

Số: /QĐ-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 5359/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2022 – 2025”;

Căn cứ Kế hoạch số 130/KH-UBND ngày 23 tháng 9 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bình Định;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 738/TTr-SNV ngày 22 tháng 12 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022, cụ thể như sau:

1. Chỉ số hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)
1	Sở Tư pháp	99.33
2	Sở Thông tin và Truyền thông	97.98
3	Sở Nội vụ	97.38
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	97.37

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)
5	Sở Khoa học và Công nghệ	94.22
6	Sở Công Thương	93.59
7	Sở Văn hóa và Thể thao	93.53
8	Sở Du lịch	90.30
9	Sở Giao thông vận tải	89.06
10	Sở Xây dựng	89.03
11	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	87.10
12	Sở Y tế	87.09
13	Sở Tài chính	86.06
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	85.10
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	83.77
16	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	83.73
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	81.93
Giá trị trung bình		90.38

2. Chỉ số hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

TT	Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)
1	Vĩnh Thạnh	94.97
2	Vân Canh	94.32
3	An Lão	91.51
4	Tây Sơn	88.08
5	Hoài Nhơn	87.60
6	Phù Cát	86.95

TT	Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)
7	Phù Mỹ	86.83
8	Hoài Ân	84.51
9	An Nhơn	82.44
10	Quy Nhơn	80.47
11	Tuy Phước	78.11
Giá trị trung bình		86.89

3. Chỉ số hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	86.73
2	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	85.81
3	Bảo hiểm xã hội tỉnh	81.17
4	Cục Thuế tỉnh	80.14
5	Cục Hải quan tỉnh	74.33
Giá trị trung bình		81.64

(Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 kèm theo Quyết định này)

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thông báo công khai toàn bộ nội dung, tiêu chí cụ thể đã thực hiện khảo sát sự phục vụ hành chính năm 2022 được phê duyệt kết quả tại Quyết định này đến từng cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát trước ngày 15 tháng 01 năm 2023; đồng thời, hướng dẫn công tác khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức trong thời gian tới.

2. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố căn cứ Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 và trên cơ sở hướng dẫn

của Sở Nội vụ, tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị mình đáp ứng các mục tiêu, yêu cầu tại Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký ban hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- Cục Kiểm soát TTHC (Văn phòng Chính phủ);
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- Tổng cục Hải quan;
- Tổng cục Thuế;
- Kho bạc Nhà nước;
- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- ĐUK các cơ quan tỉnh;
- TT các Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- Đài PT và TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bình Định
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2022 của Chủ tịch UBND tỉnh)

Phần thứ nhất**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022****I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ
NƯỚC****1. Cơ sở thực hiện**

Ngày 23 tháng 9 năm 2022, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 130/KH-UBND về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Kế hoạch đã xác định cụ thể mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, thời gian và kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của UBND tỉnh.

2. Mục đích

Đo lường khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh làm cơ sở xác định chỉ số cải cách hành chính, đánh giá trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2022.

Phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

3. Phạm vi, đối tượng khảo sát

3.1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính với người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể:

- Các cơ quan thuộc UBND tỉnh: các cơ quan chuyên môn, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh thủ tục hành chính với người dân).

- UBND các huyện, thị xã, thành phố (Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp huyện; Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp xã).

- Các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh: Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho bạc nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

3.2. Đối tượng khảo sát

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp (**từ ngày 01 tháng 01 năm 2022 đến ngày 31 tháng 8 năm 2022**) giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh.

4. Nội dung đo lường sự hài lòng

Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về các yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm:

- Đối với các cơ quan thuộc UBND tỉnh: (1) Về Thủ tục hành chính; (2) Công chức (hoặc Viên chức) giải quyết công việc; (3) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (4) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

- Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh và cấp huyện, xã thuộc tỉnh: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Về Thủ tục hành chính; (3) Công chức (hoặc Viên chức) giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

Thu thập ý kiến góp ý của người dân, tổ chức về các nhận định, mong đợi và giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước gồm:

4.1. Tiếp cận dịch vụ: đánh giá việc bài trí, sắp xếp tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy? Trụ sở cơ quan

tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ? Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính đầy đủ? Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoạt động tốt, dễ sử dụng?

4.2. *Thủ tục hành chính*: đánh giá các nội dung về: Thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại cơ quan rõ ràng, dễ hiểu? Thành phần về hồ sơ, mức phí/lệ phí thủ tục đúng quy định? Mức phí/Lệ phí được yêu cầu nộp đúng quy định? Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định?

4.3. *Sự phục vụ của công chức, viên chức*: đánh giá các nội dung về: thái độ giao tiếp của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ? Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến; giải thích đầy đủ các ý kiến; hướng dẫn khai hồ sơ dễ hiểu; giải quyết công việc đúng quy định? Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc?...

4.4. *Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công*: đánh giá các nội dung: Trả kết quả có đúng hẹn không? Kết quả giải quyết hồ sơ nhận được phù hợp với quy định, đầy đủ, chính xác, công bằng?

4.5. *Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị*: đánh giá các nội dung: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận để người dân, tổ chức phản ánh, kiến nghị? Người dân, tổ chức dễ dàng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý? Cơ quan có tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị? Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?

5. Phương pháp điều tra, khảo sát

Xây dựng Bộ công cụ khảo sát (mẫu phiếu điều tra, khảo sát) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời. Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp các tiêu chí tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017- 2020”.

Áp dụng phương pháp điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi để tổ chức, cá nhân nghiên cứu và trả lời.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

Để triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022, Sở Nội vụ đã ban hành Công văn số 1570/SNV-CCHCVTLT ngày 19/9/2022 đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương cung cấp toàn bộ danh sách các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian từ ngày 01 tháng 01 năm 2022 đến ngày 31/8/2022 và ký hợp đồng điều tra xã hội học với Bưu điện tỉnh để thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại các địa phương trên địa bàn tỉnh.

1. Phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu

1.1 Phương pháp chọn mẫu: Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên trong số người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian thực hiện khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể như sau:

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; cơ quan thuộc UBND tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn 150 mẫu điều tra.

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn 100 mẫu điều tra.

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn 30 mẫu điều tra.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I: chọn 200 mẫu điều tra có giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II: chọn 150 mẫu điều tra có giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III: chọn 100 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

Đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì thực hiện điều tra toàn bộ số lượt giao dịch. Số lượng phiếu điều tra cụ thể có thể thay đổi theo số lượng thủ tục hành chính phát sinh thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

1.2. Số lượng mẫu khảo sát: tổng số lượng phiếu điều tra, khảo sát là 4.960 phiếu (bao gồm 190 phiếu phúc tra).

Quy mô mẫu khảo sát trong năm 2022 là 4.960 mẫu, mỗi mẫu khảo sát thực hiện thông qua một phiếu điều tra, trong đó:

- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh (05 cơ quan): 470 phiếu;

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (17 cơ quan): 1.410 phiếu;

- UBND các huyện, thị xã, thành phố: 2.890 phiếu;

- Phúc tra kết quả khảo sát: 190 phiếu.

2. Triển khai điều tra xã hội học

2.1. Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên: điều tra viên của cuộc khảo sát là các viên chức, nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các địa phương và được Sở Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu

thập thông tin điều tra xã hội học. Mỗi điều tra viên được cung cấp danh sách chính thức, danh sách dự phòng, phiếu điều tra xã hội học (do Sở Nội vụ phát hành) và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn thực hiện điều tra xã hội học năm 2022.

2.2. Triển khai điều tra xã hội học: việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra xã hội học đến từng người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra; giải thích phiếu điều tra, đề đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng điều tra trong danh sách mẫu, không gợi ý nội dung trả lời. Việc điều tra thực hiện từ ngày 13/10/2022 đến ngày 25/11/2022.

2.3. Giao nộp, tổng hợp phiếu điều tra: kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp, tổng hợp số liệu.

3. Kiểm tra, giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học

3.1 Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học: Sở Nội vụ tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát trên phạm vi toàn tỉnh để nắm bắt tình hình triển khai điều tra xã hội học và có hướng dẫn, nhắc nhở kịp thời để đảm bảo việc triển khai điều tra xã hội học đạt kết quả chính xác, đầy đủ, khách quan.

3.2. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học: việc phúc tra kết quả điều tra xã hội học được Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện ngẫu nhiên trên danh sách điều tra xã hội học do Bưu điện đã thực hiện (190 phiếu). Kết quả phúc tra, giám sát đều đạt yêu cầu theo quy định. Việc điều tra thực hiện từ ngày 09/11/2022 đến ngày 05/12/2022.

4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh với tổng số phiếu phát ra là: 4.770. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là: 4.763, đạt 99.85%.

Phần thứ hai

**KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022**

I. CÁC CƠ QUAN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

*Bảng 1: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức
đối với sự phục vụ của các cơ quan thuộc UBND tỉnh*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
1	Sở Tư pháp	99.33	86.08	82.43
2	Sở Thông tin và Truyền thông	97.98	84.48	75.66
3	Sở Nội vụ	97.38	90.66	85.28
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	97.37	79.79	77.18
5	Sở Khoa học và Công nghệ	94.22	90.92	81.52
6	Sở Công Thương	93.59	77.26	75.66
7	Sở Văn hóa và Thể thao	93.53	84.91	90.10
8	Sở Du lịch	90.30	91.86	86.01
9	Sở Giao thông vận tải	89.06	85.62	78.55
10	Sở Xây dựng	89.03	79.55	79.39
11	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	87.10	89.79	65.07
12	Sở Y tế	87.09	82.52	80.78
13	Sở Tài chính	86.06	86.06	85.32
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	85.10	82.58	69.02
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	83.77	80.32	76.31
16	Ban Quản lý khu kinh tế	83.73	80.41	78.50
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	81.93	71.10	78.58
Giá trị trung bình		90.38	83.76	78.84

Bảng 2: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan thuộc UBND tỉnh theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Tiếp cận dịch vụ		84.26	80.27
2	Thủ tục hành chính	89.93	77.43	70.28
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	91.93	77.58	72.20
4	Kết quả dịch vụ	92.88	89.29	85.80
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	86.79	90.22	85.66

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2022 của 17 cơ quan thuộc UBND tỉnh đạt 90.38%, cao hơn kết quả khảo sát của năm 2021 (đạt 83.76%). Năm 2022, có 07/17 cơ quan đạt chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình (giảm 02 cơ quan so với năm 2021). Chỉ số đo lường sự hài lòng năm 2022 có sự chuyển biến rõ rệt về vị thứ xếp hạng của các cơ quan, trong số ba cơ quan đứng đầu bảng năm 2022, có Sở Tư pháp tăng hạng với chỉ số hài lòng cao nhất 99.33% (năm 2021 đứng vị trí thứ 5), tiếp đến là Sở Thông tin và Truyền thông (năm 2021 đứng vị trí thứ 9) và Sở Nội vụ ổn định ở vị trí thứ 3 với 97.38%. Đứng cuối bảng, không có sự thay đổi về vị thứ xếp hạng là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn với chỉ số hài lòng 81.93%, thấp hơn giá trị trung bình 8.45 điểm %.

Chỉ số hài lòng của các cơ quan thuộc UBND tỉnh năm 2022 có kết quả đánh giá tích cực, tăng cao so với năm 2021; đạt giá trị trung bình 90.38% và được chia thành 02 nhóm. Cụ thể: Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Công Thương, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Du lịch nằm trong nhóm đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính có chỉ số hài lòng cao nhất đạt trên 90.00%; nhóm đạt trên 80% gồm: Sở Giao thông vận tải, Sở Xây dựng, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Y tế, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; không có nhóm đạt tỉ lệ dưới 80%.

Sự thay đổi trong đánh giá kết quả Chỉ số hài lòng của năm 2022 đối với các cơ quan thuộc UBND tỉnh đó là chỉ số hài lòng yếu tố được đánh giá 04 nội dung (bỏ 01 nội dung là Tiếp cận dịch vụ), thay vì 05 nội dung ở năm 2021 và 2020. Từ kết quả khảo sát năm 2022, các chỉ số hài lòng yếu tố có sự tăng giảm

về giá trị trung bình chung. Cụ thể: 03 nội dung có tỷ lệ hài lòng tăng cao so với năm 2021 gồm: Thủ tục hành chính tăng 12.50% với tỷ lệ hài lòng cao 89.93%; Sự phục vụ của công chức, viên chức tăng 14,35% với tỷ lệ hài lòng cao 91.93%; Kết quả giải quyết công việc tăng 3,59% với tỷ lệ hài lòng cao 92.88% và 01 nội dung có tỷ lệ giảm so với năm 2021: Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị giảm 3.43% với tỷ lệ hài lòng đạt 86.79% (trong đó tỷ lệ hài lòng của các nội dung thành phần được đánh giá: dễ dàng thực hiện góp ý, gửi phản ánh, kiến nghị 87.26%, tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị 86.36%, thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị 86.76%). Qua kết quả ghi nhận về tiêu chí Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị từ cuộc khảo sát, các cơ quan cần tập trung xử lý triệt để, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức nhằm đem lại sự hài lòng mong đợi trong quá trình giải quyết. Bên cạnh đó, tiêu chí về Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị có kết quả đánh giá giảm so với năm 2021 vì các nội dung câu hỏi của tiêu chí này năm 2022 đã được cải tiến bằng các câu hỏi cụ thể về việc xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị khi người dân/tổ chức gửi ý kiến và thang đo về mức độ hài lòng cũng đã được xây dựng chi tiết hơn ở 5 mức độ đánh giá. Vì vậy, kết quả năm 2022 về tiêu chí Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là kết quả với các nội dung đánh giá mới so với năm 2021.

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Thủ tục hành chính

Bảng 3: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
1	Sở Tư pháp	98.61	84.17	79.17
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	97.22	75.83	65.00
3	Sở Thông tin và Truyền thông	96.67	70.83	62.50
4	Sở Nội vụ	93.33	84.17	74.17
5	Sở Công Thương	93.06	72.50	53.33
6	Sở Khoa học và Công nghệ	91.30	80.95	72.50
7	Sở Xây dựng	90.00	70.33	75.50
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	89.17	86.03	52.33

9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	89.17	64.00	73.83
10	Sở Văn hóa và Thể thao	88.89	75.00	85.83
11	Sở Tài chính	88.89	82.50	77.50
12	Ban Quản lý khu kinh tế	87.78	72.50	69.17
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	87.50	70.83	60.50
14	Sở Giao thông vận tải	87.50	82.17	75.83
15	Sở Y tế	86.39	77.33	73.50
16	Sở Kế hoạch và Đầu tư	83.33	73.00	68.33
17	Sở Du lịch	80.00	94.17	75.83
Giá trị trung bình		89.93	77.43	70.28

Lưu ý: Trường hợp các cơ quan có kết quả Chỉ số hài lòng ngang đằm nhau thì cơ quan có tỷ lệ Rất hài lòng cao hơn được xếp trước.

Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2022 đạt 89.93%, tăng so với năm 2021 (đạt 77.43%); năm 2020 (đạt 70.28%). Trong đó: tỷ lệ hài lòng cao nhất 98.61% là Sở Tư pháp và thấp nhất là 80.00% của Sở Du lịch; các cơ quan hành chính có cùng chỉ số hài lòng, cơ quan hành chính nào có tỷ lệ đánh giá “Rất hài lòng” cao hơn thì đứng ở vị trí cao hơn. Từ kết quả này, cho thấy các cơ quan đã chú trọng trong việc xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình nội bộ và các quy trình phối hợp giúp người dân/tổ chức thuận tiện, nhanh chóng hơn trong quá trình giải quyết. Sự thay đổi tích cực này được thể hiện qua cảm nhận đánh giá của người dân về các vấn đề của nội dung Thủ tục hành chính: Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp đúng quy định đạt tỷ lệ 90.52%; Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định đạt tỷ lệ 88.75%; Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định đạt tỷ lệ 90.52%.

2.2. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 4: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
1	Sở Tư pháp	98.69	76.67	71.11
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	98.45	77.78	62.22

3	Sở Nội vụ	96.19	90.00	83.33
4	Sở Thông tin và Truyền thông	95.24	83.33	68.89
5	Sở Công Thương	94.40	64.44	68.89
6	Sở Khoa học và Công nghệ	93.17	87.30	78.89
7	Sở Tài chính	92.86	80.00	85.56
8	Sở Văn hóa và Thể thao	91.90	80.00	86.67
9	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	91.19	83.33	64.44
10	Ban Quản lý khu kinh tế	90.48	76.67	65.56
11	Sở Du lịch	89.52	90.00	77.78
12	Sở Xây dựng	89.52	66.22	70.67
13	Sở Y tế	89.29	72.22	74.22
14	Sở Giao thông vận tải	89.05	74.00	69.11
15	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	88.57	63.11	72.00
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	88.21	82.67	58.44
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư	86.07	71.11	69.56
Giá trị trung bình		91.93	77.58	72.20

Lưu ý: Trường hợp các cơ quan có kết quả Chỉ số hài lòng ngang điểm nhau thì cơ quan có tỷ lệ Rất hài lòng cao hơn được xếp trước.

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 tăng đáng kể, đạt tỷ lệ 91.93%, tăng so với năm 2021 (đạt 77.58%), năm 2020 (đạt 72,20%). Giá trị trung bình tăng năm 2021 so với năm 2020 chỉ đạt khoảng 3%, qua năm 2022 giá trị trung bình này tăng cao 14.35% cho thấy sự chuyển biến rõ rệt về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân/tổ chức. Kết quả đánh giá chung về sự phục vụ của công chức, viên chức có tỷ lệ đánh giá cao trên 90% là 10/17 cơ quan hành chính, các cơ quan còn lại đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 80%, không có mức đánh giá 70% hay thấp hơn như các năm trước. Khi được hỏi sâu hơn về sự phục vụ của công chức viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân/tổ chức, kết quả ghi nhận: thái độ giao tiếp lịch sự 88.75%; chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến 92.23%; trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến 91.95%; hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu 91.61%; hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ

sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ 90.36%; giải quyết công việc theo đúng quy định 92.10%; tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc 92.39%. Sự cải thiện về chất lượng phục vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả góp phần cải thiện tâm lý của người dân/tổ chức đối với hình ảnh cán bộ nhà nước.

2.3. Kết quả dịch vụ

Bảng 5: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
1	Sở Thông tin và Truyền thông	100.00	90.22	89.11
2	Sở Nội vụ	100.00	90.22	89.11
3	Sở Tư pháp	100.00	90.22	89.11
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	97.50	90.22	89.11
5	Sở Tài chính	95.83	90.22	89.11
6	Sở Công Thương	94.58	85.56	78.89
7	Sở Văn hóa và Thể thao	93.33	90.00	92.22
8	Sở Khoa học và Công nghệ	92.39	96.83	86.67
9	Sở Du lịch	91.67	93.33	94.44
10	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	90.83	96.73	73.11
11	Sở Xây dựng	90.63	89.78	81.56
12	Sở Y tế	90.63	88.22	86.44
13	Ban Quản lý khu kinh tế	90.00	86.67	87.78
14	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	89.38	81.11	86.00
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	87.92	87.33	82.89
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	87.29	84.44	74.44
17	Sở Giao thông vận tải	87.08	91.11	88.44
Giá trị trung bình		92.88	89.29	85.80

Lưu ý: Trường hợp các cơ quan có kết quả Chỉ số hài lòng ngang điểm nhau thì cơ quan có tỷ lệ Rất hài lòng cao hơn được xếp trước.

Giá trị trung bình hài lòng của người dân đạt 92.88%, tăng so với năm 2021 (đạt 89,29%), năm 2020 (đạt 85,80%) về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công được cho là phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng. Đánh giá chung về kết quả giải quyết công việc tại các cơ quan thuộc UBND tỉnh, có mức đánh giá cao nhất trong các nội dung đánh giá của chỉ số hài lòng, đều nhận được trên 87.08% số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức đối với kết quả giải quyết công việc. Trong đó: tỷ lệ được đánh giá tuyệt đối 100% của Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp; có 10/17 cơ quan đạt chỉ số hài lòng trên 90%: Ban Quản lý khu kinh tế; các cơ quan còn lại đạt khoảng 87% chỉ số hài lòng về nội dung đánh giá kết quả giải quyết công việc.

Đối với các nội dung được hỏi, người dân/tổ chức đánh giá chung cho các cơ quan thuộc UBND tỉnh với tỷ lệ hài lòng rất cao: về kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định 92.13%, về kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ 93.50%, về kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác 93.76%, về kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng 92.13%. Nhìn chung, các cơ quan được đánh giá rất hài lòng về kết quả dịch vụ, hầu hết mức độ đánh giá tăng cao so với năm 2021, chỉ có 04 cơ quan giảm nhẹ như Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Du lịch, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Giao thông vận tải.

2.4. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Bảng 6: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
1	Sở Thông tin và Truyền thông	100.00	92.22	84.44
2	Sở Khoa học và Công nghệ	100.00	100.00	85.56
3	Sở Nội vụ	100.00	94.44	91.11
4	Sở Du lịch	100.00	91.11	90.00
5	Sở Văn hóa và Thể thao	100.00	92.22	97.78
6	Sở Tư pháp	100.00	92.00	90.22
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	96.29	81.11	92.22
8	Sở Giao thông vận tải	92.59	92.67	79.78
9	Sở Công Thương	92.31	87.78	76.67

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
10	Sở Xây dựng	85.96	90.22	84.44
11	Sở Y tế	82.05	91.11	88.00
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77.78	88.67	83.56
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	77.38	92.00	77.56
14	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	77.19	94.44	73.33
15	Sở Tài chính	66.67	93.33	92.22
16	Ban Quản lý khu kinh tế	66.67	82.22	83.33
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	60.61	78.22	86.00
Giá trị trung bình		86.79	90.22	85.66

Lưu ý: Trường hợp các cơ quan có kết quả Chỉ số hài lòng ngang điểm nhau thì cơ quan có tỷ lệ Rất hài lòng cao hơn được xếp trước.

Đánh giá đối với kết quả tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại nơi tiếp nhận, giải quyết các công việc hành chính hoặc cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh trung bình nhận được 86.79%, giảm so với năm 2021 (đạt 90.22%), tăng so với năm 2020 (đạt 85,66%).

Kết quả của cuộc khảo sát ghi nhận, chỉ khoảng 13.4% người dân/tổ chức có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan thuộc UBND tỉnh. Đánh giá chung các cơ quan trong việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị có sự chênh lệch rõ rệt khi người dân trả lời về sự hài lòng. Cụ thể: 6/17 cơ quan đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100% khi giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân/tổ chức gồm Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Tư pháp, Sở Du lịch; 3/17 cơ quan đạt tỷ lệ hài lòng cao trên giá trị trung bình chung của tỉnh gồm Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương; các cơ quan còn lại người dân/tổ chức đánh giá sự hài lòng chỉ từ khoảng 60% đến 85%.

Nhóm các cơ quan có Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thấp hơn giá trị trung bình được đánh giá từ các nội dung có tỷ lệ hài lòng chưa cao:

+ Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: Sở Y tế 84.62%, Sở Xây dựng 84.21%, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn cùng tỷ lệ 78.57%, Sở Kế hoạch và Đầu tư 77.78%, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội 73.68%, Sở Tài chính và Ban Quản lý khu kinh tế cùng tỷ lệ 66.67%.

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị: Sở Y tế 80.77%, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội 78.95%, Sở Kế hoạch và Đầu tư 77.78%, Sở Tài nguyên và Môi trường 75%, Sở Tài chính và Ban Quản lý khu kinh tế cùng tỷ lệ 66.67%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỷ lệ 59.09%.

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị: Sở Xây dựng 84.21%, Sở Y tế 80.77%, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội 78.95%, Sở Tài nguyên và Môi trường 78.57%, Sở Kế hoạch và Đầu tư 77.78%, Sở Tài chính và Ban Quản lý khu kinh tế cùng tỷ lệ 66.67%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 54.55%.

Bên cạnh những đánh giá trên ghi nhận từ cảm nhận của người dân/tổ chức, tiêu chí về Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị có kết quả thay đổi giảm so với năm 2021 vì các nội dung câu hỏi của tiêu chí này năm 2022 cụ thể về việc giải quyết, xử lý kịp thời của người dân/tổ chức khi gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị, mặt khác, thang đo về mức độ hài lòng được xây dựng chi tiết hơn ở 5 mức độ đánh giá cũng đã làm thay đổi kết quả so với năm 2021.

II. ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

Bảng 7: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Vĩnh Thạnh	94.97	97.10	73.85
2	Vân Canh	94.32	74.87	67.37
3	An Lão	91.51	87.36	89.79
4	Tây Sơn	88.08	85.66	74.38

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
5	Hoài Nhơn	87.60	79.41	77.22
6	Phù Cát	86.95	75.18	77.63
7	Phù Mỹ	86.83	74.69	68.41
8	Hoài Ân	84.51	77.92	80.12
9	An Nhơn	82.44	72.84	74.92
10	Quy Nhơn	80.47	83.24	78.40
11	Tuy Phước	78.11	82.01	67.37
Giá trị trung bình		86.89	80.94	75.18

Chỉ số hài lòng năm 2022 của UBND các huyện, thị xã, thành phố có giá trị trung bình là 86.89%, tăng 5.95% so với năm 2021 (đạt 80.94%), năm 2020 (đạt 75,18%). Năm 2022 có 06/11 địa phương đạt chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình; trong đó có 02 địa phương duy trì vị trí xếp hạng trong nhóm đứng đầu bảng gồm Vĩnh Thạnh, An Lão; nổi bật là sự tăng hạng của Vân Canh tăng 19.45%, đứng vị trí thứ 2 (năm 2021 đứng vị trí thứ 9) và lần lượt Hoài Nhơn đứng vị trí thứ 5 (năm 2021 đứng vị trí thứ 6), Phù Cát đứng vị trí thứ 6 (năm 2021 đứng vị trí thứ 8) và Phù Mỹ đứng vị trí thứ 7 (năm 2021 đứng vị trí thứ 10).

Nhóm các địa phương có chỉ số hài lòng dưới giá trị trung bình, tụt hạng, giảm điểm so với năm 2021. Trong đó, chỉ số hài lòng giảm sâu nhất là Tuy Phước giảm 3.9% đứng vị trí cuối bảng (năm 2021 đứng vị trí thứ 5), tiếp đến là Quy Nhơn giảm 2.77% đứng vị trí thứ 10 (năm 2021 đứng vị trí thứ 4), Hoài Ân đứng vị trí thứ 8 (năm 2021 đứng vị trí thứ 7), An Nhơn đã có sự cải thiện về chỉ số hài lòng so với năm 2021 tuy nhiên kết quả của người dân/tổ chức đánh giá vẫn dưới giá trị trung bình chung của tỉnh.

Năm 2022, nhóm đứng đầu bảng xếp hạng thuộc về 03 huyện miền núi: Vĩnh Thạnh, Vân Canh, An Lão, trong đó, việc duy trì nhóm đứng đầu bảng của Vĩnh Thạnh, An Lão và sự vươn lên của Vân Canh thông qua các đánh giá khảo sát của người dân/tổ chức ở 05 tiêu chí đánh giá đều đứng vị trí cao. Kết quả này cho thấy sự nỗ lực trong lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt công tác cải cách hành chính, việc đầu tư đồng bộ trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từ cấp xã đến cấp huyện của các địa phương. Bên cạnh đó, qua thống kê có thể thấy các huyện miền núi, tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính phát sinh trong giai đoạn thực hiện khảo sát của các

địa phương này trên tất cả các lĩnh vực (Xây dựng, Đăng ký kinh doanh, Đất đai, Tư pháp, Lao động, Thương binh và Xã hội...) không quá nhiều: Vĩnh Thạnh (9.294 hồ sơ, trung bình giải quyết 1.162 hồ sơ/tháng), Vân Canh (19.357 hồ sơ, trung bình giải quyết 2.419 hồ sơ/tháng), An Lão (14.567 hồ sơ, trung bình giải quyết 1.820 hồ sơ/tháng), với mật độ hồ sơ trên sẽ không gây áp lực lớn đến cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ, từ đó nâng cao chất lượng xử lý từng nội dung thủ tục hành chính khi được người dân/tổ chức yêu cầu giải quyết. Ngoài ra, đối tượng được chọn khảo sát ngẫu nhiên trong thời gian này không ghi nhận trường hợp góp ý, phản ánh, kiến nghị ở huyện Vĩnh Thạnh; huyện Vân Canh (01/190 trường hợp) và An Lão (03/190 trường hợp) có góp ý khi giải quyết thủ tục hành chính về Chứng thực hồ sơ và tất cả các góp ý này đều được đánh giá hài lòng, rất hài lòng sau khi được cơ quan tiếp nhận và xử lý giải quyết kịp thời.

Bảng 8: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Tiếp cận dịch vụ	91.19	79.99	74.33
2	Thủ tục hành chính	91.33	76.76	69.23
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	91.59	74.90	65.80
4	Kết quả dịch vụ	73.63	85.90	82.36
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.07	87.13	84.15

Kết quả chỉ số hài lòng các nội dung đánh giá năm 2022 có sự chênh lệch giữa quá trình tiếp nhận, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá hài lòng cao so với năm 2021, tuy nhiên sự hài lòng của cá nhân/tổ chức về kết quả giải quyết và việc xử lý các ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị có chỉ số thấp hơn so với năm 2021. Điều này cho thấy các địa phương đã triển khai nhiều cách thức để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, đổi mới phương thức tiếp cận dịch vụ, rõ ràng, công khai đầy đủ các thông tin quy định thủ tục hành chính và cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức khi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân/tổ chức. Mặc dù đã có sự nỗ lực cải thiện trong các tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ, Thủ tục hành chính, Sự phục vụ của công chức, viên chức; tuy nhiên các tiêu chí còn lại chưa được đánh giá cao. Do đó, các địa phương cần

chú trọng hơn nữa trong việc cung cấp thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ, xử lý triệt để các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Đảm bảo tính công bằng trong kết quả giải quyết, cung cấp các thông tin chính xác, đầy đủ, phù hợp với quy định đối với các trường hợp người dân/tổ chức trả lại kết quả để tiếp tục bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, giải thích rõ ràng và có hướng dẫn cụ thể để người dân/tổ chức hiểu rõ và có thư xin lỗi đối với trường hợp bị trễ hẹn. Hơn nữa, năm 2022, tiêu chí Kết quả dịch vụ, tiêu chí Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đã có sự đổi mới về các câu hỏi khảo sát người dân/tổ chức cụ thể, chi tiết và đi sâu hơn trong nội dung đánh giá của từng tiêu chí và thang đo cũng được cụ thể hơn nên cảm nhận của người dân đánh giá chi tiết và có sự thay đổi so với năm 2021.

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Tiếp cận dịch vụ

Bảng 9: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Vĩnh Thạnh	99.86	96.53	88.32
2	Vân Canh	97.00	75.16	66.95
3	Hoài Nhơn	93.13	78.81	73.69
4	Phù Mỹ	93.05	71.25	66.56
5	Tây Sơn	91.77	84.33	63.83
6	Hoài Ân	91.46	77.67	79.08
7	An Lão	90.79	96.32	95.26
8	Phù Cát	90.31	71.25	78.94
9	An Nhơn	88.20	68.13	69.92
10	Quy Nhơn	83.98	79.44	75.94
11	Tuy Phước	83.54	81.00	59.17
Giá trị trung bình		91.19	79.99	74.33

Kết quả đánh giá của người dân/tổ chức về Tiếp cận dịch vụ tăng 11.2% so với năm 2021, trong đó Vĩnh Thạnh duy trì đứng đầu bảng xếp hạng và nổi bật nhất là Vân Canh tăng 21.84%, đứng vị trí thứ 2 (năm 2021 đứng vị trí thứ 8); Hoài Nhơn tăng 14.31%, đứng vị trí thứ 3 (năm 2021 đứng vị trí thứ 6); Phù Mỹ

tăng 21.8%; đứng vị trí thứ 4 (năm 2021 đứng vị trí thứ 9); lần lượt các địa phương đã có sự cải thiện rõ rệt về kết quả chỉ số hài lòng và tăng nhẹ trong vị trí xếp hạng như: Hoài Ân tăng 13.78%, đứng vị trí thứ 6 (năm 2021 đứng vị trí thứ 7), Phù Cát tăng 19.06%, đứng vị trí thứ 8 (năm 2021 đứng vị trí thứ 10), An Nhơn tăng 21.07%, đứng vị trí thứ 9 (năm 2021 đứng vị trí thứ 11). Các địa phương khác chỉ số hài lòng về nội dung này tăng điểm tuy nhiên vị trí xếp hạng có thay đổi giảm như Tây Sơn, Quy Nhơn, Tuy Phước; duy nhất An Lão giảm 5.54%, đứng vị trí thứ 6 (năm 2021 đứng vị trí thứ 2).

Bảng xếp hạng về nội dung này có sự thay đổi hầu hết các vị trí xếp hạng, các địa phương xếp hạng năm 2021 nằm nhóm dưới đã nỗ lực bứt phá vươn lên ở vị trí cao hơn, đồng thời điểm chỉ số của 10/11 địa phương đồng loạt tăng cao so với năm trước. Qua kết quả khảo sát, thể hiện sự chuyên biến đồng bộ và nỗ lực trong tiếp cận dịch vụ, bố trí đầy đủ trang thiết bị, thuận lợi, tiện nghi khi người dân/tổ chức đến thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Các địa phương đã tập trung, quan tâm đến công tác tiếp nhận hồ sơ, điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong giải quyết công việc

2.2. Thủ tục hành chính

Bảng 10: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Vĩnh Thạnh	100.00	97.24	65.13
2	Vân Canh	97.81	68.16	62.89
3	An Lão	96.32	81.71	88.95
4	Phù Mỹ	93.56	72.73	62.27
5	Hoài Ân	91.58	74.17	76.77
6	Hoài Nhơn	90.75	76.80	72.50
7	Phù Cát	90.19	71.63	70.86
8	Tây Sơn	89.83	79.38	67.08
9	An Nhơn	87.88	67.03	66.77
10	Tuy Phước	83.58	76.15	55.52
11	Quy Nhơn	83.13	79.38	72.81
Giá trị trung bình		91.33	76.76	69.23

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2022 đạt 91.33%, tăng 14.57% so với năm 2021 (đạt 76,76%), tăng so với năm 2020 (đạt 69,23%). Trong đó: chỉ

số hài lòng đạt giá trị tuyệt đối 100% của Vĩnh Thạnh, duy trì trong nhóm đứng đầu là An Lão tăng 14.6%; Vân Canh tiếp tục vươn lên xuất sắc ở vị trí thứ 2, tăng 29.65% so với năm trước (năm 2021 đứng vị trí thứ 10); Phù Mỹ và Hoài Ân cũng đã tăng vị thứ xếp hạng lần lượt vị trí thứ 4, thứ 5 so với năm trước. Nhóm các địa phương có kết quả dưới giá trị trung bình tuy nhiên cũng nhìn thấy rõ điểm chỉ số tăng cao khoảng từ 83% đến hơn 90% thay vì so với năm trước chỉ khoảng 67%-76%. Từ kết quả đánh giá của người dân/ tổ chức, cho thấy các cơ quan đã chú trọng các nội dung liên quan đến quy định thủ tục hành chính, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử; đặc biệt đã đơn giản các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ TTHC; rút ngắn thời gian giải quyết các trình tự thủ tục hành chính giúp người dân không đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC; những thay đổi tích cực này đã tạo điều kiện thuận lợi cho công dân/tổ chức khi đến giao dịch.

2.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 11: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Vĩnh Thạnh	100.00	94.74	44.74
2	Vân Canh	98.44	65.96	65.26
3	Hoài Nhơn	94.15	69.69	68.44
4	Hoài Ân	91.90	71.11	72.36
5	Tây Sơn	91.37	81.25	71.81
6	Phù Mỹ	91.25	67.60	61.35
7	An Lão	91.20	83.86	68.77
8	Phù Cát	88.75	69.02	68.96
9	Quy Nhơn	87.77	80.00	71.04
10	An Nhơn	87.50	65.52	70.97
11	Tuy Phước	85.18	75.14	60.14
Giá trị trung bình		91.59	74.90	68.80

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 đạt 91.59%, tăng 16.69% so với năm so với năm 2021 (đạt 74.9%), năm 2020 (đạt 68.80%). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức có giá trị trung bình cao nhất trong các chỉ số hài lòng, đồng thời

tỷ lệ chung của các địa phương cũng tăng rõ rệt thể hiện ở nhóm 4/11 địa phương có chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình và 04 địa phương này đã có kết quả vượt trội so với năm 2021, cụ thể: Vĩnh Thạnh duy trì ở vị trí đầu bảng với tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100%; tiếp đến là Vân Canh tăng 32.47%, đứng vị trí thứ 2 (năm 2021 đứng vị trí thứ 10); Hoài Nhơn tăng 24.46%, đứng vị trí thứ 3 (năm 2021 đứng vị trí thứ 7); Hoài Ân tăng 20.79%, đứng vị trí thứ 4 (năm 2021 đứng vị trí thứ 6).

Nhóm các địa phương dưới giá trị trung bình chung của tỉnh, tuy vậy, chỉ số hài lòng của từng địa phương tăng (khoảng từ 85% đến hơn 91%) so với năm 2021 (khoảng từ 65% đến 71%). Sự chênh lệch khoảng cách giữa điểm chỉ số trong 02 năm qua, ghi nhận các địa phương đã chuyển biến mạnh mẽ, nỗ lực cải thiện thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ.

2.4. Kết quả dịch vụ

Bảng 12: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Vĩnh Thạnh	80.00	98.77	84.39
2	An Lão	79.26	90.35	98.60
3	Vân Canh	78.33	79.47	66.14
4	Hoài Ân	73.50	80.56	84.72
5	Hoài Nhơn	73.06	83.54	86.88
6	Phù Cát	72.44	82.15	85.63
7	Tây Sơn	72.42	92.92	82.36
8	Phù Mỹ	71.75	81.25	76.35
9	An Nhơn	71.06	80.94	83.06
10	Tuy Phước	70.50	87.78	72.08
11	Quy Nhơn	67.63	87.19	85.73
Giá trị trung bình		73.63	85.90	82.36

Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công được người dân/tổ chức đánh giá thấp hơn so với năm 2021, giảm 12.27%. Các địa phương có tỷ lệ hài lòng chỉ khoảng từ 67% đến 80%, nhóm có chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình chỉ có 3/11 địa phương với giá trị lần lượt Vĩnh Thạnh duy trì vị trí đứng đầu với 80%; An Lão tăng lên vị trí thứ 2 với 79.26%; sự thụt hạng vượt

bậc là Vân Canh vươn lên vị trí thứ 3 (năm 2021 đứng vị trí 11).

Kết quả tại cuộc điều tra năm 2022, ghi nhận vẫn còn nhiều trường hợp khi người dân/tổ chức đến thực hiện giải quyết thực hiện thủ tục hành chính vẫn phải đi lại nhiều lần do bổ sung hồ sơ như các lĩnh vực: Đăng ký kinh doanh, Bảo trợ xã hội, Xây dựng, Đất đai nên cảm nhận của người dân không được đánh giá cao ở nội dung này. Bên cạnh đó, năm 2022, tiêu chí Kết quả dịch vụ có các câu hỏi đánh giá sâu hơn về các nội dung liên quan đến thông tin đầy đủ, chính xác, công bằng trong hồ sơ kết quả thủ tục hành chính và thang đo về mức độ hài lòng cũng đã được xây dựng chi tiết hơn ở 5 mức độ đánh giá. Vì vậy, mức độ đo lường cảm nhận của người dân/tổ chức được đánh giá sát hơn, cụ thể hơn so với năm 2021. Qua tỷ lệ đánh giá của người dân/tổ chức, các địa phương cần quan tâm, chú trọng hơn nữa, đảm bảo tính công bằng cung cấp các thông tin chính xác, đầy đủ, phù hợp với quy định khi trả kết quả hồ sơ; giải thích rõ ràng và có hướng dẫn cụ thể để người dân/tổ chức hiểu rõ đối với các trường hợp trả lại kết quả để tiếp tục bổ sung hồ sơ và có thư xin lỗi đối với trường hợp bị trễ hẹn.

2.5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Bảng 13: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Vĩnh Thạnh	100.00	98.25	86.67
2	An Lão	100.00	84.56	97.37
3	Vân Canh	100.00	85.61	75.61
4	Tây Sơn	95.00	90.42	86.81
5	Phù Cát	93.06	81.82	83.75
6	Hoài Nhơn	86.90	88.23	84.58
7	Phù Mỹ	84.57	80.63	75.52
8	Quy Nhơn	79.82	90.21	86.46
9	An Nhơn	77.56	82.60	83.89
10	Hoài Ân	74.11	86.11	87.64
11	Tuy Phước	67.74	90.00	77.36
Giá trị trung bình		78.07	87.13	84.15

Lưu ý: Trường hợp các cơ quan có kết quả Chỉ số hài lòng ngang điểm nhau thì cơ quan có tỷ lệ Rất hài lòng cao hơn được xếp trước.

Đánh giá đối với kết quả tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại nơi tiếp nhận, giải quyết các công việc hành chính hoặc cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của các huyện, thị xã, thành phố trung bình nhận được 78.07%, giảm so với năm 2021 (đạt 87.13%), năm 2020 (đạt 84.15%).

Kết quả của cuộc khảo sát ghi nhận, chỉ khoảng 12.63% người dân/tổ chức của các địa phương có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Trong đó, tỷ lệ người dân/tổ chức đã từng góp ý, phản ánh, kiến nghị cao nhất là An Nhơn với 36.56%, tiếp theo là Phù Mỹ với 35.94%, thấp nhất là Vân Canh 0.53%. Sự hài lòng trong giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị được đánh giá khá chênh lệch ở các địa phương có người dân/tổ chức tham gia thực hiện, cụ thể: Vĩnh Thạnh, An Lão và Vân Canh có chỉ số hài lòng cao nhất đạt 100%, tiếp đến là các địa phương có chỉ số hài lòng trên 90% (Tây Sơn, Phù Cát); địa phương đạt khoảng 84% đến hơn 86% (Hoài Nhơn, Phù Mỹ), các địa phương còn lại chỉ đạt ở mức tỷ lệ của 70% (Quy Nhơn, An Nhơn, Hoài Ân); và cuối cùng là Tuy Phước có chỉ số hài lòng thấp nhất là 67.74%. Từ kết quả Bảng 13, có thể thấy sự chênh lệch giữa các địa phương đem lại sự hài lòng cho người dân/tổ chức khi bố trí tiếp nhận và giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là khá lớn, mức chênh lệch của địa phương cao nhất và thấp nhất là 32.26%.

Nhóm các địa phương có Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị có tỷ lệ hài lòng chỉ đạt ở mức tỷ lệ thấp hơn giá trị trung bình được đánh giá từ các nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp:

+ Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: An Nhơn 77.78%, Hoài Ân 75%, Tuy Phước 67.74%

+ Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: An Nhơn 75.21%, Hoài Ân 71.43%, Tuy Phước tỷ lệ 67.74%.

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị: Tuy Phước tỷ lệ 64.52%.

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị: Tuy Phước 70.97%, Hoài Ân 67.86%.

Ngoài kết quả đánh giá được ghi nhận từ người dân/tổ chức, tiêu chí Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đã có sự đổi mới trong xây dựng thang đo chi tiết hơn với câu hỏi để người dân/tổ chức đánh giá về tiêu chí này sát hơn trong việc giải quyết các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức nên kết quả năm 2022 có thay đổi so với năm 2021.

III. CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

Bảng 14: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	86.73	81.27	69.67
2	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	85.81	79.53	88.23
3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	81.17	75.33	68.82
4	Cục Thuế tỉnh	80.14	75.98	68.73
5	Cục Hải quan	74.33	81.30	64.84
Giá trị trung bình		81.64	78.68	72.06

Theo kết quả đo lường sự hài lòng đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh giá trị trung bình năm 2022 đạt tỷ lệ 81.64%, cao hơn năm 2021 (đạt 78,68%), cao hơn kết quả khảo sát của năm 2020 (đạt 72,06%). Năm 2022 có 2/5 cơ quan đạt chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình; trong số 02 cơ quan đứng đầu bảng năm 2022 đều có sự thăng hạng, Kho bạc Nhà nước tỉnh từ vị trí thứ 2 năm 2021 lên vị trí đầu bảng với 86.73%, tăng 5.46%; Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh từ vị trí thứ 3 năm 2021 lên vị trí thứ 2 với 85.81%. Các cơ quan có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2021 và nâng vị trí xếp hạng gồm Bảo hiểm xã hội tỉnh tăng 5.84% (năm 2021 đứng vị trí thứ 5) và Cục Thuế tăng 4.16%. Cục Hải quan là cơ quan có điểm chỉ số thấp nhất, giảm 6.97%, từ vị trí đầu bảng năm 2021 xuống vị trí cuối bảng năm 2022.

Bảng 15: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Tiếp cận dịch vụ	87.95	79.95	72.64
2	Thủ tục hành chính	85.22	73.48	62.32

3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	85.06	69.22	64.16
4	Kết quả dịch vụ	70.77	82.62	78.11
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	79.18	88.13	83.07

Nhìn chung, trong 05 nội dung được đánh giá; 03 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với năm 2021 gồm Tiếp cận dịch vụ (tăng 8%), Thủ tục hành chính (tăng 11.74%), Sự phục vụ của công chức, viên chức (tăng 15.84%); 02 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng giảm so với năm 2021 gồm Kết quả giải quyết công việc (giảm 11.85%); Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (giảm 8.96%). Từ kết quả khảo sát, chỉ số hài lòng của người dân/tổ chức thể hiện rõ qua các nội dung được hỏi, người dân/tổ chức đánh giá cao và có sự cải thiện, chuyển biến tốt trong quá trình tiếp cận dịch vụ, thực hiện tiếp nhận hồ sơ, đơn giản hóa thủ tục hành chính và hướng dẫn, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức được nâng cao, cải thiện. Tuy nhiên, khi nhận kết quả công việc và sự hài lòng về việc giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, người dân/tổ chức đánh giá thấp hơn, trong kết quả và các thông tin liên quan đến giải quyết hồ sơ.

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Tiếp cận dịch vụ

Bảng 16: Chỉ số hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	92.50	82.67	95.33
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	91.00	83.20	66.60
3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	89.17	75.47	66.80
4	Cục Thuế tỉnh	85.63	76.00	72.27
5	Cục Hải quan	81.50	82.40	62.20
Giá trị trung bình		87.95	79.95	72.64

Tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2022 đạt 87.95%, tăng so với năm 2021 đạt 79.95%, tăng so với năm 2020 đạt 72,64%. Chỉ số hài lòng giữa các cơ

quan trong nội dung đánh giá này khá sát nhau, chênh lệch giữa cơ quan có chỉ số cao nhất với cơ quan có chỉ số thấp nhất là 11%. Qua kết quả khảo sát, các cơ quan ngày càng hoàn thiện và đầu tư trang thiết bị phục vụ người dân/tổ chức, tạo không gian thoải mái khi đến nộp và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thuận tiện trong việc tiếp nhận hồ sơ và dễ dàng, nhanh chóng giải quyết.

2.2. Thủ tục hành chính

Bảng 17: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	91.20	77.50	59.75
2	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	87.00	69.17	58.83
3	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	86.00	75.00	79.17
4	Cục Thuế tỉnh	82.50	69.00	61.83
5	Cục Hải quan	79.40	76.75	52.00
Giá trị trung bình		85.22	73.48	62.32

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2022 đạt 85.22%, tăng so với năm 2021 (đạt 73,48%), tăng so với năm 2020 (đạt 62.32%), giá trị trung bình năm 2022 tăng 11.74% so với năm 2021 và tăng 22.90% so với năm 2020. Kết quả tăng qua từng năm cho thấy các cơ quan đã thực hiện nghiêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử; rút gọn thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết thủ tục hành chính được cắt giảm; những thay đổi trên đã giúp cho người dân/tổ chức thực hiện được nhanh chóng, tiện lợi.

2.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 18: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	89.29	77.00	67.33
2	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	89.05	67.78	76.67

3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	85.95	63.78	58.00
4	Cục Thuế tỉnh	83.45	66.22	59.78
5	Cục Hải quan	77.57	71.33	59.00
Giá trị trung bình		85.06	69.22	64.16

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức năm 2022 đạt 85.06%, tăng 15.84% so với năm 2021 (đạt 64,16%); tăng 20.9% so với năm 2020 đạt (56,22%). Sự chuyển biến ngày càng tăng trong kết quả tỷ lệ hài lòng của người dân/tổ chức đối với các cơ quan Trung ương cho thấy sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đã cải thiện tốt hơn, lắng nghe, hướng dẫn, giải thích tận tình giúp người dân/tổ chức hoàn thiện hồ sơ và giải quyết các thủ tục theo đúng quy định.

2.4. Kết quả dịch vụ

Bảng 19: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)		
		2022	2021	2020
1	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	74.00	78.89	71.67
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	71.80	84.33	78.89
3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	71.00	83.33	75.56
4	Cục Thuế tỉnh	70.83	80.89	73.33
5	Cục Hải quan	66.20	85.67	91.11
Giá trị trung bình		70.77	82.62	78.11

Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2022 đạt 70.77%, giảm 11.85% so với năm 2021 (đạt 82.62%); giảm 7.34% năm 2020 (đạt 78,11%). Trong đó: tỷ lệ hài lòng đạt cao nhất là 74% của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, tiếp đến Kho bạc Nhà nước tỉnh 71.80%, Bảo hiểm xã hội tỉnh 71.00%, Cục Thuế tỉnh 70.83% và thấp nhất là 66.20% của Cục Hải quan. Từ kết quả đánh giá năm nay, có thể thấy rằng người dân/tổ chức vẫn chưa hài lòng cao về kết quả nhận được sau khi giải quyết thủ tục hành chính. Các cơ quan cần quan tâm, chú trọng trong việc triển khai trả kết quả giải quyết hồ sơ, các nội dung đánh giá về kết quả giải quyết công việc cần có thông tin đầy đủ, chính xác, phù hợp

với quy định và quan trọng hơn hết là đảm bảo tính công bằng cho mọi người dân/tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan.

Theo kết quả khảo sát năm 2022, ghi nhận ý kiến của người dân/tổ chức phải đi lại nhiều lần để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính do hướng dẫn bổ sung hồ sơ thuộc các lĩnh vực của ngành: Bảo hiểm xã hội, Thuế, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước nên cảm nhận của người dân không được đánh giá cao ở nội dung này. Bên cạnh đó, năm 2022, tiêu chí Kết quả dịch vụ có các câu hỏi đánh giá về các nội dung liên quan đến thông tin đầy đủ, chính xác, công bằng trong hồ sơ kết quả thủ tục hành chính và thang đo về mức độ hài lòng cũng đã được xây dựng chi tiết hơn ở 5 mức độ đánh giá. Do đó, kết quả đánh giá của năm 2022 có mức độ đo lường cảm nhận của người dân/tổ chức được đánh giá sát hơn so với năm 2021. Từ ý kiến tổng hợp từ người dân/tổ chức, các cơ quan Trung ương cần đảm bảo tính công bằng khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp các thông tin chính xác, đầy đủ, phù hợp với quy định khi trả kết quả hồ sơ; giải thích rõ ràng, cụ thể để người dân/tổ chức hiểu rõ đối với các trường hợp trả lại kết quả, tránh trường hợp người dân/tổ chức đi lại nhiều lần để tiếp tục bổ sung hồ sơ, nhất là các trường hợp bị trễ hẹn phải có thư xin lỗi đến người dân/tổ chức.

2.5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Bảng 20: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2022	2021	2020
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	90.38	84.33	83.00
2	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	87.50	93.33	98.89
3	Cục Thuế tỉnh	78.27	87.78	74.22
4	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	72.73	84.89	81.56
5	Cục Hải quan	67.00	90.33	77.67
Giá trị trung bình		79.18	88.13	83.07

Đánh giá đối với kết quả tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại nơi tiếp nhận, giải quyết các công việc hành chính hoặc cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh trung bình nhận được 79.18%, giảm so với năm 2021 (đạt 88.13%), tăng so với năm 2020 (đạt 83.07%).

Kết quả của cuộc khảo sát ghi nhận, chỉ khoảng 15.10% người dân/tổ chức có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan Trung ương. Trong đó, Cục Hải quan tỷ lệ người dân/tổ chức đã từng góp ý, phản ánh, kiến nghị cao nhất là

25% ; tiếp đến là Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh 20%; thấp nhất là Cục Thuế tỉnh với 8.33%. Sự hài lòng trong giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan được đánh giá khá tương đồng về tỷ lệ hài lòng: Kho bạc Nhà nước tỉnh 92.31%; Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh 83.33%; Cục Thuế tỉnh 82.35%; Bảo hiểm xã hội tỉnh 81.82%; Cục Hải quan tỉnh 64%.

Nhóm các cơ quan có Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị có tỷ lệ hài lòng chỉ đạt ở mức tỷ lệ thấp hơn giá trị trung bình được đánh giá từ các nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp:

+ Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: Cục Thuế tỉnh 77.78%, Bảo hiểm xã hội tỉnh 63.64%, Cục Hải quan tỉnh 76%.

+ Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: Cục Thuế tỉnh tỷ lệ 76.47%, Bảo hiểm xã hội tỉnh 72.73%, Cục Hải quan tỉnh 72%.

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị: Cục Thuế tỉnh 76.47%, Bảo hiểm xã hội tỉnh 72.73%, Cục Hải quan tỉnh 56%.

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị: Cục Hải quan tỉnh 64%.

Phần thứ ba

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2022 được thực hiện đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã trong phạm vi toàn tỉnh thông qua việc đo lường sự hài lòng đối với gần 5.000 người dân, tổ chức. Đây là nguồn thông tin khách quan, tương đối chính xác về kết quả cải cách hành chính trong năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bình Định. Kết quả này đã cung cấp thông tin về cảm nhận, đánh giá của người được lựa chọn khảo sát đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan, địa phương thuộc phạm vi khảo sát. Thông qua ý kiến phản hồi về cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức, từ việc tiếp cận dịch vụ, việc công khai và tuân thủ các quy định thủ tục hành chính, việc giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức, kết quả dịch vụ mà người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý của cơ quan hành chính nhà nước đối với các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

Điểm mới trong đánh giá của năm 2022 là tiêu chí Kết quả dịch vụ và tiêu chí Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị có sự cải tiến về nội

dung đánh giá, các câu hỏi được xây dựng cụ thể hơn, sát hơn nhằm đánh giá chi tiết các thông tin về kết quả hồ sơ và việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết kịp thời khi người dân/tổ chức gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị; bên cạnh đó thang đo về mức độ hài lòng cũng đã được xây dựng chi tiết hơn với 5 mức độ đánh giá.

Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2022 giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh có thêm thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2022 cũng giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công; chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đơn vị mình cũng như sự mong đợi của người dân, tổ chức; đặc biệt khi so sánh với các đơn vị, địa phương khác để rút ra bài học kinh nghiệm, trên cơ sở đó tìm ra các giải pháp phù hợp để khắc phục những tồn tại và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân, tổ chức. Việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2022 thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương đối với người dân, tổ chức; đồng thời là một hình thức để người dân, tổ chức thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân/tổ chức năm 2022 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh. Quá trình triển khai điều tra xã hội học cũng đã nhận được sự phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ kịp thời từ các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh và Bưu điện tỉnh.

- Cán bộ, công chức, viên chức các cấp, các ngành có nhận thức đầy đủ hơn, quan tâm hơn đến sự hài lòng của người dân/tổ chức, hình thành tư duy, văn hóa công vụ lấy người dân/tổ chức làm trung tâm phục vụ, nhờ đó đã có tác động, ảnh hưởng tích cực đến quá trình triển khai đo lường sự hài lòng (cung cấp thông tin kịp thời, phối hợp chọn mẫu đúng phương pháp, không can thiệp vào quá trình phát, thu phiếu...) giúp mang lại những kết quả phản ánh khách quan, trung thực tiếng nói của người dân/tổ chức.

- Người dân/tổ chức ngày càng quan tâm hơn đối với việc triển khai đo lường sự hài lòng; đã ủng hộ và tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng tích cực hơn.

- Phương pháp triển khai đo lường sự hài lòng năm 2022 được thực hiện khoa học, rõ ràng, cụ thể, dễ triển khai và mang lại kết quả khách quan, phản ánh sát thực tiễn cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành kế hoạch, đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân/tổ chức, tạo sự tin tưởng cho người dân/tổ chức đối với việc đo lường sự hài lòng, từ đó nhằm phục vụ người dân/tổ chức tốt hơn, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân/tổ chức, mang lại sự hài lòng cao hơn.

2.2. Khó khăn

- Công tác triển khai khảo sát được triển khai vào thời điểm cuối năm, luôn xảy ra mưa lũ, ngập lụt, làm chia cắt một số khu vực; mưa to kéo dài cũng đã làm ảnh hưởng số lượng phiếu thực hiện mỗi ngày theo kế hoạch.

- Người dân/tổ chức vẫn còn e ngại tham gia cung cấp thông tin trong quá trình điều tra xã hội học, rất ngại bày tỏ quan điểm trực tiếp với điều tra viên. Đặc biệt, trong lần khảo sát năm nay, người dân có ý thức phòng ngừa bị lừa đảo nên khi tiếp cận đối tượng để khảo sát, người dân/doanh nghiệp tỏ thái độ từ chối, không hợp tác trả lời phiếu hoặc trả lời phiếu một cách hời hợt. Có những trường hợp điều tra viên đã nhờ hỗ trợ của địa phương để tiếp cận khảo sát, tuy nhiên người dân vẫn e ngại, từ chối thực hiện phỏng vấn.

- Một số địa phương chưa thực hiện nghiêm các quy định trong điều tra xã hội học như cung cấp thông tin về mẫu khảo sát còn hiện tượng chưa chính xác, sai lệch số điện thoại liên lạc, địa chỉ chưa cụ thể. Thông tin của các mẫu khảo sát phải mất nhiều thời gian rà soát lại, lấy lại thông tin của người thực hiện thủ tục hành chính, cụ thể đối với một số cơ quan, địa phương như: Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và các địa phương Phù Cát, Tuy Phước, Tây Sơn, Quy Nhơn. Do đó, mất nhiều thời gian tìm kiếm, liên hệ lại hoặc sử dụng danh sách dự phòng, tốn thời gian tổ chức khảo sát. Còn nhiều cơ quan hành chính, chính quyền địa phương triển khai thông tin, tuyên truyền công tác điều tra xã hội học chưa thực sự thiết thực và hiệu quả.

- Đối tượng điều tra xã hội học được chọn đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học, thực hiện khảo sát ở 11 địa phương, có những địa phương thuộc miền núi, trình độ, hiểu biết, nhận thức đa dạng (người có trình độ trên đại học, người không đi học, người già, thanh niên...). Trình độ dân trí, nhu cầu, nếp sống, tư duy của người dân ở các vùng miền khác nhau; số lượng, thành phần nhân khẩu của đối tượng khảo sát giữa các dịch vụ trong cùng một địa phương và cùng một dịch vụ giữa các địa phương trong tỉnh có sự khác biệt đã có tác động không nhỏ đến nhận định, hài lòng và mong đợi của người dân/tổ chức. Do vậy, việc để đảm bảo đối tượng điều tra hiểu câu hỏi thống nhất và trả lời phiếu điều tra đầy đủ,

khách quan phụ thuộc nhiều vào điều tra viên. Tuy nhiên, một số điều tra viên (nhân viên của Bureau địa phương) chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình, kỹ năng làm việc chưa chuyên nghiệp và do tính chất ngành nghề, một số nhân viên mới tham gia lần đầu chưa có kinh nghiệm nên dẫn đến một số sai sót trong tổ chức điều tra xã hội học.

- Thời điểm khảo sát và thời điểm phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức có khoảng cách khá xa về thời gian nên các đối tượng không nhớ được cụ thể quá trình làm thủ tục. Do đó, có tâm lý vì mọi chuyện đã xảy ra và hồ sơ cuối cùng cũng được giải quyết nên đánh giá “hài lòng”. Đây là lựa chọn của đại đa số người dân ở các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính khác nhau và có nhiều thủ tục khi giải quyết liên quan đến nhiều sở, ban, ngành khác nhau. Điều này làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết thủ tục của đơn vị tiếp nhận hồ sơ. Ngoài ra, nội dung, tiêu chí đánh giá của khảo sát có những nội dung mang tính nhạy cảm, phản ánh thực tiễn của quá trình cung ứng dịch vụ công đòi hỏi người dân ghi nhớ và nắm bắt được xuyên suốt bảng hỏi dẫn đến việc trả lời đánh giá chung chung, không thể hiện rõ quan điểm của người dân.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng năm 2022, đặc biệt chú trọng các nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được người dân/tổ chức mong đợi cải thiện trong thời gian tới; đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ; đặc biệt đối với công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận hồ sơ, thực hiện nghiêm túc việc nhập dữ liệu đầy đủ các thông tin của người dân/tổ chức vào phần mềm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã; cung ứng dịch vụ công, đầy đủ, kịp thời cho người dân/tổ chức; tránh tình trạng hướng dẫn nhiều lần, người dân phải đi lại nhiều lần và phải gặp riêng cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện việc hướng dẫn hoàn thành hồ sơ; đảm bảo ngày càng đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân/tổ chức tốt hơn, mang lại niềm tin và sự hài lòng cho người dân/tổ chức.

- Chân chính kịp thời kỷ luật công vụ và kỷ cương hành chính, trong đó thường xuyên kiểm tra và kịp thời xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp và ứng xử của công chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Xây

dựng văn hóa, đạo đức công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân/tổ chức làm trung tâm phục vụ, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân/tổ chức.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung cải cách hành chính liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Xử lý nghiêm, triệt để các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức. Thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả giải quyết các nội dung nhận được phản ánh, kiến nghị từ người dân/tổ chức. Tăng cường kênh thông tin, tuyên truyền các hình thức gửi phản ánh và hướng dẫn người dân/tổ chức thực hiện việc góp ý, kiến nghị đồng thời phổ biến các phương thức để nhận được ý kiến phản hồi từ phía cơ quan nhà nước.

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và người dân/tổ chức trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý của địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác cải cách hành chính, việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân/tổ chức và kết quả thực hiện.

2. Đối với Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định

- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân/tổ chức và Chỉ số hài lòng của người dân/tổ chức về sự phục vụ hành chính năm 2022 với nội dung, hình thức thiết thực, phù hợp với từng nhóm người dân/tổ chức nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân/tổ chức về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân/tổ chức trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong dịch vụ công, cung ứng dịch vụ công; về phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức để góp phần cùng với các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính chung của đất nước./.
