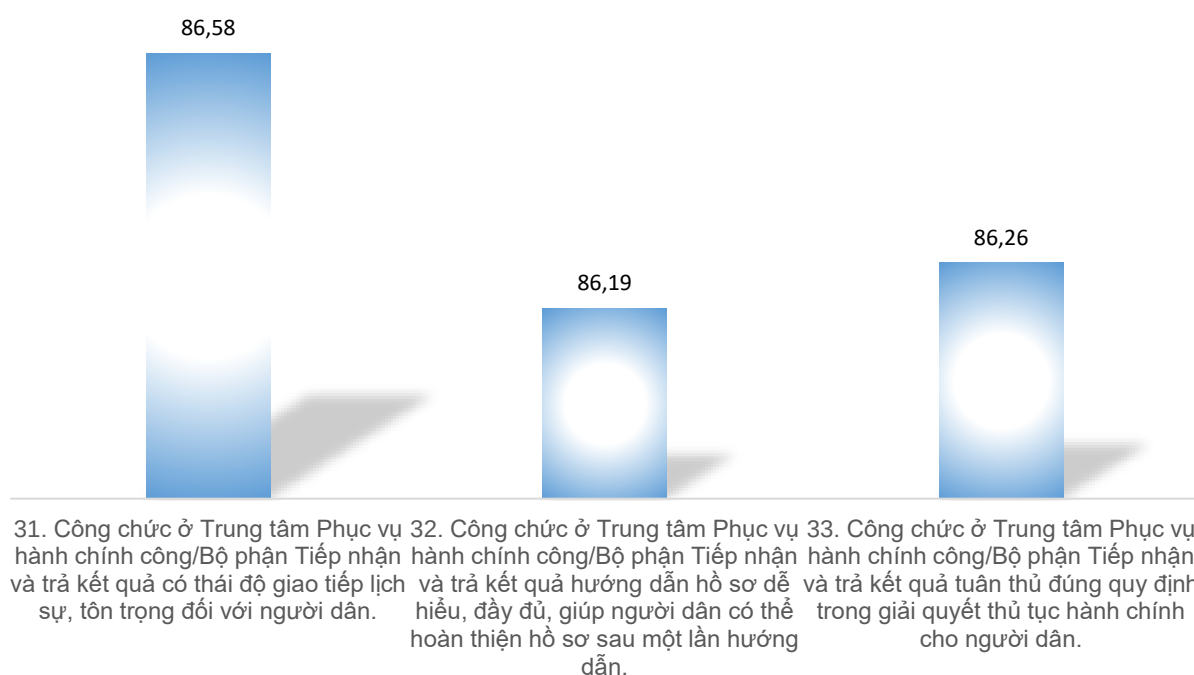
Thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng 86,58%, tuân thủ đúng quy định giải quyết thủ tục hành chính 86,26%, hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ (xong trong 1 lần) 86,19%.

Thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng (86,58%), đây là tiêu chí có số điểm cao nhất trong ba nội dung. Điều này phản ánh sự chuyên biến rõ nét trong văn hóa công vụ, công chức, thể hiện sự cải thiện tích cực trong thái độ phục vụ, đó là sự thân thiện và tôn trọng.

Tuân thủ quy định giải quyết thủ tục hành chính (86,26%), chỉ số này đứng thứ hai, cho thấy tính chuyên nghiệp và sự minh bạch trong thực thi công vụ. Việc tuân thủ đúng quy định giúp hạn chế việc tự ý đặt ra các loại giấy tờ ngoài quy định. Người dân tin tưởng rằng quy trình đang được thực hiện một cách công bằng và đúng pháp luật.

Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ (xong trong 1 lần) (86,19%), đây là tiêu chí có điểm số thấp nhất trong nhóm. Việc hướng dẫn để người dân có thể hoàn thiện hồ sơ chỉ sau một lần là một thử thách lớn. Tỷ lệ này cho thấy vẫn còn một bộ phận người dân phải đi lại nhiều lần hoặc gặp khó khăn trong việc hiểu các thuật ngữ pháp lý/hành chính.

Việc công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân



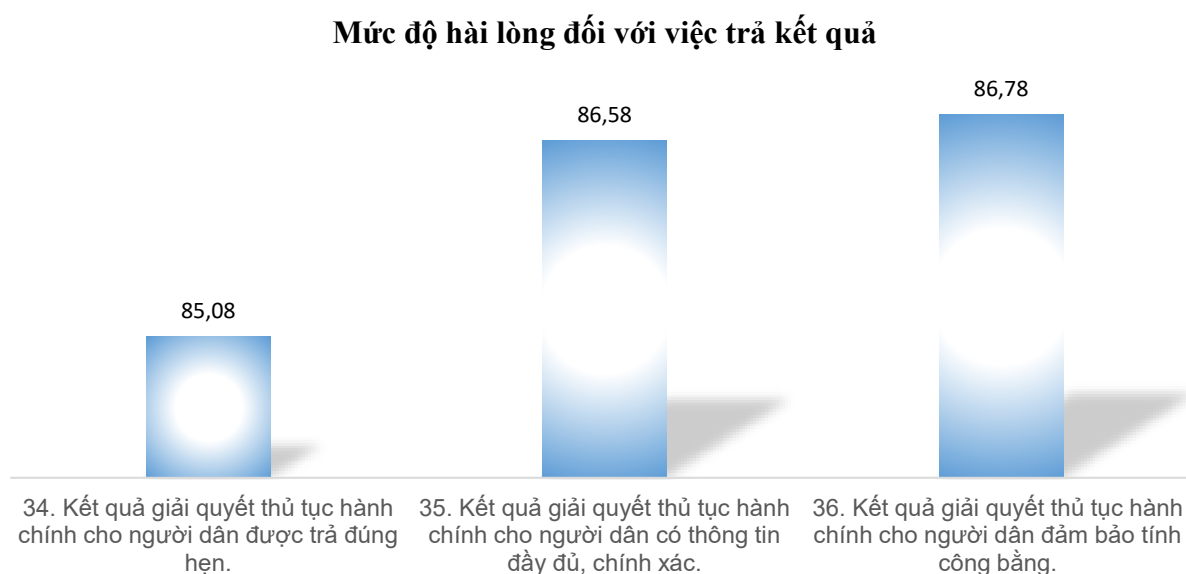
2.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc trả kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)

Nhìn chung, cả ba chỉ số đều đạt mức khá cao (dao động từ 85,08% đến 86,78%), điều này cho thấy nỗ lực của các cơ quan hành chính trong việc cải thiện dịch vụ công đã mang lại hiệu quả tích cực và nhận được sự ghi nhận từ người dân.

Đảm bảo tính công bằng (86,78%), đây là tiêu chí có điểm số cao nhất. người dân đánh giá cao rằng kết quả (dù là được cấp hay bị từ chối) đều dựa trên quy định pháp luật, không có sự phân biệt đối xử.

Thông tin đầy đủ, chính xác (86,58%), kết quả trả về (giấy tờ, văn bản trả lời) có nội dung rõ ràng, ít sai sót về thông tin cá nhân hoặc sai lệch về nội dung chuyên môn.

Trả kết quả đúng hạn (85,08%), đây là tiêu chí có điểm số thấp nhất trong nhóm. Điều này cho thấy áp lực về thời gian xử lý hồ sơ vẫn là một thách thức đối với cơ quan nhà nước.



2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Nhìn chung, cả 3 chỉ số đều đạt mức khá cao, dao động ổn định trong khoảng từ 85,48% đến 85,98%. Điều này cho thấy sự đồng bộ trong quy trình từ khâu tiếp nhận đến khâu phản hồi kết quả.

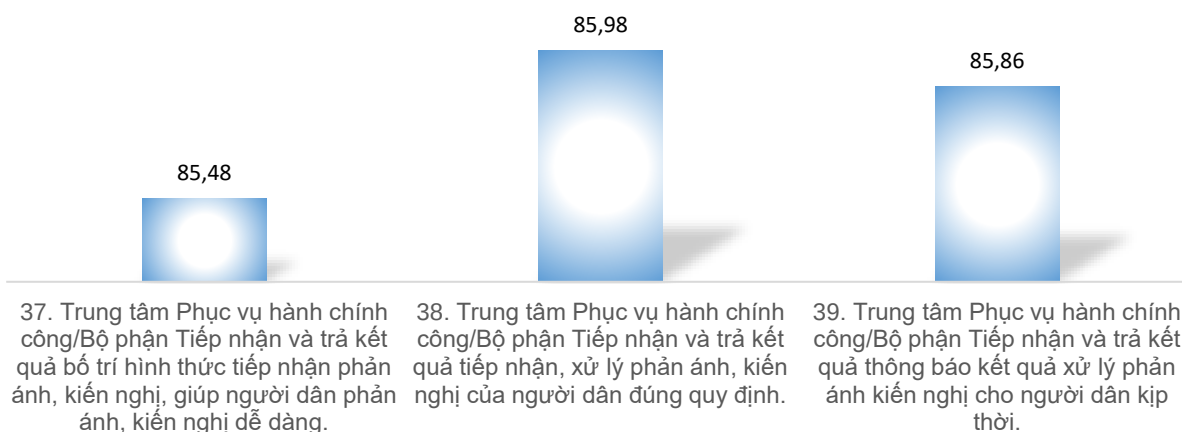
- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định (85,98%), đây là chỉ số có điểm số cao nhất trong nhóm. Điều này nói lên đội ngũ cán bộ, công

chức đang tuân thủ tốt các quy trình, quy định của pháp luật. Việc xử lý phản ánh kiến nghị không bị tùy tiện mà bám sát các quy định pháp luật.

- Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời (85,86%), nội dung này cho thấy sự nỗ lực trong việc không để dân chờ. Việc thông báo kết quả kịp thời giúp giảm bớt sự lo lắng, đi lại nhiều lần của người dân. Thể hiện tinh thần trách nhiệm và sự tương tác hai chiều giữa chính quyền và người dân.

- Bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng (85,48%), đây là chỉ số thấp nhất trong ba nội dung. Điều này có thể xuất phát từ một số nguyên nhân như các hình thức tiếp nhận (qua app, website, tổng đài, hay trực tiếp) đôi khi còn chưa thực sự thân thiện hoặc dễ sử dụng với một bộ phận người dân (ví dụ: người lớn tuổi hoặc người không thạo công nghệ), có thể công tác tuyên truyền chưa sâu rộng đến mọi tầng lớp nhân dân.

Mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân



III. NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN

1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin (66,05%)

Đây là nội dung nhận được sự quan tâm lớn nhất. Điều này cho thấy người dân có quyền được biết thông tin, cần biết rõ các quy hoạch, dự án, ngân sách và quy trình thủ tục hành chính một cách dễ dàng nhất. Do đó cần số hóa các thông tin người dân cần biết, xây dựng các cổng thông tin điện tử để tiếp cận và tổ chức các buổi đối thoại trực tiếp để giải đáp các vấn đề người dân chưa rõ hoặc còn vướng mắc.

2. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (62,27%)

Nội dung này phản ánh tầm quan trọng của yếu tố con người trong bộ máy hành chính. Sự hài lòng của người dân phụ thuộc trực tiếp vào cách ứng xử, sự tận tâm và thái độ phục vụ của cán bộ tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Cần tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp, đạo đức công vụ; đồng thời duy trì hệ thống đánh giá mức

độ hài lòng (kiosk đánh giá) ngay tại quầy giao dịch để tạo động lực cải thiện chất lượng phục vụ.

3. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức (61,55%)

Năng lực chuyên môn là điều kiện tiên quyết để giải quyết công việc hiệu quả. Người dân kỳ vọng hồ sơ được xử lý nhanh chóng, chính xác, hạn chế sai sót hoặc kéo dài thời gian do cán bộ yếu nghiệp vụ. Giải pháp trọng tâm là tổ chức bồi dưỡng chuyên môn định kỳ và bố trí cán bộ phù hợp với sở trường, vị trí việc làm.

4. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền (49,93%)

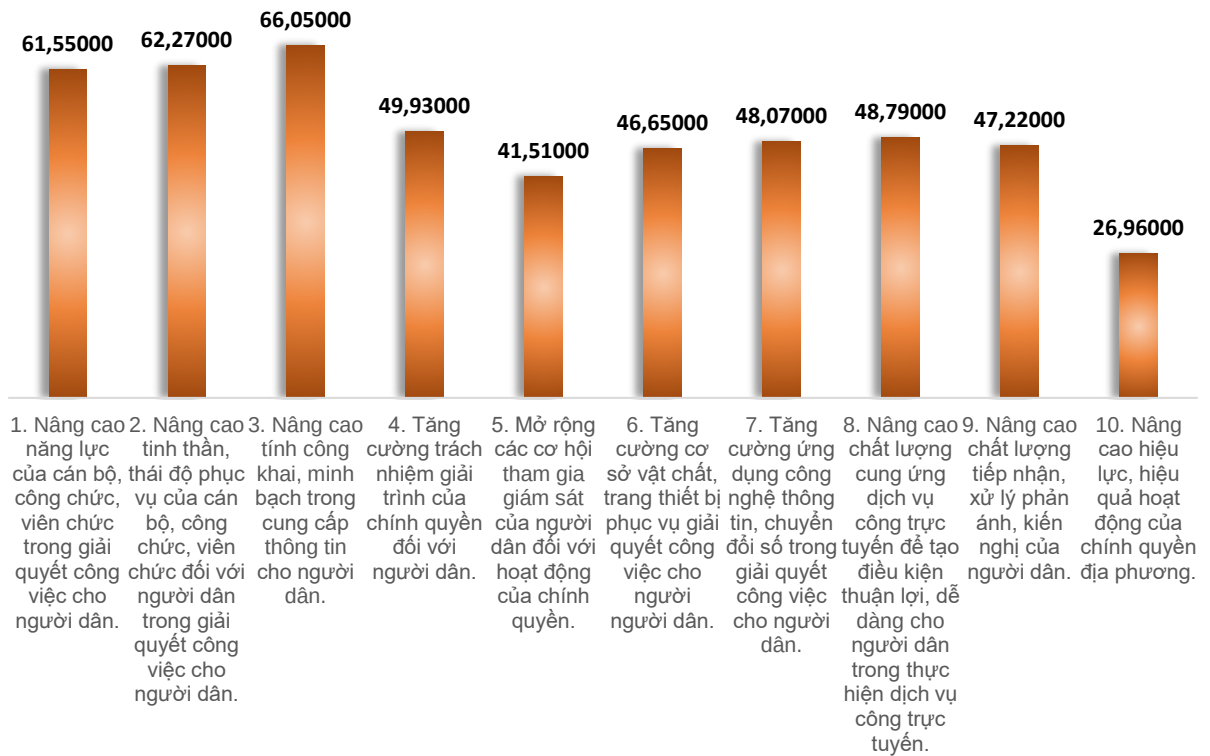
Nội dung này nhấn mạnh yêu cầu tương tác hai chiều. Khi xảy ra sai sót hoặc chậm trễ, người dân cần lời giải thích rõ ràng và phương án khắc phục kịp thời từ cơ quan nhà nước. Cần thiết lập quy trình giải trình công khai, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm như đất đai, xây dựng, bồi thường... Người đứng đầu cơ quan phải chịu trách nhiệm trực tiếp về những hạn chế trong lĩnh vực phụ trách.

5. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến (48,79%)

Hiện nay, một bộ phận người dân vẫn gặp khó khăn do giao diện dịch vụ công phức tạp hoặc đường truyền internet chưa ổn định. Cần đơn giản hóa quy trình, tích hợp thanh toán điện tử và đẩy mạnh đồng bộ hóa dữ liệu dân cư để giảm bớt việc nhập liệu thủ công, tạo thuận lợi tối đa cho người dùng.

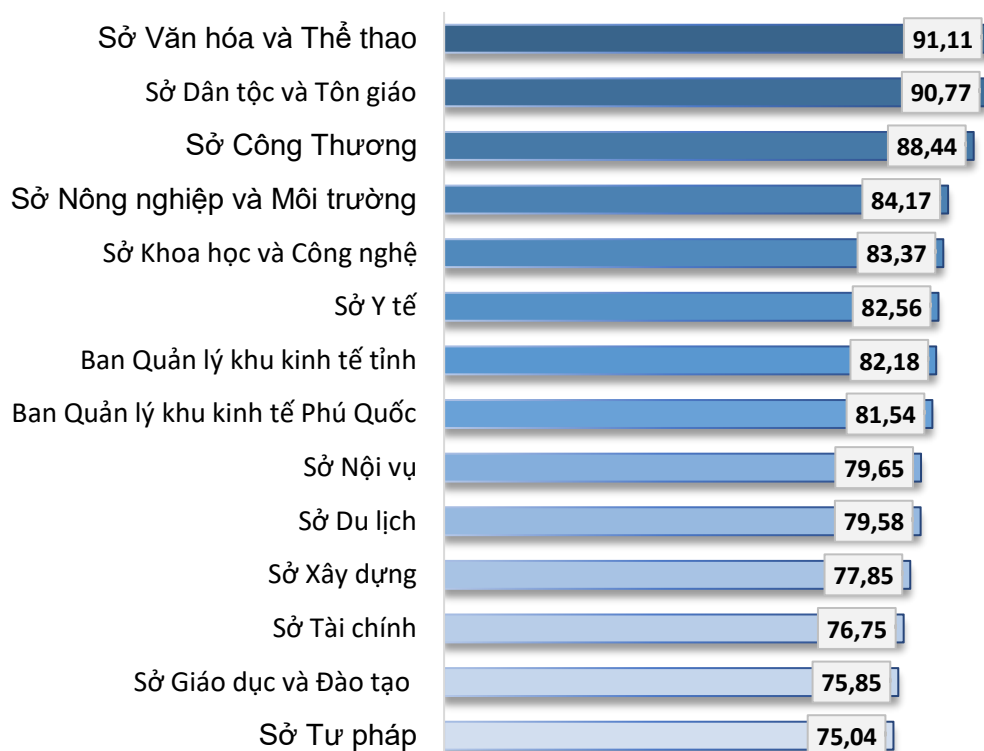
Các mong đợi lớn nhất của người dân tập trung vào mối quan hệ trực tiếp giữa cán bộ và người dân (thái độ, năng lực) và quyền tiếp cận thông tin (minh bạch). Điều này khẳng định trọng tâm cải cách hành chính thời gian tới không chỉ là hiện đại hóa trang thiết bị mà cốt lõi là đổi mới tư duy, nâng cao đạo đức công vụ và năng lực của đội ngũ cán bộ.

Nhu cầu mong đợi của người dân



IV. PHỤ LỤC TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH AN GIANG NĂM 2025

14 SỞ NGÀNH TỈNH



102 ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU

1	Xã Phú Tân	99,82000	52	Xã Vĩnh Hậu	84,62000
2	Xã Núi Cấm	99,79000	53	Xã Bình Hòa	84,57000
3	Xã Cô Tô	99,74000	54	Phường Vĩnh Thông	84,55000
4	Xã Vân Khánh	99,66000	55	ĐK Phú Quốc	84,40000
5	Xã Bình Giang	99,57000	56	Xã Rừng Riêng	84,21000
6	Xã Long Phú	99,49000	57	Xã Gò Quao	84,10000
7	Xã Phú An	99,39000	58	ĐK Kiên Hải	82,53000
8	Phường Chi Lăng	99,33000	59	Xã Tân Hội	82,50000
9	Xã Tịnh Biên	99,25000	60	Xã Tri Tôn	82,46000
10	Phường Thới Sơn	98,38000	61	Xã Động Hòa	82,43000
11	Xã Ốc Eo	98,30000	62	Xã Vĩnh Bình	82,36000
12	Xã Bình Sơn	97,88000	63	Xã Hòa Lạc	81,78000
13	Xã Đông Thái	97,52000	64	Xã An Châu	81,37000
14	Xã Định Hòa	96,78000	65	Xã An Minh	81,30000
15	Xã Bình An	96,10000	66	Xã Sơn Hải	81,28000
16	Xã Hòn Nghệ	95,09000	67	Xã Hòa Điền	81,28000
17	Xã Long Điền	94,46000	68	Xã Phú Hữu	81,26000
18	Xã Bình Mỹ	94,19000	69	Xã Thạnh Mỹ Tây	81,15000
19	Xã Vĩnh Hòa Hưng	93,49000	70	Xã Thoại Sơn	81,07000
20	Xã Vĩnh Hòa	93,48000	71	Xã Kiên Lương	81,07000
21	Xã Định Mỹ	93,16000	72	Xã An Biên	80,92000
22	Xã Phú Hòa	92,92000	73	Phường Tô Châu	80,89000
23	Xã U Minh Thượng	92,39000	74	Xã Nhơn Mỹ	80,82000
24	Xã Hòa Hưng	92,00000	75	Xã Châu Thành	80,81000
25	Xã Ô Lâm	91,79000	76	Phường Hà Tiên	80,65000
26	Xã Vĩnh Phong	91,41000	77	Xã Long Kiến	80,62000
27	Xã Vĩnh Xương	91,25000	78	Xã Phú Lâm	80,55000
28	Xã Vĩnh Tuy	91,10000	79	Xã Long Thạnh	80,51000
29	Xã Châu Phú	90,84000	80	Xã Hòa Thuận	80,45000
30	Xã Nhơn Hội	90,10000	81	Xã Sơn Kiên	80,21000
31	Xã Hội An	89,78000	82	Xã Tân Thạnh	80,10000
32	Xã Chợ Mới	89,45000	83	Xã Vĩnh Gia	78,87000
33	Xã Tân Hiệp	89,44000	84	Xã Ba Chúc	78,50000
34	Xã Tây Phú	88,95000	85	Xã Bình Thạnh Đông	78,09000
35	Xã Tây Yên	88,58000	86	Xã Mỹ Thuận	77,95000
36	Xã Vĩnh Điều	88,55000	87	Phường Mỹ Thới	77,88000
37	Xã An Cư	87,59000	88	Xã Vĩnh An	77,82000
38	Xã Giang Thành	87,52000	89	Xã Thạnh Hưng	77,82000
39	Xã Tân An	87,52000	90	Xã Vĩnh Thạnh Trung	77,44000
40	Xã Tân Châu	87,52000	91	Phường Bình Đức	77,32000
41	Xã Tiên Hải	87,32000	92	Xã Thạnh Đông	76,51000
42	Xã Vĩnh Thuận	87,18000	93	Phường Long Xuyên	76,49000
43	Xã Chợ Vàm	86,74000	94	ĐK Thổ Châu	75,05000
44	Xã An Phú	86,60000	95	Xã Hòn Đất	74,87000
45	Xã Ngọc Chúc	85,67000	96	Xã Mỹ Đức	74,44000
46	Xã Cù Lao Giêng	85,64000	97	Xã Châu Phong	74,10000
47	Xã Cần Đăng	85,56000	98	Xã Thạnh Lộc	73,62000
48	Xã Khánh Bình	85,19000	99	Phường Rạch Giá	73,02000
49	Xã Mỹ Hòa Hưng	85,09000	100	Xã Đông Hưng	69,61000
50	Xã Vĩnh Tế	84,82000	101	Phường Châu Đốc	63,08000
51	Xã Vĩnh Trạch	84,68000	102	Xã Vĩnh Hanh	52,82000

V. PHÂN TÍCH CHUYỂN BIẾN, XU HƯỚNG CÁC CHỈ SỐ

1. Nhận định, đánh giá

1.1. Xu hướng chuyển dịch trong sự quan tâm chính sách

Người dân ưu tiên an sinh và an toàn, mong muốn một nhà nước phúc lợi và thượng tôn pháp luật ngày càng rõ nét khi chính sách an sinh xã hội (84,81%) và trật tự an toàn (84,4%) dẫn đầu.

Sự quan tâm đối với nước sinh hoạt (84,27%, đứng thứ 3) cho thấy đây sẽ là vấn đề gây ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng trong thời gian tới nếu không được cải thiện. Việc chính sách phát triển kinh tế có mức quan tâm thấp nhất (81,95%) phản ánh xu hướng người dân chưa thấy được mối liên hệ trực tiếp giữa chính sách kinh tế địa phương và thu nhập thực tế của người dân.

1.2. Xu hướng thay đổi trong kênh tiếp nhận thông tin và góp ý

Có sự giao thoa mạnh mẽ giữa phương thức truyền thông và hiện đại. Internet đã trở thành kênh chủ đạo để theo dõi chính sách (45,15%). Người dân có xu hướng sử dụng đa kênh để xác thực thông tin chính sách (Internet để cập nhật nhanh, Đài/Tivi/Loa phát thanh để xác thực tính chính thống); dù số hóa đang lên ngôi, nhưng xu hướng gửi phiếu ý kiến tận nhà vẫn được tin tưởng nhất (36,59%) vì tính riêng tư và văn bản rõ ràng.

1.3. Xu hướng về đạo đức công vụ và tình trạng sách nhiễu

Đại đa số người dân (90,8%) ghi nhận sự tích cực, không có tình trạng gây phiền hà. Khoảng 9,2% có công chức phiền hà, có xu hướng tập trung vào các lĩnh vực nóng như đất đai, xây dựng, nơi quy trình còn phức tạp. Tâm lý bồi trơn giảm dần, tỷ lệ 91,94% không phải đưa tiền ngoài quy định cho thấy kỷ luật, kỷ cương hành chính đang được siết chặt. Tuy nhiên, 0,93% ý kiến cho rằng nhiều công chức vẫn sách nhiễu là tín hiệu cảnh báo về tiêu cực còn tồn tại trong bộ máy cần xử lý triệt để.

1.4. Xu hướng lựa chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính

Việc hình thức trực tiếp vẫn đứng đầu (81,62%), cho thấy các cơ quan nhà nước cần tiếp tục cải thiện trải nghiệm người dùng trên môi trường mạng để vượt qua rào cản về tâm lý và thói quen cũ. Trực tuyến toàn trình tuy tỷ lệ thấp, nhưng là xu hướng, do đó để nâng cao tỷ lệ cho hình thức trực tuyến, cần tập trung vào việc đơn giản hóa giao diện và tăng cường hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến (Chatbot, Hotline,...).

2. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công

2.1. Xu hướng về xây dựng và thực hiện chính sách

Chính quyền đã làm rất tốt việc đa dạng hóa các kênh tiếp cận (84,49%), kết hợp hiệu quả giữa phương thức truyền thông và hiện đại. Người dân cảm thấy ý kiến của mình được ghi nhận khi tỷ lệ hài lòng về phản hồi chính sách đạt 84,61%.

Chuyển dịch từ tiếp cận thông tin sang thấu hiểu thông tin, điều này cho thấy xu hướng cần đơn giản hóa hơn nữa ngôn ngữ văn bản để người dân nắm bắt rõ hơn chính sách, quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

2.2. Xu hướng cung ứng dịch vụ hành chính công

Trong nhiều nhóm chỉ số, thời hạn giải quyết hoặc trả kết quả đúng hẹn thường là tiêu chí có điểm số thấp nhất (84,86% - 85,08%). Điều này phản ánh sự quá tải hoặc quy trình liên thông chưa thực sự tối ưu.

Kỹ năng hướng dẫn chuyên sâu, việc hướng dẫn để người dân hoàn thiện hồ sơ xong trong 1 lần vẫn là một thử thách (86,19% - thấp nhất trong nhóm công chức). Hiện đại hóa hạ tầng công nghệ, trang thiết bị phục vụ (85,66%) có mức hài lòng thấp hơn các yếu tố khác. Xu hướng sắp tới cần tập trung vào máy lấy số tự động, máy tra cứu kết quả và các ứng dụng hỗ trợ trực tuyến.

C. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC, HẠN CHẾ, Ý NGHĨA, TÁC ĐỘNG

1. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

1.1. Kết quả đạt được

Nhận thức và ý thức chính trị của người dân cao và đồng đều: Mức độ quan tâm đến các nhóm chính sách của người dân đạt tỷ lệ cao (81,95% - 84,81%) với khoảng biến thiên rất hẹp (chỉ 2,86%). Điều này cho thấy ý thức xã hội của cộng đồng rất ổn định, người dân theo sát hầu hết các phương diện quản lý nhà nước.

Công tác cải cách hành chính được người dân đánh giá tích cực: Có tới 90,8% người dân khẳng định không gặp tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 91,94% cho biết không có tình trạng phải đưa tiền bôi trơn. Kết quả này phản ánh sự chuyên nghiệp, minh bạch và hiệu quả của bộ máy hành chính hiện tại.

Chuyển đổi số đi đúng hướng và có tính lan tỏa: Các kênh thông tin hiện đại như Internet dẫn đầu về tỷ lệ sử dụng (45,15%) và được đánh giá là kênh phù hợp nhất (83,83%). Hình thức giải quyết thủ tục trực tuyến (cả một phần và toàn trình) đều nhận được sự đánh giá cao (trên 80%).

Đa dạng hóa phương thức tiếp cận: Người dân hiện đang sử dụng nhiều kênh để theo dõi chính sách, từ công nghệ hiện đại (Facebook, zalo, trang thông tin điện tử...) đến truyền thông truyền thống (loa phát thanh, họp dân), giúp thông tin của chính quyền phủ rộng đến mọi đối tượng.

1.2. Những tồn tại và hạn chế

Sự quan tâm đến chính sách kinh tế còn thấp: Chính sách phát triển kinh tế địa phương nhận được mức độ quan tâm thấp nhất (81,95%). Điều này cho thấy người dân có thể chưa thấy được mối liên hệ trực tiếp giữa chính sách kinh tế với lợi ích trực tiếp với người dân hoặc công tác tuyên truyền về chính sách kinh tế chưa hiệu

qua.

Vẫn còn hiện tượng tiêu cực ở một bộ phận nhỏ, dù tỷ lệ thấp, nhưng vẫn còn 9,2% phản hồi về tình trạng sách nhiễu và 8,06% phản hồi về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định. Đặc biệt, có khoảng dưới 1% ý kiến cho rằng có nhiều công chức vi phạm, cảnh báo về những tồn tại tại một số đơn vị.

Rào cản trong đóng góp ý kiến trực tuyến: Tỷ lệ người dân sẵn sàng góp ý qua mạng xã hội và trang thông tin điện tử còn thấp (tổng cộng 25,11%) so với hình thức gửi phiếu truyền thống (36,59%). Nguyên nhân chủ yếu do tâm lý e dè về tính bảo mật và tính chính thức của mạng xã hội và trang thông tin điện tử.

Khó khăn trong dịch vụ công trực tuyến toàn trình: Hình thức trực tuyến toàn trình vẫn xếp hàng thứ hai sau hình thức trực tiếp do các rào cản về lỗi hệ thống, giao diện khó sử dụng.

1.3. Ý nghĩa và tác động của kết quả

- Về mặt quản lý nhà nước: khẳng định hiệu quả của kỷ luật, kỷ cương hành chính, các biện pháp như lắp camera giám sát, quy tắc ứng xử và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến đã phát huy tác dụng trong việc hạn chế tiếp xúc trực tiếp của người dân và công chức giải quyết thủ tục hành chính và giảm thiểu tiêu cực. Ngoài ra còn định hướng lộ trình chuyên đổi số, số liệu khẳng định người dân đang trong giai đoạn quá độ từ truyền thống sang hiện đại, ủng hộ sự tiện lợi của công nghệ nhưng vẫn cần sự an tâm từ tương tác trực tiếp.

- Về mặt xã hội: góp phần củng cố niềm tin của nhân dân, tỷ lệ hài lòng cao giúp củng cố niềm tin vào một nhà nước phúc lợi, thượng tôn pháp luật và phục vụ. Việc hơn 25% người dân sẵn sàng đóng góp ý kiến là cơ sở để chính quyền huy động nguồn lực xã hội theo mô hình Nhà nước và nhân dân cùng làm.

- Định hướng tương lai: có thể kết hợp số hóa và trực tiếp để cho từng đối tượng cụ thể tiếp cận các chính sách, dịch vụ công, cụ thể hóa các chính sách kinh tế thành lợi ích thiết thực (thu nhập cá nhân, lợi ích trực tiếp...) để thu hút sự tham gia của người dân. Cần tập trung rà soát các lĩnh vực nóng như đất đai, xây dựng để xử lý dứt điểm 9,2% tồn tại về sách nhiễu, hướng tới mục tiêu 100% bộ máy trong sạch và hiệu quả.

2. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công

2.1. Kết quả đạt được

- Xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền đã thực hiện rất tốt việc đa dạng hóa các kênh tiếp cận thông tin (84,49%), kết hợp hiệu quả giữa phương thức truyền thống và hiện đại; Cơ chế phản hồi sau chính sách ban hành được đánh giá cao (84,61%), cho thấy người dân cảm thấy ý kiến của mình được ghi nhận. Nhóm dẫn đầu về sự hài lòng là An sinh xã hội (85,28%) và Cải cách hành chính (84,75%).

- Cung ứng dịch vụ hành chính công: Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tạo được thiện cảm tốt, đặc biệt là các tiện nghi cơ bản như bàn ghế

(86,45%). Thái độ phục vụ cải thiện, được người dân đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng về thái độ công chức đạt 86,58%. Hình ảnh công chức được cải thiện theo hướng thân thiện, tôn trọng, có chuyển biến về việc xóa bỏ tư duy cửa quyền; minh bạch trong việc thu phí, lệ phí đúng quy định đạt mức hài lòng cao (86,21%), cho thấy kỷ luật, kỷ cương hành chính được siết chặt.

2.2. Những tồn tại, hạn chế

- Lĩnh vực Y tế công lập: Luôn nằm ở nhóm có mức hài lòng thấp nhất (83,37%-83,67%) do các vấn đề về viện phí, quy trình nhập viện và bảo hiểm y tế, cần nghiên cứu thêm về nguyên nhân.

- Thời gian giải quyết hồ sơ: Tốc độ xử lý thủ tục hành chính và trả kết quả đúng hẹn (84,86% - 85,08%) là các chỉ số thấp nhất trong nhóm dịch vụ công. Điều này cho thấy áp lực quá tải hoặc quy trình liên thông chưa thực sự tối ưu; năng lực hướng dẫn và công nghệ: Kỹ năng hướng dẫn hồ sơ để người dân hoàn thiện trong một lần vẫn là thách thức (86,19%). Các trang thiết bị công nghệ hiện đại phục vụ tra cứu còn hạn chế.

- Khả năng hiểu rõ chính sách của người dân: Có sự sụt giảm từ việc tiếp cận sang thấu hiểu nội dung chính sách (giảm từ 84,49% xuống 83,91%), cho thấy một số ngôn ngữ trong văn bản hành chính vẫn còn phức tạp, chưa rõ.

3. Ý nghĩa và tác động của kết quả

- Khẳng định niềm tin của nhân dân: Sự hài lòng cao về tính công bằng và thái độ phục vụ cho thấy người dân tin tưởng hơn vào bộ máy hành chính nhà nước, tạo nền tảng cho sự đồng thuận xã hội.

- Thúc đẩy chuyển đổi số: Việc người dân ghi nhận nỗ lực cải cách hành chính (84,75%) là động lực để chính quyền đẩy mạnh hơn nữa việc số hóa và liên thông thủ tục.

- Định hướng vấn đề cần giải quyết: y tế, điện, nước cần được đầu tư mạnh mẽ hơn để giảm khoảng cách hài lòng so với các lĩnh vực khác.

- Cải thiện văn hóa công vụ: Những con số tích cực về thái độ công chức cho thấy việc tập huấn, kỷ luật, kỷ cương hành chính đã đi vào thực chất, chuyển đổi từ tư duy quản lý sang phục vụ.

II. MỘT SỐ CẢNH BÁO TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Về chính sách

- Nước sinh hoạt đang trở thành vấn đề nóng với mức quan tâm cao (84,27%, đứng thứ 3). Nếu không cải thiện, đây sẽ là yếu tố trực tiếp gây sụt giảm mức độ hài lòng của người dân trong thời gian tới.

- Khoảng cách giữa chính sách và thực tế: Chính sách phát triển kinh tế có mức quan tâm thấp nhất (81,95%), điều này cảnh báo rằng người dân chưa thấy được mối liên hệ trực tiếp giữa các chính sách kinh tế và thu nhập thực tế của họ (thu nhập, lợi

ích khác...).

2. Về chuyển đổi số

- Internet là kênh chủ đạo: 45,15% người dân dùng Internet để theo dõi chính sách, nhưng vẫn dùng Đài/Tivi để xác thực tính chính thống. Chưa tin tưởng về sự bảo mật, việc góp ý qua mạng xã hội vẫn thấp (10,49%) do tâm lý e dè về bảo mật thông tin.

- Rào cản tâm lý: Dù công nghệ phát triển, việc gửi phiếu ý kiến tận nhà vẫn được tin tưởng nhất (36,59%) vì tính riêng tư và văn bản rõ ràng.

3. Về đạo đức Công vụ

- Vẫn còn các sai phạm (khoảng 9,2%) tập trung vào các lĩnh vực phức tạp như đất đai, xây dựng.

- Cảnh báo về vi phạm: dù tỷ lệ nhỏ (0,93%), nhưng ý kiến về việc công chức vẫn sách nhiễu là tín hiệu cảnh báo về những bộ phận cần xử lý triệt để để tránh làm ảnh hưởng đến nỗ lực chung của bộ máy.

4. Về cung ứng Dịch vụ Công

- Cảnh báo về sự quá tải: Chỉ số về thời hạn giải quyết đúng hẹn thường thấp nhất (84,86% - 85,08%). Đây là dấu hiệu của sự quá tải hoặc quy trình liên thông chưa tối ưu.

- Hạn chế về kỹ năng hướng dẫn: Việc hướng dẫn người dân hoàn thiện hồ sơ trong 1 lần vẫn là thử thách (86,19% - thấp nhất nhóm).

- Hạ tầng công nghệ chưa tương xứng: Sự hài lòng về trang thiết bị phục vụ (85,66%) thấp hơn các yếu tố khác. Xu hướng tới cần tập trung đầu tư máy lấy số tự động và ứng dụng hỗ trợ trực tuyến.

III. PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN HẠN CHẾ

1. Nhận định, đánh giá

1.1 Nguyên nhân khách quan

- Thói quen và tâm lý truyền thống: Một bộ phận lớn người dân vẫn duy trì thói quen làm việc trực tiếp và sử dụng văn bản giấy vì cảm giác an tâm về tính pháp lý (có con dấu, chữ ký trực tiếp).

- Trình độ tiếp cận công nghệ không đồng đều: Không phải người dân nào cũng có đủ kỹ năng để sử dụng các công cụ hỗ trợ như chữ ký số, thanh toán trực tuyến hoặc các thao tác nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình.

- E dè về an ninh mạng: Trong bối cảnh các vụ việc lộ lọt thông tin cá nhân trên mạng xã hội gia tăng, người dân có tâm lý lo ngại thông tin cá nhân hoặc ý kiến phản biện của mình bị sử dụng sai mục đích.

1.2. Nguyên nhân chủ quan

- Công tác thông tin, tuyên truyền chưa đổi mới: Việc phổ biến chính sách kinh

tế còn mang tính hình thức, dùng nhiều thuật ngữ chuyên môn khó hiểu, chưa gắn kết được quyền lợi của người dân với các mục tiêu phát triển kinh tế địa phương.

- Công tác quản lý và giám sát cán bộ chưa chặt chẽ: Tại một số đơn vị, việc kiểm tra, giám sát đạo đức công vụ còn lỏng lẻo, dẫn đến việc một bộ phận nhỏ công chức vẫn còn tâm lý những nhieu, gây phiền hà để trục lợi cá nhân.

- Hạ tầng kỹ thuật và trải nghiệm người dùng chưa tốt: Các cổng dịch vụ công trực tuyến đôi khi còn xảy ra lỗi kết nối; giao diện thiết kế phức tạp, chưa tối ưu hóa cho người dùng phổ thông, gây tâm lý nản lòng khi thực hiện thao tác.

2. Mức độ hài lòng

2.1. Nguyên nhân khách quan

- Quy trình chưa liên thông: Các thủ tục đòi hỏi sự phối hợp giữa nhiều phòng ban (đặc biệt là trong y tế và đất đai) vẫn còn tình trạng manh ai nấy làm, khiến hồ sơ bị ngâm tại các bước trung gian mà không có hệ thống cảnh báo tự động hiệu quả.

- Sự phức tạp trong việc chuyển tuyến, thanh toán chi phí khám, chữa bệnh vượt định mức tạo ra áp lực lên cả nhân viên y tế và bệnh nhân, dẫn đến sự không hài lòng về viện phí.

- Văn bản quy phạm pháp luật thiếu tính đại chúng: Các chính sách thường được viết bằng ngôn ngữ hành chính - pháp lý chuyên sâu. Thiếu các hướng dẫn bằng hình ảnh, video hoặc ngôn ngữ đơn giản khiến người dân thấy nhưng không hiểu.

- Các cổng dịch vụ công trực tuyến đôi khi có quy trình quá phức tạp, không tương thích tốt với điện thoại di động – thiết bị phổ biến nhất của người dân.

2.2. Nguyên nhân chủ quan

- Áp lực quá tải: Tại các bệnh viện công, Trung tâm Phục vụ hành chính công số lượng hồ sơ/bệnh nhân vượt quá định mức phục vụ của cán bộ. Khi áp lực tăng cao, thái độ phục vụ và chất lượng hướng dẫn khó duy trì ở mức tốt nhất.

- Kỹ năng tư vấn chưa đồng đều: Cán bộ tiếp nhận đôi khi chỉ kiểm tra đủ thành phần hồ sơ mà chưa đủ năng lực để hướng dẫn cho người dân ghi rõ thủ tục, dẫn đến việc người dân phải bổ sung hồ sơ nhiều lần.

- Tâm lý ngại thay đổi: Một bộ phận cán bộ, công chức vẫn duy trì thói quen làm việc thủ công, chưa thành thạo hoặc chưa tin tưởng vào các hệ thống phần mềm mới.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

1. Nâng cao đạo đức công vụ và năng lực cán bộ

- Xử lý dứt điểm tiêu cực: Tập trung rà soát và xử lý nghiêm 9,2% trường hợp phản hồi về tình trạng sách nhiễu và 8,06% phản hồi về việc đưa tiền bôi trơn, đặc biệt trong các lĩnh vực nóng như đất đai và xây dựng.

- Đào tạo kỹ năng các bộ, công chức, viên chức: cải thiện kỹ năng hướng dẫn

người dân hoàn thiện hồ sơ chỉ trong một lần duy nhất, đào tạo chuyên sâu, tập trung vào kỹ năng lắng nghe và giải thích vấn đề cho người dân một cách đơn giản, tránh dùng quá nhiều từ chuyên ngành để khắc phục tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong nhóm (86,19%).

- Cải thiện thái độ phục vụ: Tiếp tục duy trì và nhân rộng văn hóa công vụ thân thiện, tôn trọng người dân, đồng thời sử dụng các kiosk đánh giá tại quầy để giám sát thái độ cán bộ.

2. Đẩy mạnh chuyển đổi số và Dịch vụ công trực tuyến

- Đơn giản hóa giao diện dịch vụ công trực tuyến: Cải thiện các cổng dịch vụ công trực tuyến để tương thích tốt hơn với điện thoại di động và tối ưu hóa cho người dùng phổ thông, giảm bớt các thao tác kỹ thuật phức tạp.

- Số hóa thông tin và cá nhân hóa thông tin: sử dụng Internet để cập nhật nhanh và các kênh truyền thông (loa phát thanh, họp dân) để giải thích sâu về chính sách.

- Hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến: Triển khai thêm các công cụ hỗ trợ như Chatbot, Hotline để hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

3. Cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ thiết yếu

- Ngành Y tế: Rà soát quy trình nhập viện, thanh toán bảo hiểm y tế và viện phí để nâng cao mức độ hài lòng (hiện đang thấp nhất, đạt 83,37%).

- Dịch vụ Điện, Nước: Đầu tư nâng cao tính ổn định và minh bạch trong cung cấp nước sinh hoạt, vì đây là vấn đề đang được người dân đặc biệt quan tâm (đứng thứ 3 về mức độ quan tâm).

- Tối ưu hóa quy trình liên thông: Khắc phục tình trạng "ngâm" hồ sơ tại các bước trung gian và giảm áp lực quá tải tại bộ phận Một cửa để đảm bảo trả kết quả đúng hạn.

4. Tăng cường công khai, minh bạch và giải trình

- Chuyển đổi các văn bản chính sách sang dạng hình ảnh, video hoặc ngôn ngữ đơn giản giúp người dân dễ dàng nắm bắt chính sách, quyền lợi và nghĩa vụ.

- Gắn kết chính sách kinh tế với dân: Tuyên truyền rõ ràng hơn về mối liên hệ giữa các chính sách phát triển kinh tế địa phương với thu nhập và lợi ích trực tiếp của người dân.

- Trách nhiệm người đứng đầu: Thiết lập quy trình giải trình công khai, trong đó người đứng đầu cơ quan phải chịu trách nhiệm trực tiếp về những hạn chế, sai sót trong lĩnh vực phụ trách./.