Số: 06/VKTXH-NCĐT
Thời gian ký: 2026-11-04T10:39:58+07:00

SỞ TÀI CHÍNH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI ĐÀ NẴNG

BÁO CÁO TỔNG KẾT NHIỆM VỤ

Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng năm 2026

Cơ quan chủ trì:

Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Đà Nẵng

Đà Nẵng, năm 2026

SỞ TÀI CHÍNH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI ĐÀ NẴNG

BÁO CÁO TỔNG KẾT NHIỆM VỤ

Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng năm 2026

Cơ quan chủ trì:

Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Đà Nẵng

Đà Nẵng, năm 2026

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU 1

PHẦN I. GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI MỘT SỐ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG NĂM 2026 3

1.1. Mục đích, yêu cầu khảo sát 3

1.2. Đối tượng, phạm vi, quy mô khảo sát 3

1.2.1. Đối tượng, phạm vi khảo sát 3

1.2.2. Quy mô khảo sát 4

1.3. Nội dung khảo sát 4

1.4. Hình thức, quy trình và tiến độ khảo sát 5

1.5. Phương pháp xử lý số liệu 5

PHẦN II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI MỘT SỐ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG NĂM 2026 6

2.1. Đánh giá tổng quan về kết quả khảo sát của 02 lĩnh vực được khảo sát trong năm 2026 6

2.2. Kết quả khảo sát của các lĩnh vực được thực hiện trong năm 2026 7

2.2.1. Kết quả khảo sát đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý về công tác cải cách hành chính 8

2.2.1.1. Thông tin chung về cuộc khảo sát 8

2.2.1.2. Đánh giá về hệ thống văn bản quy phạm pháp luật 8

2.2.1.3. Đánh giá về công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ công tác cải cách hành chính 11

2.2.1.4. Đánh giá chung trong công tác quản lý hành chính 14

2.2.1.5. Đánh giá về mức độ khó khăn trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính 16

2.2.1.6. Đánh giá về mức độ hài lòng chung đối với công tác cải cách hành chính 19

2.2.1.7. Một số vấn đề đặt ra từ kết quả khảo sát 20

2.2.2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành và UBND các phường, xã 20

2.2.2.1. Thông tin chung về cuộc khảo sát 20
2.2.2.2. Đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi thực hiện thủ tục 22
2.2.2.3. Đánh giá khi thực hiện thủ tục bằng hình thức trực tiếp 23
2.2.2.4. Đánh giá khi thực hiện thủ tục trực tuyến 25
2.2.2.5. Khả năng tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính 27
2.2.2.6. Đánh giá về quy trình và thời gian xử lý hồ sơ 29
2.2.2.7. Đánh giá về mức độ hài lòng chung 30
2.2.2.8. Một số kiến nghị và đề xuất 31
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ 32
1. Kết luận 32
2. Kiến nghị 33
PHỤ LỤC. MỘT SỐ BẢNG BIỂU SỐ LIỆU CHI TIẾT CỦA TỪNG LĨNH VỰC ĐƯỢC KHẢO SÁT 37

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Quy mô khảo sát theo lĩnh vực 4

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1. Đánh giá về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)* . 9

Biểu đồ 2. Đánh giá về tính hợp lý của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)* 10

Biểu đồ 3. Đánh giá về tính khả thi của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)* 10

Biểu đồ 4. Tỷ lệ lãnh đạo, quản lý cho biết có vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện VBQPPL *(đvt: %)* 11

Biểu đồ 5. Đánh giá về tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng công chức, viên chức *(đvt: %)* 11

Biểu đồ 6. Đánh giá về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng công chức, viên chức *(đvt: %)* 12

Biểu đồ 7. Đánh giá về tính công khai, minh bạch trong bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý *(đvt: %)* 12

Biểu đồ 8. Đánh giá về tình trạng tiêu cực trong bổ nhiệm lãnh đạo, quản lý *(đvt: %)* 13

Biểu đồ 9. Đánh giá về tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức *(đvt: %)* 13

Biểu đồ 10. Đánh giá về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn và hiệu quả chính sách thu hút người có tài năng *(đvt: %)* 14

Biểu đồ 11. Đánh giá về hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công tại địa phương *(đvt: %)* 15

Biểu đồ 12. Đánh giá chung về tình trạng tài sản công tại đơn vị *(đvt: %)* 15

Biểu đồ 13. Đánh giá về thông tin được cung cấp trên Cổng thông tin điện tử thành phố *(đvt: %)* 16

Biểu đồ 14. Đánh giá về mức độ khó khăn trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính *(đvt: %)* 18

Biểu đồ 15. Tỷ lệ đánh giá khó khăn bình quân theo nhóm nội dung *(đvt: %)* 18

Biểu đồ 16. Mức độ hài lòng của lãnh đạo, quản lý đối với công tác cải cách hành chính *(đvt: %)* 19

Biểu đồ 17. Thông tin về giới tính và độ tuổi của đối tượng khảo sát *(đvt: %)* 21

Biểu đồ 18. Cơ cấu nghề nghiệp của đối tượng khảo sát *(đvt: %)* 21

Biểu đồ 19. Đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi thực hiện thủ tục hành chính *(đvt: %)* 23

Biểu đồ 20. Đánh giá của tổ chức, công dân đối với công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ *(đvt: %)* 24

Biểu đồ 21. Tỷ lệ tổ chức, công dân gặp các biểu hiện tiêu cực khi thực hiện thủ tục trực tiếp *(đvt: %)* 25

Biểu đồ 22. Đánh giá của tổ chức, công dân đối với các tiêu chí khi thực hiện thủ tục trực tuyến *(đvt: %)* 26

Biểu đồ 23. Những khó khăn tổ chức, công dân gặp phải khi thực hiện thủ tục trực tuyến *(đvt: %)* 26

Biểu đồ 24. Tỷ lệ tổ chức, công dân tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục và lý do không tìm hiểu *(đvt: %)* 28

Biểu đồ 25. Đánh giá về chất lượng thông tin theo các kênh tiếp cận *(đvt: %)* 28

Biểu đồ 26. Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ theo quy định *(đvt: %)* 29

Biểu đồ 27. Số lần đi lại để hoàn thành thủ tục và thời gian trả kết quả so với giấy hẹn *(đvt: %)* 30

Biểu đồ 28. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân đối với thủ tục hành chính đã thực hiện *(đvt: %)* 31

Biểu đồ 29. Một số đề xuất của tổ chức, công dân nhằm thực hiện thủ tục thuận tiện hơn *(đvt: %)* 31

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải nghĩa các từ ngữ viết tắt
1	CCHC	Cải cách hành chính
2	CCVC	Công chức, viên chức
3	CNTT	Công nghệ thông tin
4	DVC	Dịch vụ công
5	HĐND	Hội đồng nhân dân
6	KT-XH	Kinh tế - xã hội
7	LĐQL	Lãnh đạo, quản lý
8	TTHC	Thủ tục hành chính
9	UBND	Ủy ban nhân dân
10	VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật

PHẦN MỞ ĐẦU

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ tiếp tục xác định "Quán triệt chủ trương của Đảng về cải cách hành chính là một trong những đột phá phát triển đất nước; gắn cải cách hành chính đồng bộ với cải cách lập pháp, cải cách tư pháp và đổi mới phương thức lãnh đạo của Đảng…", đồng thời xác định nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Triển khai các văn bản của Trung ương, UBND thành phố Đà Nẵng đã ban hành Quyết định số 3796/QĐ-UBND ngày 26/11/2021 về Kế hoạch tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 tại thành phố Đà Nẵng cùng nhiều văn bản chỉ đạo về xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Năm 2026 là năm đầu triển khai Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố nhiệm kỳ 2025 - 2030 và là năm thứ hai thành phố vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp sau sắp xếp đơn vị hành chính. Cùng với việc tổ chức lại bộ máy, việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được chuyển mạnh về các sở, ngành và UBND các phường, xã, gắn với yêu cầu đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số. Trong bối cảnh đó, việc đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân và lắng nghe những khó khăn, vướng mắc trong chỉ đạo, điều hành có ý nghĩa quan trọng để đánh giá đúng thực trạng và đề xuất giải pháp phù hợp.

Sau sắp xếp, thành phố Đà Nẵng có 94 đơn vị hành chính cấp xã (70 xã, 23 phường và 01 đặc khu); Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và 93 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được thành lập, tổ chức và hoạt động theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Quá trình vận hành mô hình mới đặt ra nhiều yêu cầu về nhân lực chuyên môn, cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin, nhất là ở cấp xã. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công từ góc nhìn của người trực tiếp thụ hưởng dịch vụ và của đội ngũ trực tiếp chỉ đạo, điều hành có ý nghĩa quan trọng.

Thực hiện Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27/10/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố và nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 2994/QĐ-UBND ngày 16/12/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Đà Nẵng đã ban hành Kế hoạch số 77/KH-VKTXH ngày 06/5/2026 và phối hợp với Sở Nội vụ triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố năm 2026, trong đó lựa chọn 02 lĩnh vực khảo sát. Cụ thể: (1) Khảo sát mức

độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện tại các sở, ngành và UBND các phường, xã; (2) Khảo sát đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý tại các sở, ban, ngành và UBND các phường, xã về công tác cải cách hành chính và những khó khăn, vướng mắc trong chỉ đạo, điều hành. Đến thời điểm báo cáo, cả 02 lĩnh vực đã hoàn thành khảo sát với 533 phiếu hợp lệ của tổ chức, công dân và 321 phiếu của công chức lãnh đạo, quản lý.

Báo cáo có 4 phần, cụ thể: (1) Phần Mở đầu; (2) Phần I. Giới thiệu về khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng năm 2026; (3) Phần II. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng năm 2026; và (4) Kết luận và Kiến nghị.

PHẦN I. GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI MỘT SỐ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG NĂM 2026

Căn cứ Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27/10/2025 và Quyết định số 2994/QĐ-UBND ngày 16/12/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng; Công văn số 2242/SNV-CCHC-VTLT ngày 22/3/2026 của Sở Nội vụ về việc triển khai sử dụng hệ thống khảo sát mức độ hài lòng người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của chính quyền thành phố; ý kiến thống nhất của Sở Nội vụ về lĩnh vực, thủ tục phục vụ khảo sát và Kế hoạch số 77/KH-VKTXH ngày 06/5/2026 của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Đà Nẵng, mục đích, yêu cầu, đối tượng, phạm vi, quy mô, nội dung và phương pháp khảo sát đánh giá mức độ hài lòng năm 2026 như sau:

1.1. Mục đích, yêu cầu khảo sát

** Mục đích:*

a) Khảo sát, đánh giá những khó khăn, vướng mắc mà nhà lãnh đạo, quản lý gặp phải trong việc chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính và mức độ hài lòng của tổ chức, công dân là người thụ hưởng các dịch vụ hành chính công trong bối cảnh mới của thành phố Đà Nẵng.

b) Tìm hiểu nguyên nhân của những khó khăn, vướng mắc trong công tác cải cách hành chính thời gian qua; làm căn cứ đề xuất một số kiến nghị, giải pháp cải thiện cho những năm tiếp theo.

** Yêu cầu:*

a) Công tác tổ chức thực hiện khảo sát mức độ hài lòng phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, mang tính đại diện cao.

b) Kết quả khảo sát phản ánh đúng thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ công và đưa ra các giải pháp khắc phục.

1.2. Đối tượng, phạm vi, quy mô khảo sát

1.2.1. Đối tượng, phạm vi khảo sát

- Lĩnh vực 1: Công chức lãnh đạo, quản lý tại các sở, ban, ngành và UBND các phường, xã, gồm lãnh đạo chủ chốt (Phó Giám đốc trở lên đối với khối sở, ngành; Phó Chủ tịch trở lên đối với khối xã, phường) và Trưởng/Phó phòng, ban, đơn vị.

- Lĩnh vực 2: Tổ chức, công dân trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành và UBND các phường, xã, tập trung vào các thủ tục: Cấp giấy phép xây dựng mới; Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; Chứng thực; Đăng ký lại khai

sinh; Tạm ngừng kinh doanh, tiếp tục kinh doanh trước thời hạn đã thông báo của hộ kinh doanh và một số thủ tục khác.

- Phạm vi khảo sát: Khảo sát các dịch vụ hành chính công được thực hiện tại các sở, ngành và UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

1.2.2. Quy mô khảo sát

- Lĩnh vực 1: Theo kế hoạch, quy mô khảo sát là 321 phiếu (03 phiếu/xã, phường x 93 xã, phường và 03 phiếu/sở, ngành x 14 sở, ngành), thực hiện theo hình thức trực tuyến tại mục khảo sát chuyên ngành của hệ thống khaosathailong.danang.gov.vn; tổng số phiếu thu về và đưa vào xử lý là 321 phiếu, đạt 100% kế hoạch.

- Lĩnh vực 2: Theo kế hoạch, quy mô khảo sát là 535 phiếu (05 phiếu/xã, phường x 93 xã, phường và 05 phiếu/sở, ngành x 14 sở, ngành). Tổng số phiếu hợp lệ được đưa vào xử lý là 533 phiếu, đạt 99,6% kế hoạch; phiếu được thu thập bằng hình thức khảo sát trực tiếp tổ chức, công dân tại nơi thực hiện thủ tục.

Bảng 1. Quy mô khảo sát theo lĩnh vực

STT	Lĩnh vực khảo sát	Đối tượng	Số phiếu hợp lệ
1	Đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý về công tác CCHC	Công chức LĐQL	321
2	Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công tại sở, ngành và UBND phường, xã	Tổ chức, công dân	533

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

1.3. Nội dung khảo sát

Đối với lĩnh vực 1, phiếu khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý gồm 18 câu hỏi về hệ thống VBQPPL; công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ CCHC; quản lý tài sản công và thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố; những khó khăn trong chỉ đạo, điều hành và mức độ hài lòng chung đối với công tác CCHC.

Đối với lĩnh vực 2, phiếu khảo sát tổ chức, công dân gồm các nhóm nội dung chính:

- Đánh giá chung về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi thực hiện thủ tục hành chính;

- Đánh giá khi thực hiện thủ tục bằng hình thức trực tiếp: việc lấy số thứ tự, thái độ và năng lực của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, các biểu hiện những nhiễu, tiêu cực (từ chối hồ sơ, ưu tiên không đúng quy định, yêu cầu thêm thành phần hồ sơ, chi phí không chính thức);

- Đánh giá khi thực hiện thủ tục trực tuyến: chất lượng Cổng dịch vụ công, hạ tầng, phần mềm, thanh toán trực tuyến và những khó khăn gặp phải;

- Khả năng tiếp cận thông tin về thủ tục, quy trình và chất lượng của các kênh thông tin;

- Quy trình, thời gian xử lý hồ sơ, số lần đi lại và việc trả kết quả đúng hẹn;

- Mức độ hài lòng chung và các đề xuất, kiến nghị nhằm cải thiện chất lượng phục vụ.

1.4. Hình thức, quy trình và tiến độ khảo sát

Khảo sát được thực hiện bằng mẫu phiếu được thiết kế sẵn, kết hợp giữa hình thức trực tuyến (đối với công chức lãnh đạo, quản lý) tại địa chỉ khaosathailong.danang.gov.vn và hình thức trực tiếp (đối với tổ chức, công dân).[1]

Căn cứ Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27/10/2025 của UBND thành phố, quy trình khảo sát gồm 06 bước: (1) Xây dựng Kế hoạch tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của Sở Nội vụ và ban hành kế hoạch; (2) Xây dựng phiếu khảo sát, mẫu nhập số liệu, thu thập thông tin đối tượng khảo sát, tổ chức khảo sát thử và hoàn thiện phiếu trình Sở Nội vụ phê duyệt; (3) Tập huấn, triển khai khảo sát, kiểm tra, phúc tra và nhập phiếu; (4) Xử lý, tổng hợp số liệu, xây dựng các báo cáo chuyên đề và báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát; (5) Lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị có liên quan về báo cáo kết quả khảo sát; (6) Tổ chức hội đồng nghiệm thu, hoàn thiện báo cáo, trình Sở Nội vụ thẩm định và công bố kết quả khảo sát.

1.5. Phương pháp xử lý số liệu

Dữ liệu được làm sạch và xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả (tần suất, tỷ lệ phần trăm, điểm trung bình). Tỷ lệ phần trăm được tính trên số phiếu trả lời hợp lệ của từng câu hỏi (không tính phiếu bỏ trống), làm tròn đến một chữ số thập phân nên tổng một số chỉ tiêu có thể chênh lệch ±0,1%. Đối với các câu hỏi được chọn nhiều phương án, tỷ lệ được tính trên số người trả lời câu hỏi đó nên tổng các phương án có thể lớn hơn 100%. Đối với các tiêu chí đánh giá theo thang 5 mức, điểm trung bình được tính theo quy ước mức tích cực nhất bằng 5 điểm và mức tiêu cực nhất bằng 1 điểm. Một số giá trị nhập liệu không hợp lệ đã được loại khỏi mẫu số khi tính tỷ lệ. Đối với lĩnh vực 1, các câu hỏi có chiều thang đo khác nhau được quy đổi về cùng một chiều để so sánh (chi tiết tại mục 2.2.1.1). Bên cạnh dữ liệu định lượng, nhóm nghiên cứu kết hợp phương pháp điền dã, quan sát trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một số sở, ngành và xã, phường, đồng thời ghi nhận ý kiến của người dân và công chức, viên chức để bổ sung, lý giải kết quả khảo sát. Các nhận định từ thực địa được trình bày lồng ghép trong từng nội dung tương ứng của báo cáo.

---

[1] Đây là hệ thống do Sở Nội vụ xây dựng, gồm 02 nội dung là khảo sát hài lòng trực tuyến và khảo sát hài lòng chuyên ngành, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị chuyển từ khảo sát bằng giấy sang khảo sát trên môi trường trực tuyến.

PHẦN II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN ĐỐI VỚI MỘT SỐ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG NĂM 2026

2.1. Đánh giá tổng quan về kết quả khảo sát của 02 lĩnh vực được khảo sát trong năm 2026

** Đối với đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý về công tác cải cách hành chính:* Kết quả khảo sát 321 công chức lãnh đạo, quản lý tại các sở, ngành và UBND các phường, xã cho thấy mức độ hài lòng chung đối với công tác cải cách hành chính hiện nay ở mức thấp: chỉ 9,4% hài lòng và rất hài lòng, 18,4% đánh giá "bình thường", trong khi 72,3% không hài lòng ("không hài lòng" chiếm 49,2%, "rất không hài lòng" chiếm 23,1%). Ở các nội dung cụ thể, công tác tuyển dụng, bổ nhiệm được đánh giá tích cực nhất với tỷ lệ đánh giá tốt về tính công khai, minh bạch từ 77,2% đến 80,4%; các biểu hiện tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm và tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi được đánh giá ở mức thấp, tỷ lệ cho rằng xảy ra "nhiều" hoặc "rất nhiều" không quá 1,8%. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), công tác quản lý tài sản công và thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố nhận được tỷ lệ đánh giá tốt ở mức khá, phổ biến từ 66,4% đến 77,8%.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát cũng cho thấy một số vấn đề cần quan tâm:

(1) Áp lực công việc lớn trong điều kiện biên chế tinh gọn là khó khăn lớn nhất trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính, với 58,3% lãnh đạo, quản lý đánh giá ở mức "khó khăn" hoặc "rất khó khăn"; tiếp đến là các khó khăn về dữ liệu dùng chung (53,9%), hệ thống công nghệ thông tin chưa đồng bộ, liên thông (53,3%) và thiếu cán bộ có năng lực tổng hợp (50,2%).

(2) Hệ thống VBQPPL còn tình trạng chồng chéo: chỉ 18,7% cho rằng không có chồng chéo, trong khi 48,6% cho rằng có từ "một số" đến "rất nhiều" văn bản chồng chéo; 34,6% lãnh đạo, quản lý cho biết còn vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện VBQPPL; tính dễ thực hiện của văn bản có tỷ lệ đánh giá tốt thấp nhất trong nhóm (66,4%).

(3) Hiệu quả thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào cơ quan nhà nước chỉ được 64,5% đánh giá tốt, thấp nhất trong các nội dung về nguồn nhân lực.

(4) Mức độ đầy đủ của thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố có tỷ lệ đánh giá kém và rất kém cao nhất trong nhóm nội dung về thông tin (20,2% đối với thông tin quản lý, điều hành và 20,8% đối với thông tin dịch vụ công trực tuyến).

(5) Tỷ lệ không hài lòng ở tất cả các khía cạnh của công tác cải cách hành chính đều ở mức cao, từ 66,3% đến 72,3%; mức độ hài lòng chung của lãnh đạo, quản lý (9,4%) thấp hơn rất nhiều so với tổ chức, công dân (96,7%). Kết quả này cho thấy, dù chất lượng phục vụ người dân được đánh giá cao, những khó khăn

bên trong bộ máy về thể chế, nhân lực và hạ tầng số đang là áp lực lớn đối với đội ngũ trực tiếp tổ chức thực hiện.

** Đối với các dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành và UBND các phường, xã:* Kết quả khảo sát 533 tổ chức, công dân cho thấy mức độ hài lòng chung ở mức rất cao, với 96,7% đánh giá hài lòng ("rất hài lòng" chiếm 42,7%, "hài lòng" chiếm 54,0%), 3,4% đánh giá "bình thường" và không có ý kiến không hài lòng. Đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ là điểm sáng nổi bật khi tỷ lệ đồng ý với các nhận định về giờ giấc, thái độ, năng lực hướng dẫn và giải quyết công việc đều đạt từ 96,4% đến 99,1%. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi tiếp nhận hồ sơ cũng được đánh giá tốt với tỷ lệ hài lòng từ 79,4% đến 94,3%. Về thời gian giải quyết, 65,7% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ nhanh hoặc rất nhanh, 98,7% được trả kết quả sớm hoặc đúng hẹn và 84,2% chỉ phải đi lại một lần để hoàn thành thủ tục. Các biểu hiện nhũng nhiễu, tiêu cực ở mức rất thấp, đều không quá 3,0%.

Bên cạnh những kết quả tích cực, khảo sát cũng chỉ ra một số tồn tại cần quan tâm:

(1) Dịch vụ công trực tuyến được đánh giá thấp hơn rõ rệt so với hình thức trực tiếp, tỷ lệ đánh giá tốt của các tiêu chí chỉ đạt từ 72,9% đến 79,1%, trong khi khoảng 1/5 đến 1/4 số người trả lời vẫn đánh giá ở mức "bình thường".

(2) Tình trạng "trực tuyến chưa trọn vẹn" còn phổ biến: 46,7% người gặp khó khăn cho biết dù là thủ tục trực tuyến nhưng vẫn phải trực tiếp đến lấy kết quả và 37,6% phải nộp thêm hồ sơ trực tiếp; 40,0% gặp lỗi không truy cập được Cổng dịch vụ công trên một số trình duyệt web.

(3) Khoảng một phần ba (34,2%) tổ chức, công dân không tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục, trong đó 16,9% cho biết không biết tìm hiểu ở đâu.

(4) Có 15,8% phải đi lại từ hai lần trở lên để hoàn thành thủ tục, chủ yếu do hồ sơ chuẩn bị chưa đầy đủ, chưa đúng yêu cầu; nhà để xe và mạng internet miễn phí là hai hạng mục cơ sở vật chất có tỷ lệ hài lòng thấp nhất.

(5) Nhu cầu được ưu tiên cải thiện nhiều nhất là "rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục" (44,1%) và "đẩy mạnh hướng dẫn, hỗ trợ các kênh thông tin về thủ tục" (38,1%).

(6) Kết quả điền dã cho thấy khó khăn có sự khác biệt rõ giữa các địa phương: các xã có địa bàn rộng thuộc các huyện cũ còn hạn chế về trụ sở, nhà để xe và thời gian giải quyết hồ sơ đất đai; khu vực nội thành Đà Nẵng cũ chịu áp lực về đường truyền mạng và hồ sơ tồn đọng phát sinh trong quá trình sắp xếp đơn vị hành chính. Đáng chú ý, mức độ hài lòng cao trong khảo sát một phần phản ánh kỳ vọng còn khiêm tốn của người dân, khi nhiều trường hợp cơ sở vật chất còn tạm bợ nhưng người dân vẫn đánh giá "hài lòng".

2.2. Kết quả khảo sát của các lĩnh vực được thực hiện trong năm 2026

2.2.1. Kết quả khảo sát đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý về công tác cải cách hành chính

Lĩnh vực 1 ghi nhận góc nhìn từ bên trong bộ máy hành chính, thông qua đánh giá của đội ngũ công chức lãnh đạo, quản lý, những người trực tiếp chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại các sở, ngành và UBND các phường, xã. Kết quả cụ thể như sau:

2.2.1.1. Thông tin chung về cuộc khảo sát

Khảo sát được thực hiện theo hình thức trực tuyến tại mục khảo sát chuyên ngành của hệ thống khaosathailong.danang.gov.vn, đối tượng là công chức lãnh đạo, quản lý tại 14 sở, ngành và 93 xã, phường, gồm lãnh đạo chủ chốt và Trưởng/Phó phòng, ban, đơn vị. Tổng số phiếu thu về là 321 phiếu, đạt 100% kế hoạch; tất cả các phiếu đều trả lời đầy đủ các tiêu chí đánh giá. Phiếu khảo sát gồm 18 câu hỏi, chia thành 04 nhóm nội dung: (1) hệ thống VBQPPL (câu 1 - 4); (2) công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ cải cách hành chính (câu 5 - 11); (3) công tác quản lý hành chính, gồm quản lý, sử dụng tài sản công và thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố (câu 12 - 16); (4) mức độ khó khăn trong chỉ đạo, điều hành và mức độ hài lòng chung đối với công tác cải cách hành chính (câu 17 - 18). Do dữ liệu tổng hợp từ hệ thống không kèm thông tin về cấp công tác và chức vụ của người trả lời, kết quả được phân tích trên toàn bộ mẫu khảo sát.

** Lưu ý về cách đọc kết quả:* Phiếu khảo sát sử dụng thang đo 5 mức nhưng chiều đánh giá khác nhau giữa các câu hỏi: câu 1, 12, 14 quy ước mức 1 là tốt nhất, mức 5 là kém nhất; các câu 2, 3, 5, 7, 9, 15, 16 quy ước mức 1 là kém nhất, mức 5 là tốt nhất; câu 17 quy ước mức 1 là khó khăn nhất, mức 5 là không gặp khó khăn; câu 18 quy ước mức 1 là không hài lòng nhất, mức 5 là hài lòng nhất. Kết quả của từng câu được đọc đúng theo quy ước in trên phiếu; để thuận tiện so sánh, các bảng, biểu đồ trình bày thống nhất từ mức tích cực nhất đến mức kém nhất (riêng câu 17 trình bày từ mức khó khăn nhất). Điểm trung bình được tính theo thang 1 - 5 với mức tích cực nhất bằng 5 điểm (câu 17: mức "không khó khăn" bằng 5 điểm, điểm càng thấp thì mức độ khó khăn càng lớn).

2.2.1.2. Đánh giá về hệ thống văn bản quy phạm pháp luật

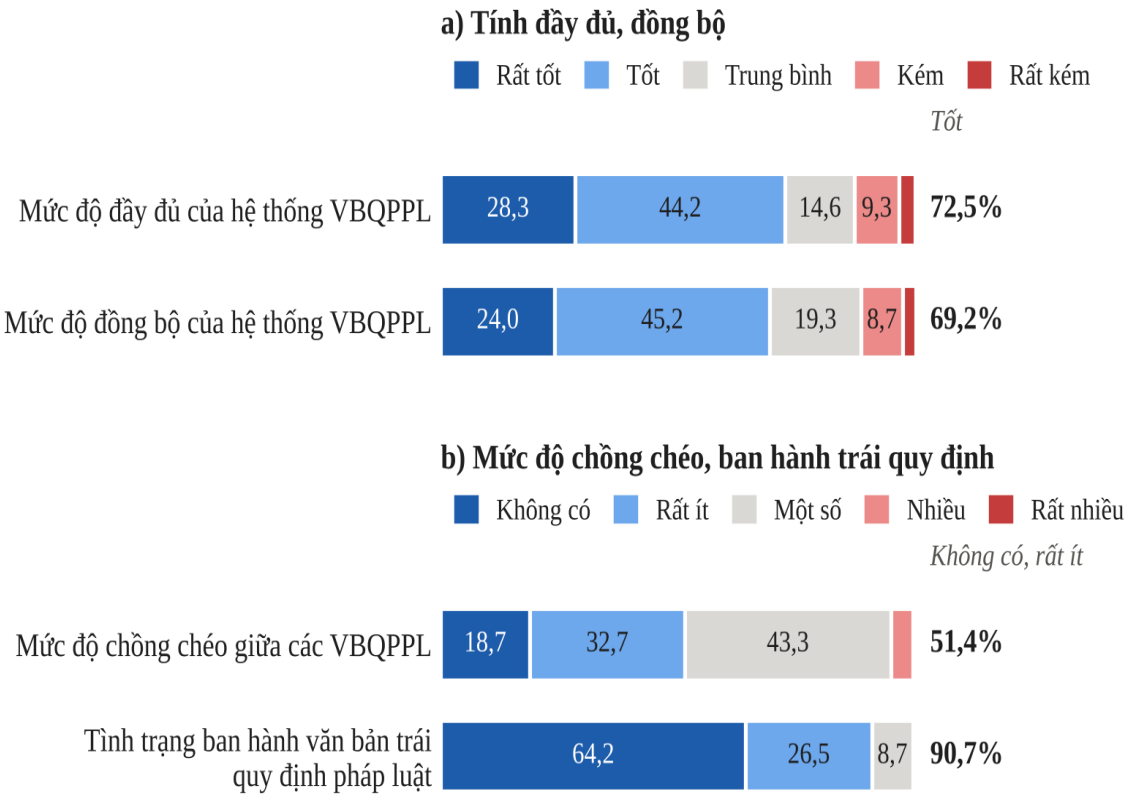
Hệ thống VBQPPL là nền tảng của cải cách thể chế, đồng thời là căn cứ trực tiếp để lãnh đạo, quản lý tổ chức thực thi nhiệm vụ, nhất là trong giai đoạn thành phố vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Khảo sát đánh giá hệ thống VBQPPL trên ba khía cạnh: tính đồng bộ, thống nhất; tính hợp lý và tính khả thi.

** Về tính đồng bộ, thống nhất:* Có 72,5% lãnh đạo, quản lý đánh giá mức độ đầy đủ của hệ thống VBQPPL ở mức tốt và rất tốt (trong đó "rất tốt" chiếm 28,3%), 69,2% đánh giá tốt về mức độ đồng bộ; tỷ lệ đánh giá kém và rất kém lần lượt là 12,7% và 11,5%. Tình trạng ban hành văn bản trái quy định pháp luật được đánh giá là ít xảy ra khi 64,2% cho rằng "không có" và 26,5% cho rằng "rất ít".

Tuy nhiên, tình trạng chồng chéo giữa các văn bản vẫn được ghi nhận khá rõ: chỉ 18,7% cho rằng không có chồng chéo, 32,7% cho rằng "rất ít", trong khi 43,3% cho rằng có "một số" văn bản chồng chéo và 5,3% cho rằng tình trạng này ở mức "nhiều" hoặc "rất nhiều".

* *Về tính hợp lý:* Có 72,9% đánh giá tốt về sự phù hợp của các VBQPPL với đường lối, chính sách của Đảng, trong đó "rất tốt" chiếm tới 43,3%; mức độ phù hợp với thực tiễn và đối tượng quản lý được 69,8% đánh giá tốt. Tuy nhiên, cả hai tiêu chí này đều có 19,4% đánh giá ở mức kém và rất kém, cho thấy vẫn còn khoảng cách nhất định giữa chủ trương, chính sách với khả năng vận dụng vào thực tiễn địa phương. Về mức độ tạo thuận lợi cho đời sống và hoạt động sản xuất kinh doanh, 73,9% cho rằng các VBQPPL tạo thuận lợi "nhiều" và "rất nhiều", 19,6% cho rằng tạo thuận lợi ở mức "một số" và chỉ 6,6% cho rằng "rất ít" hoặc "không có".

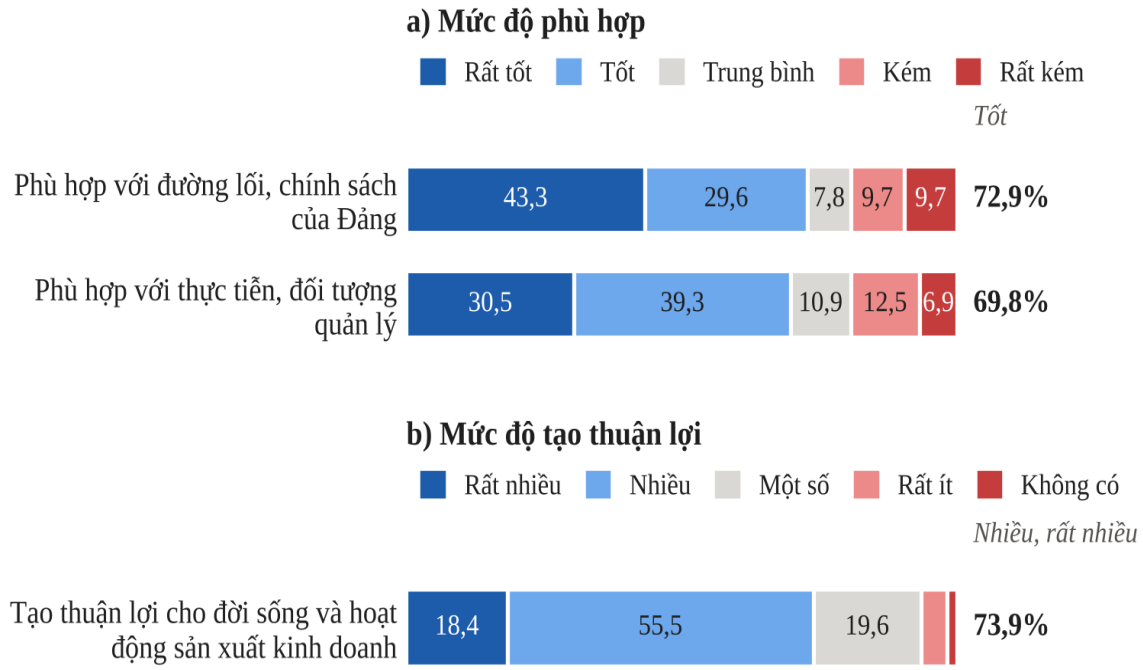
Biểu đồ 1. Đánh giá về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

* *Về tính khả thi:* Tỷ lệ đánh giá tốt và rất tốt đối với các tiêu chí về tính khả thi dao động từ 66,4% đến 72,9%. Mức độ phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội (72,9%) và mức độ chi tiết, cụ thể của các quy định (72,2%) được đánh giá cao hơn; trong khi mức độ rõ ràng, dễ hiểu (68,2%) và đặc biệt là mức độ dễ thực hiện của các VBQPPL (66,4%, điểm trung bình 3,71) có tỷ lệ đánh giá tốt thấp hơn; tỷ lệ đánh giá kém và rất kém ở các tiêu chí này từ 15,0% đến 16,5%.

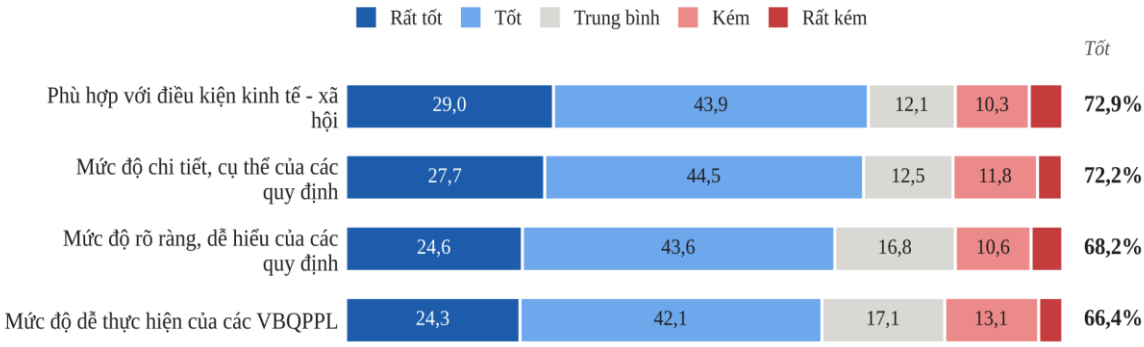
Biểu đồ 2. Đánh giá về tính hợp lý của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

** Về những vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện:* Khi được hỏi thêm, có 34,6% lãnh đạo, quản lý cho biết trong tổ chức thực hiện các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của thành phố còn có vướng mắc, bất cập; 65,4% cho rằng không có.

Biểu đồ 3. Đánh giá về tính khả thi của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Như vậy, hệ thống VBQPPL được đa số lãnh đạo, quản lý đánh giá ở mức khá, song tính dễ thực hiện, mức độ rõ ràng và sự phù hợp với thực tiễn còn hạn chế; tình trạng chồng chéo vẫn tồn tại và hơn một phần ba người trả lời gặp vướng mắc khi tổ chức thực hiện. Nhận định này được củng cố ở phần đánh giá khó khăn (mục 2.2.1.5), khi 47,4% cho rằng chính sách, quy định thay đổi nhanh, khó theo kịp là khó khăn hoặc rất khó khăn.

Biểu đồ 4. Tỷ lệ lãnh đạo, quản lý cho biết có vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện VBQPPL *(đvt: %)*



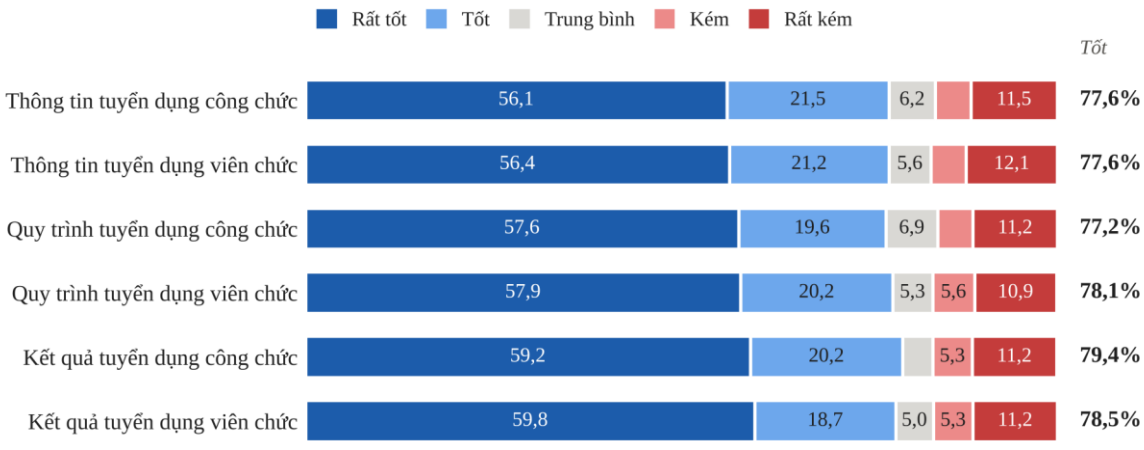
Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2.2.1.3. Đánh giá về công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ công tác cải cách hành chính

Cùng với thể chế, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là yếu tố quyết định hiệu quả cải cách hành chính. Phần này tập trung vào tính công khai, minh bạch và các biểu hiện tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm; tinh thần trách nhiệm của đội ngũ và hiệu quả chính sách thu hút người có tài năng.

** Về công tác tuyển dụng:* Tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng công chức, viên chức được đánh giá tích cực, tỷ lệ đánh giá tốt và rất tốt ở cả 06 tiêu chí đều từ 77,2% đến 79,4%, trong đó tỷ lệ "rất tốt" chiếm từ 56,1% đến 59,8%. Kết quả tuyển dụng được đánh giá cao nhất (79,4% đối với công chức và 78,5% đối với viên chức), tiếp đến là quy trình tuyển dụng và thông tin tuyển dụng. Tuy nhiên, kết quả cũng có sự phân hóa khi khoảng 10,9% đến 12,1% đánh giá ở mức "rất kém".

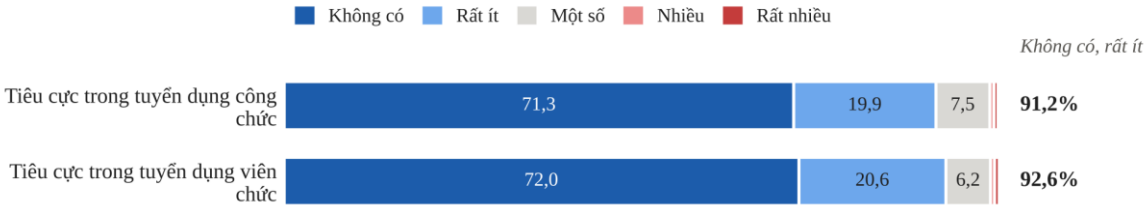
Biểu đồ 5. Đánh giá về tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng công chức, viên chức *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, 71,3% cho rằng "không có" tiêu cực trong tuyển dụng công chức và 72,0% đối với viên chức; khoảng 1/5 cho rằng "rất ít" (19,9% và 20,6%), chỉ 1,2% cho rằng tình trạng này ở mức "nhiều" hoặc "rất nhiều".

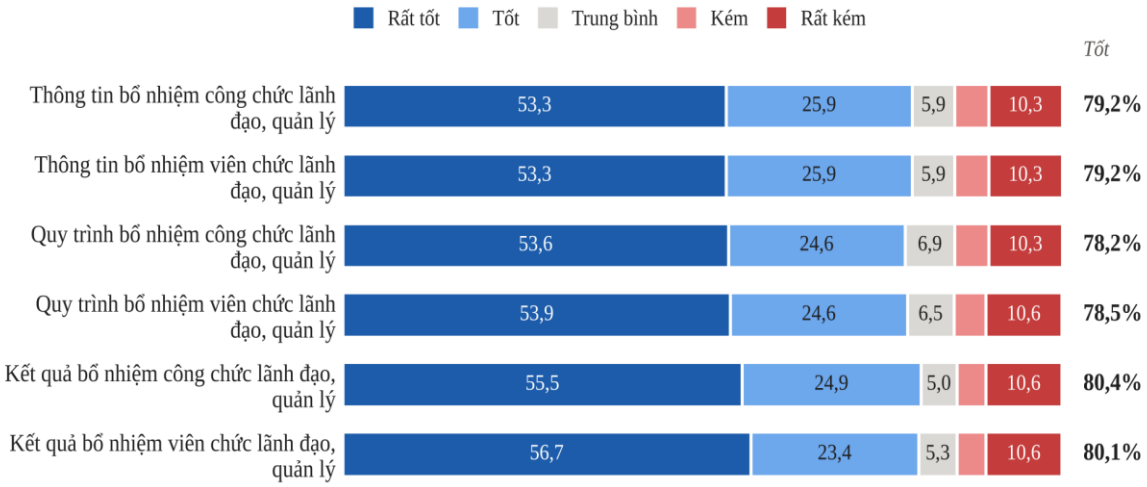
Biểu đồ 6. Đánh giá về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng công chức, viên chức *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

* *Về công tác bổ nhiệm:* Tương tự công tác tuyển dụng, tính công khai, minh bạch trong bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý có tỷ lệ đánh giá tốt từ 78,2% đến 80,4%. Kết quả bổ nhiệm được đánh giá cao nhất (80,4% đối với công chức và 80,1% đối với viên chức); thông tin bổ nhiệm (79,2%) và quy trình bổ nhiệm (78,2% - 78,5%) có tỷ lệ thấp hơn đôi chút. Tỷ lệ đánh giá "rất kém" ở các tiêu chí này từ 10,3% đến 10,6%.

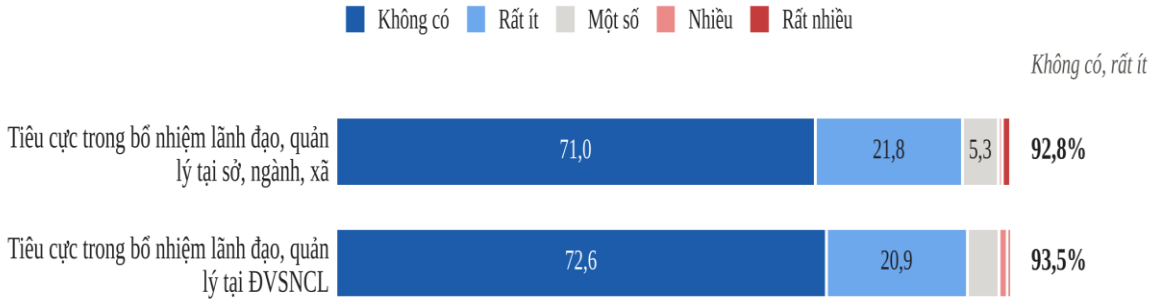
Biểu đồ 7. Đánh giá về tính công khai, minh bạch trong bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Các biểu hiện tiêu cực trong bổ nhiệm được đánh giá ở mức thấp: 71,0% cho rằng "không có" tiêu cực trong bổ nhiệm lãnh đạo, quản lý tại các sở, ngành, xã và 72,6% tại các đơn vị sự nghiệp công lập; tỷ lệ cho rằng ở mức "nhiều" hoặc "rất nhiều" đều là 1,8%.

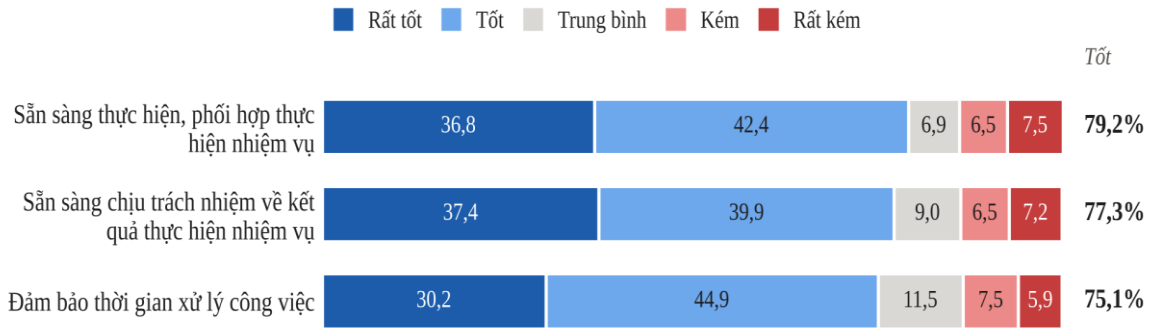
Biểu đồ 8. Đánh giá về tình trạng tiêu cực trong bổ nhiệm lãnh đạo, quản lý *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

** Về tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức:* Có 79,2% đánh giá tốt về sự sẵn sàng thực hiện, phối hợp thực hiện nhiệm vụ và 77,3% đánh giá tốt về sự sẵn sàng chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ. Tiêu chí "đảm bảo thời gian xử lý công việc" có tỷ lệ đánh giá tốt thấp nhất (75,1%, điểm trung bình 3,86), với 11,5% đánh giá ở mức trung bình. Điều này phù hợp với ghi nhận từ thực địa về tình trạng công chức phải kiêm nhiệm nhiều việc và áp lực khối lượng hồ sơ lớn tại các xã, phường sau sắp xếp.

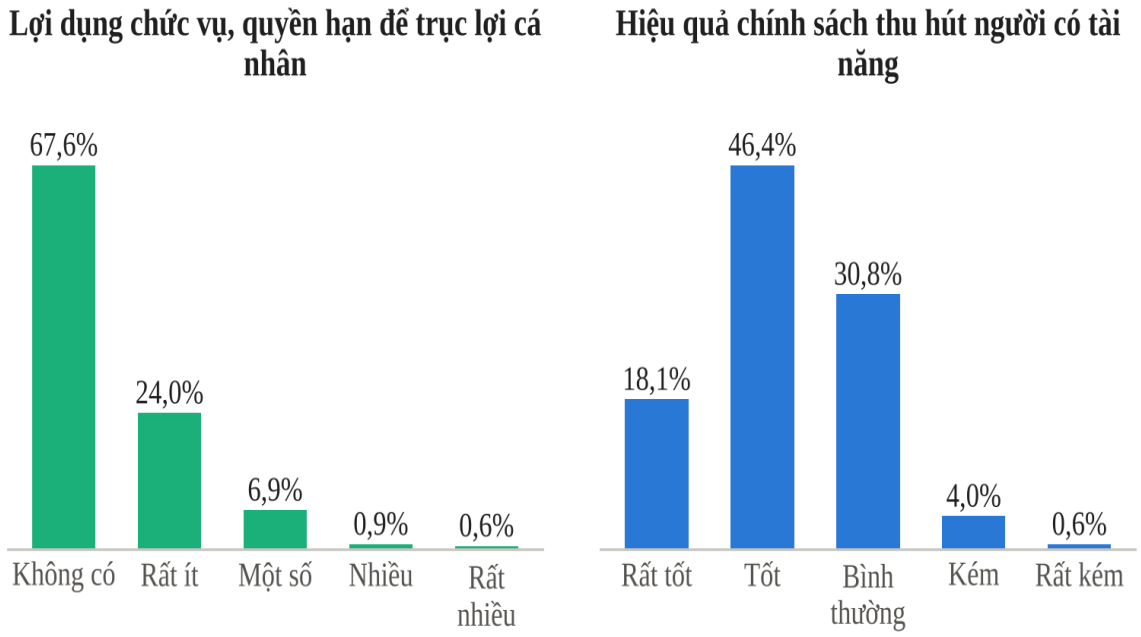
Biểu đồ 9. Đánh giá về tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

** Về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn và chính sách thu hút người có tài năng:* Có 67,6% lãnh đạo, quản lý cho rằng "không có" tình trạng công chức, viên chức tại địa phương lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân, 24,0% cho rằng "rất ít", 6,9% cho rằng có "một số" và chỉ 1,5% cho rằng ở mức "nhiều" hoặc "rất nhiều". Ngược lại, hiệu quả thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào cơ quan nhà nước chỉ được 64,5% đánh giá tốt và rất tốt ("rất tốt" chiếm 18,1%), 30,8% đánh giá ở mức "bình thường", đây là tỷ lệ đánh giá tốt thấp nhất trong nhóm nội dung về nguồn nhân lực.

Biểu đồ 10. Đánh giá về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn và hiệu quả chính sách thu hút người có tài năng *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Như vậy, công tác tuyển dụng, bổ nhiệm được lãnh đạo, quản lý đánh giá công khai, minh bạch và ít tiêu cực. Điểm cần quan tâm là chính sách thu hút người có tài năng chưa phát huy hiệu quả rõ nét và khả năng bảo đảm thời gian xử lý công việc của đội ngũ còn hạn chế.

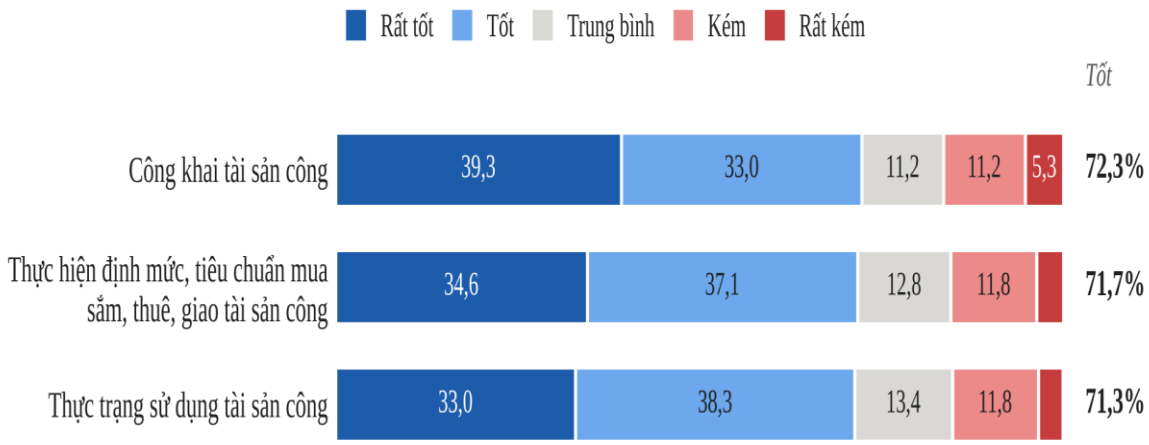
2.2.1.4. Đánh giá chung trong công tác quản lý hành chính

Bên cạnh thể chế và con người, nguồn lực vật chất và thông tin phục vụ quản lý, điều hành là điều kiện quan trọng để triển khai cải cách hành chính. Nội dung này gồm hai nhóm: quản lý, sử dụng tài sản công và chất lượng thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố.

** Về quản lý, sử dụng tài sản công:* Tỷ lệ đánh giá tốt và rất tốt đối với hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công tại địa phương từ 71,3% đến 72,3%. Công khai tài sản công có tỷ lệ đánh giá "rất tốt" cao nhất (39,3%) nhưng đồng thời cũng có tỷ lệ đánh giá kém và rất kém cao nhất (16,5%); việc thực hiện định mức, tiêu chuẩn mua sắm, thuê, giao tài sản công và thực trạng sử dụng tài sản công được đánh giá tốt lần lượt là 71,7% và 71,3%.

Đánh giá chung về tình trạng tài sản công tại đơn vị, 77,8% cho rằng ở mức tốt và rất tốt ("tốt" chiếm 57,9%, "rất tốt" chiếm 19,9%), 21,5% đánh giá "bình thường" và chỉ 0,6% đánh giá "kém". Kết quả này khá tương đồng với đánh giá của tổ chức, công dân về cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận hồ sơ (tỷ lệ hài lòng từ 79,4% đến 94,3%).

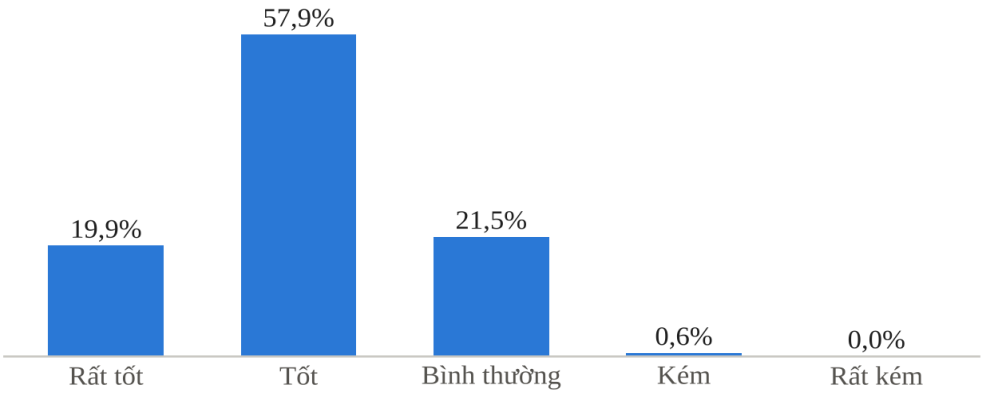
Biểu đồ 11. Đánh giá về hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công tại địa phương *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

** Về thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố:* Tính kịp thời của thông tin được đánh giá tốt với 75,4% đối với thông tin quản lý, điều hành và 75,7% đối với thông tin dịch vụ công trực tuyến. Mức độ thuận tiện khi khai thác thông tin cũng được đánh giá tương đối tốt, từ 73,8% (tải thông tin, biểu mẫu, tài liệu) đến 75,1% (tìm kiếm, truy cập, đọc thông tin). Riêng mức độ đầy đủ của thông tin có tỷ lệ đánh giá tốt thấp nhất (70,8% đối với thông tin quản lý, điều hành và 72,2% đối với thông tin dịch vụ công trực tuyến), trong khi tỷ lệ đánh giá kém và rất kém lên tới 20,2% và 20,8%.

Biểu đồ 12. Đánh giá chung về tình trạng tài sản công tại đơn vị *(đvt: %)*

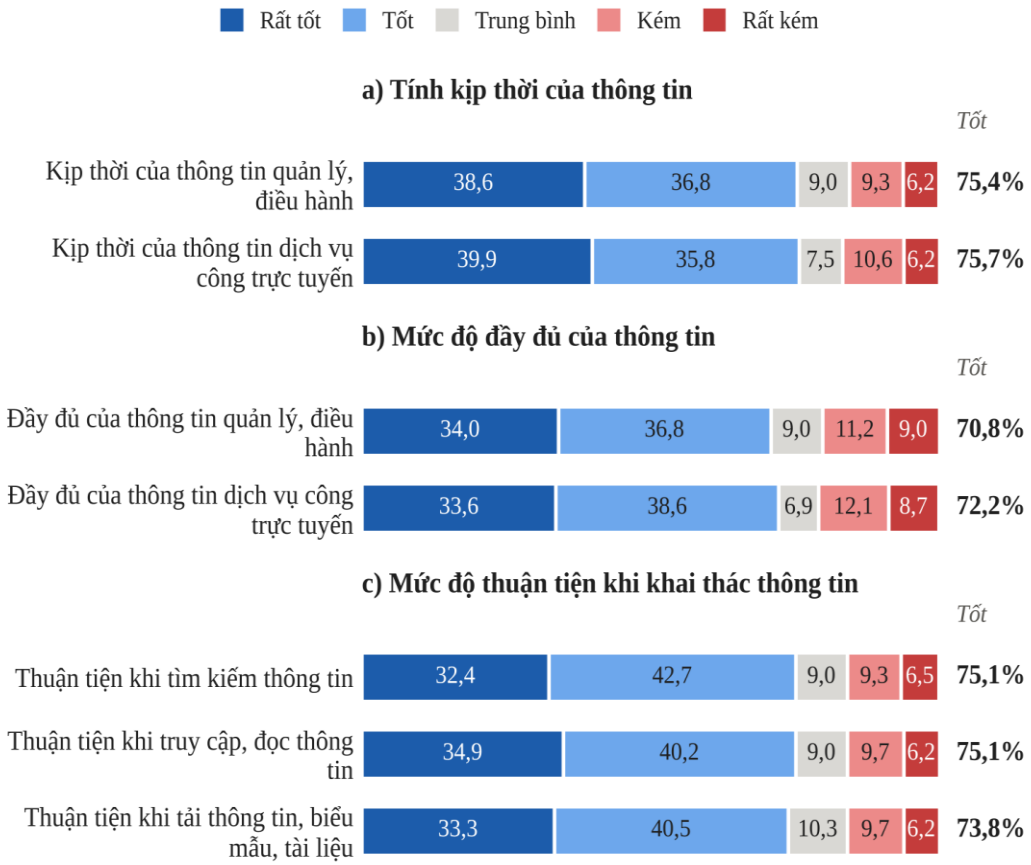


Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Như vậy, tài sản công và thông tin phục vụ quản lý, điều hành về cơ bản đáp ứng yêu cầu. Tuy nhiên, việc khoảng một phần năm lãnh đạo, quản lý đánh giá kém về mức độ đầy đủ của thông tin trên Cổng thông tin điện tử cho thấy cần tiếp tục chuẩn hóa, cập nhật thông tin. Điều này cũng góp phần lý giải kết quả ở lĩnh

vực 2, khi 16,9% tổ chức, công dân không tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục vì không biết tìm hiểu ở đâu.

Biểu đồ 13. Đánh giá về thông tin được cung cấp trên Cổng thông tin điện tử thành phố *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2.2.1.5. Đánh giá về mức độ khó khăn trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính

Nếu các nội dung trên phản ánh đánh giá của lãnh đạo, quản lý về kết quả thực hiện, thì câu hỏi về mức độ khó khăn cho thấy những rào cản mà chính đội ngũ này gặp phải trong chỉ đạo, điều hành. Khảo sát đánh giá 18 tiêu chí thuộc 05 nhóm: thể chế, chính sách; tổ chức thực thi và phối hợp; chuyển đổi số và dữ liệu; nguồn nhân lực và năng lực quản trị; yêu cầu xã hội và người dân. Kết quả cho thấy tỷ lệ đánh giá "khó khăn" và "rất khó khăn" ở các tiêu chí dao động từ 35,8% đến 58,3%, cao hơn đáng kể so với tỷ lệ đánh giá tiêu cực ở các nội dung khác của phiếu khảo sát.

* *Về áp lực công việc:* Áp lực công việc lớn trong điều kiện biên chế tinh gọn là khó khăn nổi bật nhất, với 58,3% đánh giá ở mức khó khăn và rất khó khăn, trong đó riêng mức "rất khó khăn" chiếm 34,9%; điểm trung bình 2,36, thấp nhất

trong 18 tiêu chí. Kết quả này phù hợp với ghi nhận từ thực địa về tình trạng công chức phải kiêm nhiệm nhiều việc, bố trí chưa đúng chuyên môn tại các xã, phường sau sắp xếp.

* *Nhóm khó khăn về chuyển đổi số và dữ liệu được đánh giá ở mức cao:* chất lượng, tính sẵn sàng của dữ liệu dùng chung (53,9%) và hệ thống công nghệ thông tin chưa đồng bộ, liên thông (53,3%) là những khó khăn xếp ngay sau áp lực công việc; hạ tầng công nghệ thông tin ở cơ sở còn hạn chế (45,5%) và khó khăn trong chỉ đạo triển khai thủ tục hành chính số (42,3%) cũng được ghi nhận ở mức đáng kể. Tương tự, ở phía người dân, trình độ sử dụng công nghệ thông tin còn yếu (53,9%) và tâm lý ngại thay đổi thói quen, vẫn muốn nộp hồ sơ giấy (53,3%) là những trở ngại lớn đối với việc chuyển đổi sang dịch vụ công trực tuyến, phù hợp với kết quả lĩnh vực 2 về những khó khăn của người dân khi thực hiện thủ tục trực tuyến.

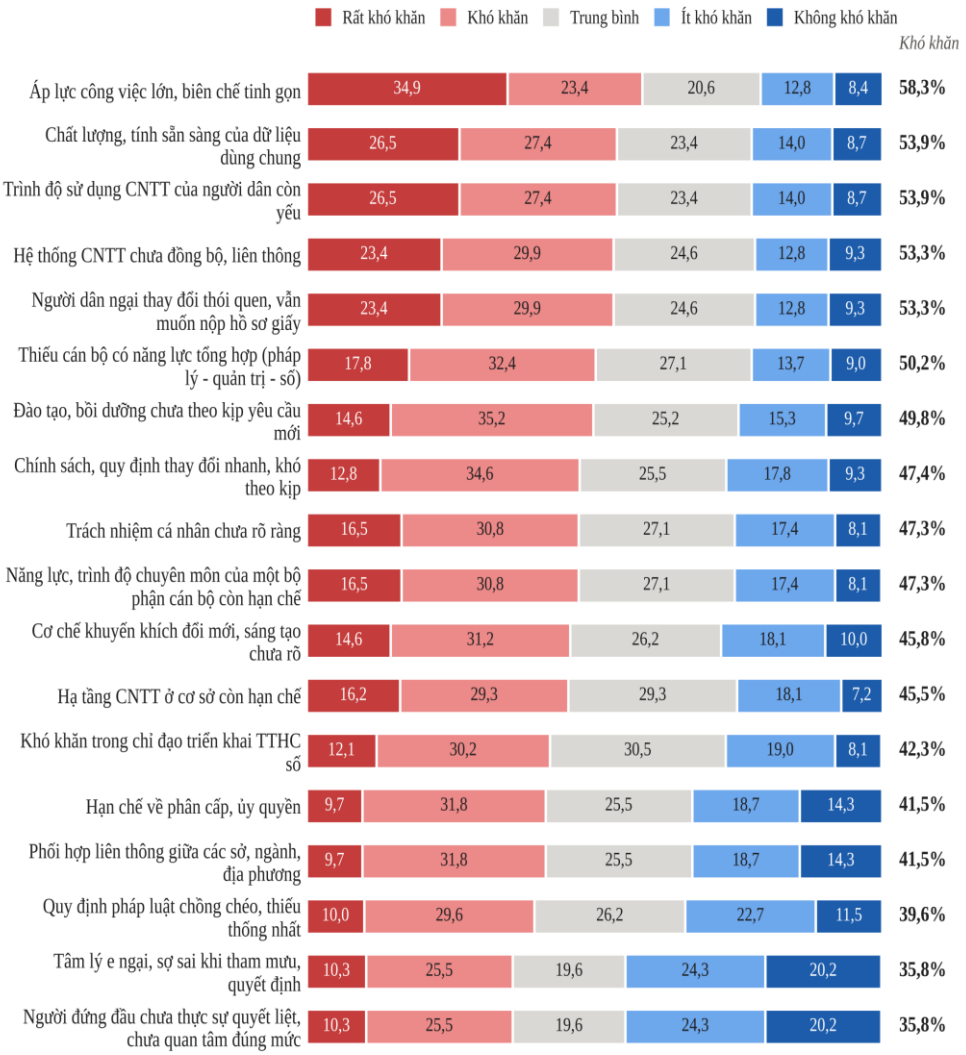
* *Về nguồn nhân lực và năng lực quản trị:* Ngoài áp lực công việc, các khó khăn về thiếu cán bộ có năng lực tổng hợp (pháp lý - quản trị - số) (50,2%), đào tạo, bồi dưỡng chưa theo kịp yêu cầu mới (49,8%), năng lực, trình độ chuyên môn của một bộ phận cán bộ còn hạn chế (47,3%) và cơ chế khuyến khích đổi mới, sáng tạo chưa rõ (45,8%) đều được gần một nửa số người trả lời đánh giá là khó khăn. Đối với thể chế và tổ chức thực thi, chính sách, quy định thay đổi nhanh, khó theo kịp (47,4%) và trách nhiệm cá nhân chưa rõ ràng (47,3%) là những khó khăn đáng chú ý; hạn chế về phân cấp, ủy quyền và phối hợp liên thông giữa các sở, ngành, địa phương cùng ở mức 41,5%.

* *Về các tiêu chí ít khó khăn nhất:* Tâm lý e ngại, sợ sai khi tham mưu, quyết định và người đứng đầu chưa thực sự quyết liệt (cùng 35,8%, điểm trung bình 3,19), cùng với quy định pháp luật chồng chéo, thiếu thống nhất (39,6%) là những tiêu chí có tỷ lệ đánh giá khó khăn thấp nhất. Điều này cho thấy, theo nhìn nhận của lãnh đạo, quản lý, rào cản chủ yếu không nằm ở ý chí, quyết tâm của người đứng đầu mà ở điều kiện thực thi như nhân lực, dữ liệu và hạ tầng số.

Xét theo nhóm, tỷ lệ đánh giá khó khăn bình quân cao nhất thuộc nhóm "yêu cầu xã hội và người dân" (53,6%), tiếp đến là "chuyển đổi số và dữ liệu" (48,8%) và "nguồn nhân lực và năng lực quản trị" (47,9%); hai nhóm "thể chế, chính sách" (42,8%) và "tổ chức thực thi và phối hợp" (41,5%) có mức thấp hơn.

Như vậy, khó khăn trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính tập trung vào các điều kiện bảo đảm như biên chế, năng lực đội ngũ, dữ liệu và hạ tầng số, cùng với khả năng thích ứng của người dân với môi trường số. Đây là những vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để duy trì chất lượng phục vụ người dân trong giai đoạn vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Biểu đồ 14. Đánh giá về mức độ khó khăn trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Biểu đồ 15. Tỷ lệ đánh giá khó khăn bình quân theo nhóm nội dung *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

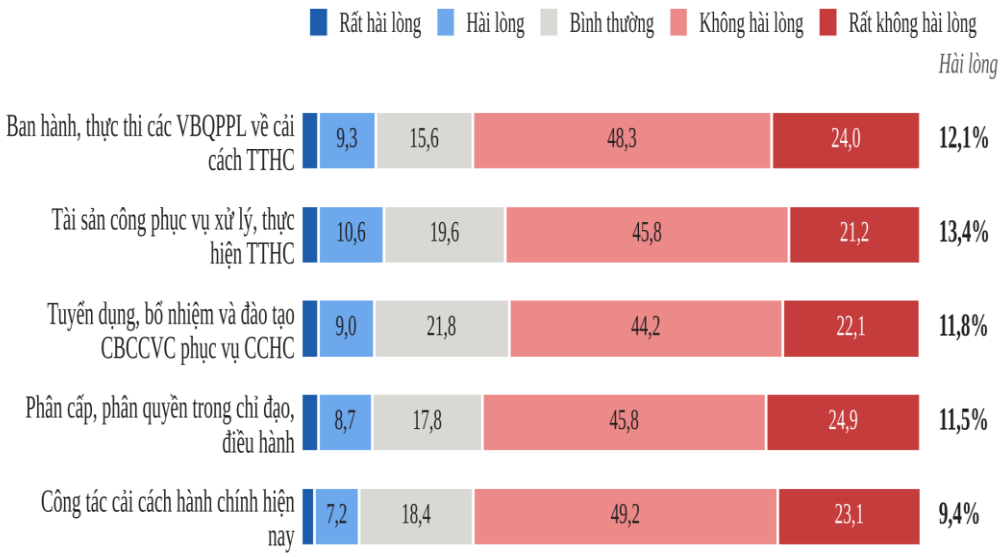
2.2.1.6. Đánh giá về mức độ hài lòng chung đối với công tác cải cách hành chính

Theo quy ước của phiếu khảo sát (mức 1 là không hài lòng nhất, mức 5 là hài lòng nhất), mức độ hài lòng của lãnh đạo, quản lý đối với công tác cải cách hành chính hiện nay ở mức thấp: chỉ 9,4% hài lòng và rất hài lòng ("hài lòng" chiếm 7,2%, "rất hài lòng" chiếm 2,2%), 18,4% đánh giá "bình thường", trong khi 72,3% không hài lòng, gồm 49,2% "không hài lòng" và 23,1% "rất không hài lòng"; điểm trung bình đạt 2,16/5.

Xét theo từng khía cạnh, tỷ lệ không hài lòng đều chiếm đa số, cao nhất là công tác ban hành, thực thi các VBQPPL về cải cách thủ tục hành chính (72,3%) và công tác phân cấp, phân quyền trong chỉ đạo, điều hành (70,7%); tiếp đến là tài sản công phục vụ xử lý, thực hiện thủ tục hành chính (67,0%) và công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo cán bộ, công chức, viên chức phục vụ cải cách hành chính (66,3%). Tỷ lệ hài lòng ở các khía cạnh chỉ từ 11,5% đến 13,4%.

So với lĩnh vực 2, mức độ hài lòng chung của lãnh đạo, quản lý (9,4%) thấp hơn rất nhiều so với tổ chức, công dân (96,7%). Đồng thời, tỷ lệ không hài lòng ở câu 18 cũng cao hơn rõ rệt so với tỷ lệ đánh giá kém ở các câu hỏi về từng nội dung cụ thể trong phiếu: chẳng hạn, 66,3% không hài lòng với công tác tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo, trong khi tỷ lệ đánh giá tốt về tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng, bổ nhiệm là từ 77,2% đến 80,4%; 67,0% không hài lòng với tài sản công phục vụ thực hiện thủ tục hành chính, trong khi 77,8% đánh giá tình trạng tài sản công tại đơn vị ở mức tốt. Sự khác biệt này có thể liên quan đến những khó khăn trong chỉ đạo, điều hành đã nêu ở mục 2.2.1.5 (áp lực công việc, biên chế, dữ liệu, hạ tầng số và đào tạo, bồi dưỡng).

Biểu đồ 16. Mức độ hài lòng của lãnh đạo, quản lý đối với công tác cải cách hành chính *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2.2.1.7. Một số vấn đề đặt ra từ kết quả khảo sát

Tổng hợp từ kết quả khảo sát, có thể rút ra một số vấn đề cần ưu tiên giải quyết như sau:

(1) Giảm áp lực công việc cho đội ngũ: rà soát khối lượng công việc, vị trí việc làm và biên chế thực tế tại các xã, phường, bởi đây là khó khăn được đánh giá ở mức cao nhất (58,3%).

(2) Nâng cao chất lượng dữ liệu dùng chung, tính đồng bộ, liên thông của hệ thống công nghệ thông tin và hạ tầng ở cơ sở, đồng thời hỗ trợ người dân nâng cao kỹ năng số (các tiêu chí liên quan có tỷ lệ khó khăn từ 42,3% đến 53,9%).

(3) Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng cán bộ có năng lực tổng hợp về pháp lý, quản trị và công nghệ số; nâng cao hiệu quả chính sách thu hút người có tài năng (chỉ 64,5% đánh giá tốt).

(4) Tiếp tục rà soát, xử lý tình trạng chồng chéo của VBQPPL, nâng cao tính rõ ràng, dễ thực hiện của văn bản và kịp thời hướng dẫn khi chính sách thay đổi (34,6% còn gặp vướng mắc khi tổ chức thực hiện).

(5) Cập nhật đầy đủ thông tin quản lý, điều hành và thông tin dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử thành phố (khoảng 20,2% - 20,8% đánh giá kém về mức độ đầy đủ).

(6) Làm rõ nguyên nhân của tỷ lệ không hài lòng cao (72,3%) đối với công tác cải cách hành chính thông qua các hình thức như khảo sát sâu, tọa đàm với đội ngũ lãnh đạo, quản lý, làm căn cứ điều chỉnh giải pháp phù hợp.

2.2.2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành và UBND các phường, xã

Nếu lĩnh vực 1 ghi nhận góc nhìn từ bên trong bộ máy hành chính, thì lĩnh vực 2 phản ánh cảm nhận của người thụ hưởng dịch vụ, thông qua đánh giá của tổ chức, công dân trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành và UBND các phường, xã. Kết quả cụ thể như sau:

2.2.2.1. Thông tin chung về cuộc khảo sát

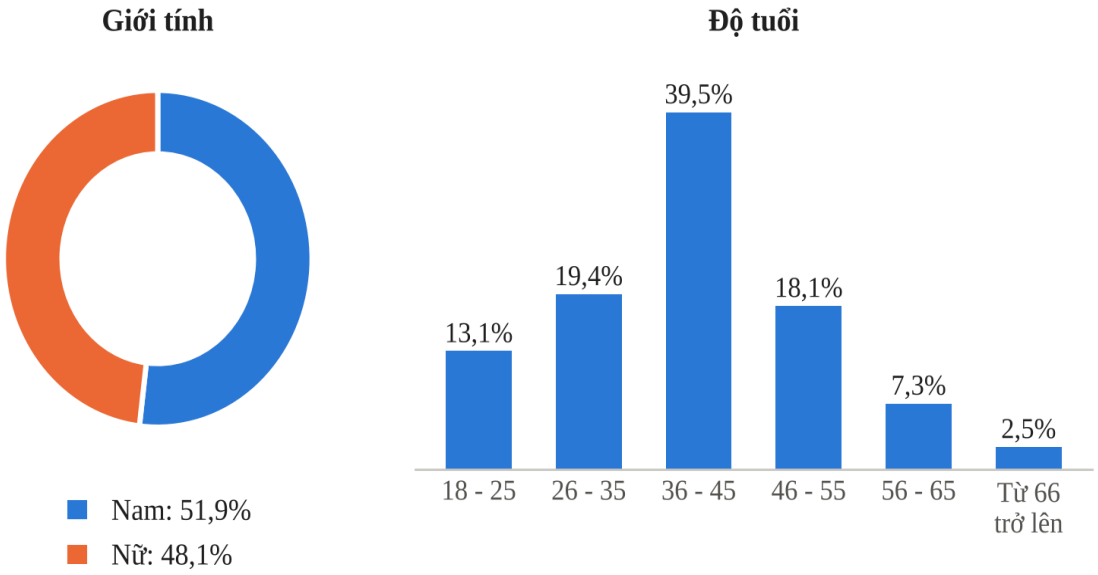
Khảo sát được thực hiện đối với tổ chức, công dân đến thực hiện thủ tục hành chính tại các sở, ngành và UBND các phường, xã với tổng số 533 phiếu hợp lệ. Các thủ tục được khảo sát gồm: Cấp giấy phép xây dựng mới; Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; Chứng thực; Đăng ký lại khai sinh; Tạm ngừng kinh doanh, tiếp tục kinh doanh trước thời hạn đã thông báo của hộ kinh doanh và một số thủ tục khác.

** Đối tượng khảo sát:* Trong số 389 người cung cấp thông tin về giới tính, nam chiếm 51,9% và nữ chiếm 48,1%, khá cân bằng. Về độ tuổi, nhóm từ 36 - 45

tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 39,5%, tiếp đến là nhóm 26 - 35 tuổi (19,4%), nhóm 46 - 55 tuổi (18,1%) và nhóm 18 - 25 tuổi (13,1%); nhóm từ 56 tuổi trở lên chỉ chiếm 9,8%.

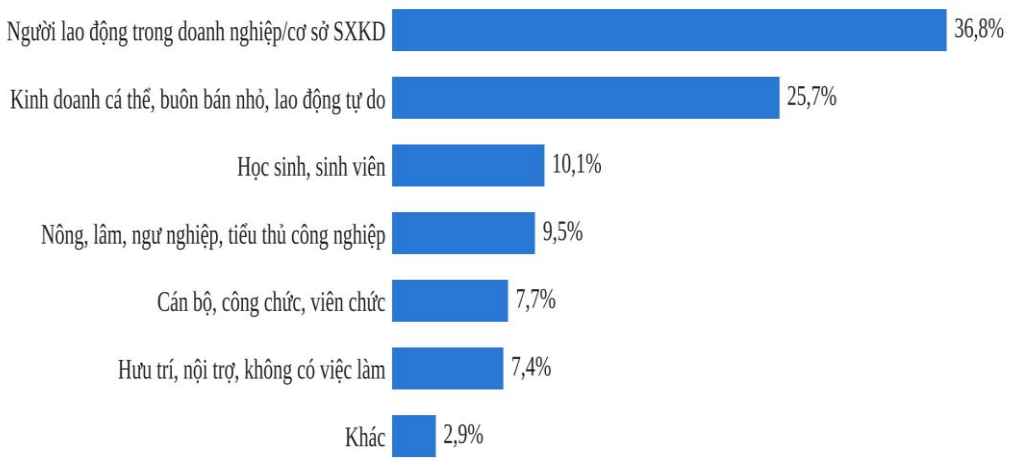
Về nghề nghiệp, người lao động trong doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh chiếm tỷ lệ cao nhất (36,8%), tiếp đến là nhóm kinh doanh cá thể, buôn bán nhỏ, lao động tự do (25,7%); các nhóm học sinh, sinh viên (10,1%), nông, lâm, ngư nghiệp, tiểu thủ công nghiệp (9,5%), cán bộ, công chức, viên chức (7,7%) và hưu trí, nội trợ, không có việc làm (7,4%) chiếm tỷ lệ thấp hơn. Cơ cấu này cho thấy mẫu khảo sát phản ánh khá đa dạng các nhóm đối tượng thường xuyên giao dịch với cơ quan hành chính, trong đó tập trung ở nhóm trong độ tuổi lao động.

Biểu đồ 17. Thông tin về giới tính và độ tuổi của đối tượng khảo sát *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Biểu đồ 18. Cơ cấu nghề nghiệp của đối tượng khảo sát *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2.2.2.2. Đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi thực hiện thủ tục

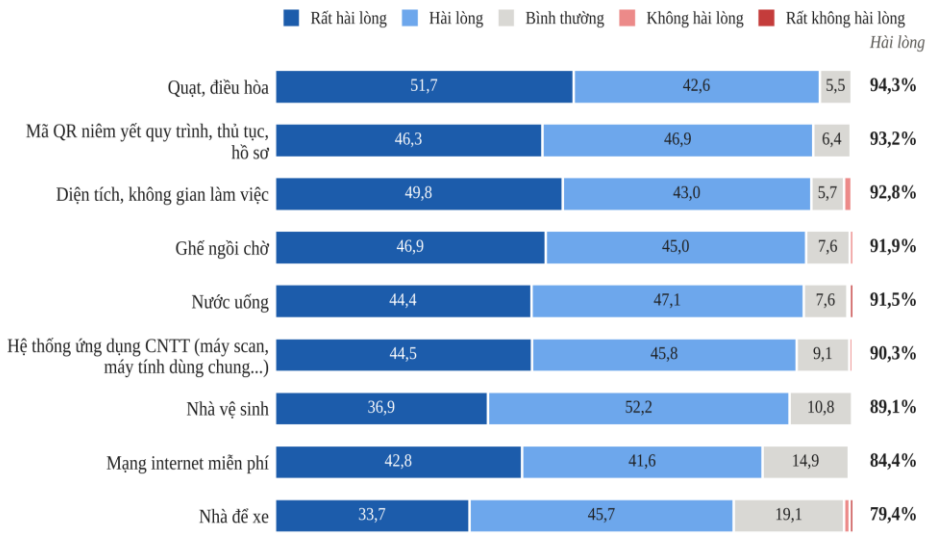
Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính nhận được đánh giá tích cực, tỷ lệ "hài lòng" và "rất hài lòng" ở tất cả 09 hạng mục đều trên 79% và tỷ lệ không hài lòng rất thấp (không quá 1,6%). Trong đó, các hạng mục được đánh giá cao nhất là "quạt, điều hòa" (94,3%), "mã QR niêm yết về quy trình, thủ tục và hồ sơ" (93,2%) và "diện tích, không gian làm việc" (92,8%). Đáng chú ý, mã QR niêm yết thủ tục là giải pháp mới nhưng đã được người dân đón nhận tốt, cho thấy hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong công khai thủ tục.

Ngược lại, "nhà để xe" có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (79,4%) với 19,1% đánh giá "bình thường" và 1,6% không hài lòng; tiếp đến là "mạng internet miễn phí" (84,4%, trong đó 14,9% đánh giá "bình thường") và "nhà vệ sinh" (89,1%). Đây là những hạng mục cần được ưu tiên cải thiện, nhất là tại các trụ sở phường, xã sau sắp xếp còn hạn chế về mặt bằng.

Kết quả quan sát thực địa cho thấy bức tranh cụ thể hơn về những hạn chế này. Phần lớn các xã mới sau sắp xếp chưa bố trí được nhà để xe, kể cả khu vực để xe tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố cũng chưa có mái che. Một số xã phải dựng mái tôn để bố trí khu vực chờ ngoài trời; phòng tiếp nhận và trả kết quả tại một số địa phương như Xuân Phú, Điện Bàn Tây còn chật hẹp; tại khu vực Hội An có trường hợp công dân không tìm được nước uống; một số xã chưa được trang bị máy bấm số tự động. Tuy nhiên, khi được hỏi, nhiều người dân vẫn cho rằng điều kiện như vậy là chấp nhận được và đánh giá "hài lòng". Điều này cho thấy tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất cần được nhìn nhận thận trọng, bởi kết quả phản ánh cả mức độ cảm thông, kỳ vọng của người dân đối với giai đoạn chuyển tiếp, chứ không hoàn toàn đồng nghĩa với việc cơ sở vật chất đã đáp ứng yêu cầu.

Vì vậy, đầu tư cải thiện cơ sở vật chất cần tiếp tục được ưu tiên, tập trung vào các hạng mục người dân đánh giá thấp như nhà để xe, mạng internet miễn phí và khu vực chờ.

Biểu đồ 19. Đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi thực hiện thủ tục hành chính *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2.2.2.3. Đánh giá khi thực hiện thủ tục bằng hình thức trực tiếp

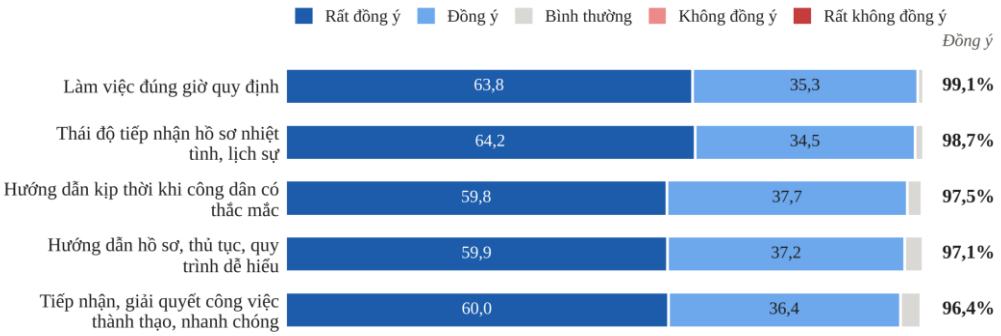
Bên cạnh điều kiện cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ là yếu tố tác động trực tiếp đến cảm nhận của người dân. Khảo sát đánh giá toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục trực tiếp, từ khâu lấy số thứ tự đến khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, cụ thể như sau:

* *Về việc lấy số thứ tự tại máy bấm số tự động:* Nhìn chung, tổ chức, công dân ít gặp khó khăn trong việc lấy số thứ tự khi thực hiện thủ tục. Đối với những phường/xã đã được trang bị máy bấm số tự động, có 90,9% tổ chức, công dân giao dịch tại đây không gặp khó khăn khi lấy số thứ tự; chỉ 1,2% (6 trường hợp) gặp khó khăn, trong đó 1 trường hợp nêu nguyên nhân là do máy không hoạt động hoặc hoạt động không ổn định. Thực tế điền dã cho thấy, nhiều nơi tiếp nhận hồ sơ chưa được trang bị máy bấm số tự động, song đã bố trí công chức trực tiếp hướng dẫn, sắp xếp thứ tự cho người dân ngay tại chỗ, nên người dân vẫn khá hài lòng với việc này. Dù vậy, việc hướng dẫn thủ công làm tăng khối lượng công việc của công chức vào những ngày đông người, nên cần tiếp tục trang bị đồng bộ máy bấm số tự động giữa các điểm tiếp nhận hồ sơ. Bên cạnh đó, một số xã chưa bố trí bàn hướng dẫn và phân loại hồ sơ, dẫn đến tình trạng công dân lấy số, đến quầy tiếp nhận mới biết không đúng lĩnh vực và phải lấy số lại. Lượng công dân đến giao dịch cũng không đều, có ngày quá tải nhưng có ngày rất ít hồ sơ, gây khó khăn cho việc bố trí nhân lực.

* *Về đánh giá đối với công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ:* Đây là nội dung nhận được đánh giá cao nhất trong toàn bộ cuộc khảo sát, tỷ lệ "đồng ý" và "rất

đồng ý" với cả 05 nhận định đều trên 96%, trong đó tỷ lệ "rất đồng ý" đều chiếm khoảng 60% trở lên. Cụ thể, nhận định "công chức, viên chức làm việc đúng giờ quy định" có tỷ lệ đồng ý cao nhất với 99,1%, tiếp đến là "thái độ tiếp nhận hồ sơ nhiệt tình và lịch sự" (98,7%), "hướng dẫn kịp thời khi có thắc mắc" (97,5%), "hướng dẫn hồ sơ, thủ tục, quy trình dễ hiểu" (97,1%) và "tiếp nhận, giải quyết công việc thành thạo, nhanh chóng" (96,4%). Số ý kiến không đồng ý chỉ là các trường hợp đơn lẻ (từ 0 đến 2 ý kiến ở mỗi nhận định).

Biểu đồ 20. Đánh giá của tổ chức, công dân đối với công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

** Về các biểu hiện những nhiễu, tiêu cực trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:* Kết quả khảo sát cho thấy các biểu hiện tiêu cực ở mức rất thấp, cụ thể:

+ Chỉ có 1 trường hợp (0,2%) cho biết từng bị từ chối tiếp nhận, trả hồ sơ vì lý do sắp hết giờ làm việc; 99,8% chưa gặp tình trạng này.

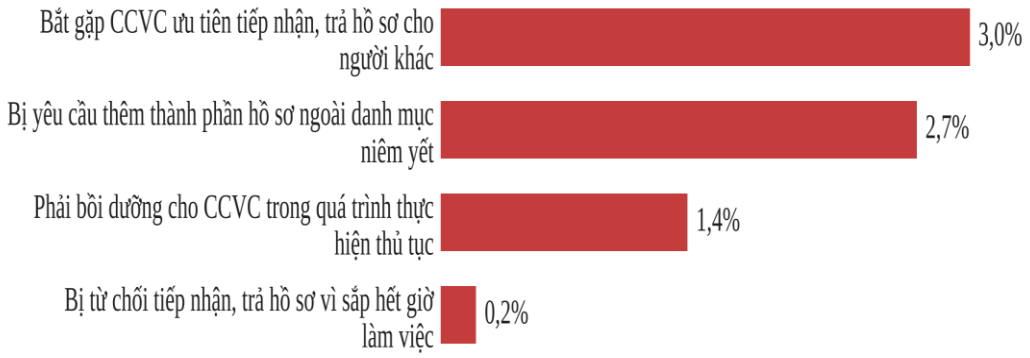
+ Có 3,0% (16 trường hợp) bắt gặp công chức, viên chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ cho người khác trước. Tuy nhiên, trong số các trường hợp nêu rõ hình thức ưu tiên, tất cả (12 ý kiến) đều là ưu tiên cho người già yếu, người khuyết tật hoặc phụ nữ mang thai theo đúng quy định; không có ý kiến nào phản ánh việc ưu tiên cho người thân, quen hoặc người tặng quà biếu, phong bì.

+ Có 2,7% (14 trường hợp) được yêu cầu bổ sung thêm thành phần hồ sơ ngoài danh mục được niêm yết. Các trường hợp nêu cụ thể liên quan đến việc xác nhận lại hình dạng, hình thể thửa đất qua phòng chuyên môn cấp xã và yêu cầu bổ sung thông báo chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh.

+ Có 1,4% (7 trường hợp) cho biết có bồi dưỡng cho công chức, viên chức trong quá trình thực hiện thủ tục. Đáng chú ý, nguyên nhân chủ yếu được nêu là "do công chức, viên chức làm tốt, nhiệt tình" (3 ý kiến), tiếp đến là "do muốn hồ sơ được giải quyết sớm hơn so với quy định" (2 ý kiến) và "do quá trình thực hiện thủ tục phức tạp, khó khăn" (1 ý kiến); không có ý kiến nào cho rằng do công chức, viên chức cố tình gợi ý hoặc gây khó khăn.

Như vậy, việc thực hiện thủ tục theo hình thức trực tiếp tại các sở, ngành và UBND các phường, xã đã đạt được chất lượng phục vụ cao, đặc biệt là về tác phong, thái độ và năng lực của đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ. Các biểu hiện tiêu cực tuy chỉ là trường hợp cá biệt nhưng vẫn cần tiếp tục được giám sát, nhất là tình trạng yêu cầu thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định và việc người dân "bồi dưỡng" để hồ sơ được giải quyết sớm hơn.

Biểu đồ 21. Tỷ lệ tổ chức, công dân gặp các biểu hiện tiêu cực khi thực hiện thủ tục trực tiếp *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

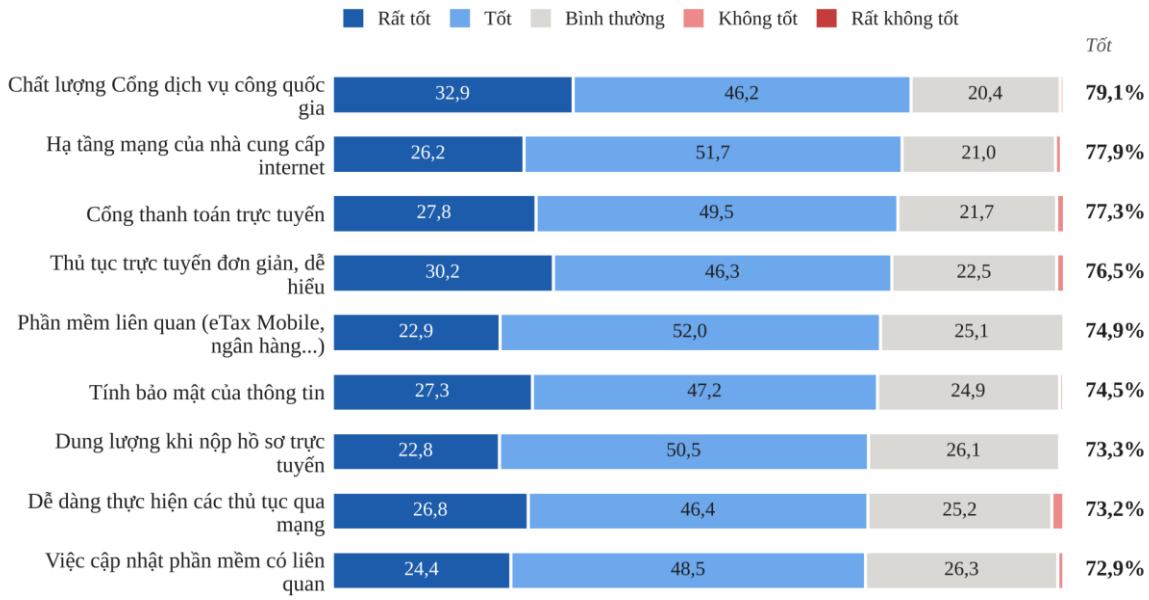
Kết quả đánh giá cao về đội ngũ công chức, viên chức càng đáng ghi nhận khi đặt trong bối cảnh tổ chức bộ máy còn nhiều xáo trộn. Thực tế điền dã cho thấy không ít cán bộ đang đảm nhận công việc không đúng chuyên môn được đào tạo; có trường hợp Phó Chủ tịch UBND xã được điều động sang làm Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, hoặc Giám đốc Trung tâm phải kiêm nhiệm công việc của chuyên viên. Đây là áp lực lớn, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến chất lượng và tính bền vững của công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính nếu không sớm được kiện toàn.

2.2.2.4. Đánh giá khi thực hiện thủ tục trực tuyến

Trái với hình thức trực tiếp, kết quả đánh giá đối với dịch vụ công trực tuyến ở mức thấp hơn rõ rệt. Tỷ lệ đánh giá "tốt" và "rất tốt" của 09 tiêu chí dao động từ 72,9% đến 79,1%, trong khi tỷ lệ "bình thường" chiếm khoảng 20 - 26%. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là "chất lượng của Cổng dịch vụ công quốc gia" (79,1%), tiếp đến là "hạ tầng mạng của nhà cung cấp internet" (77,9%) và "cổng thanh toán trực tuyến" (77,3%). Các tiêu chí có tỷ lệ đánh giá tốt thấp nhất là "việc cập nhật phần mềm có liên quan" (72,9%), "dễ dàng thực hiện các thủ tục qua mạng" (73,2%) và "dung lượng khi nộp hồ sơ trực tuyến" (73,3%). Tỷ lệ đánh giá "không tốt" tuy thấp (không quá 1,6%) nhưng tỷ lệ "bình thường" khá cao cho thấy trải nghiệm trực tuyến của người dân mới dừng ở mức chấp nhận được, chưa thực sự thuận tiện.

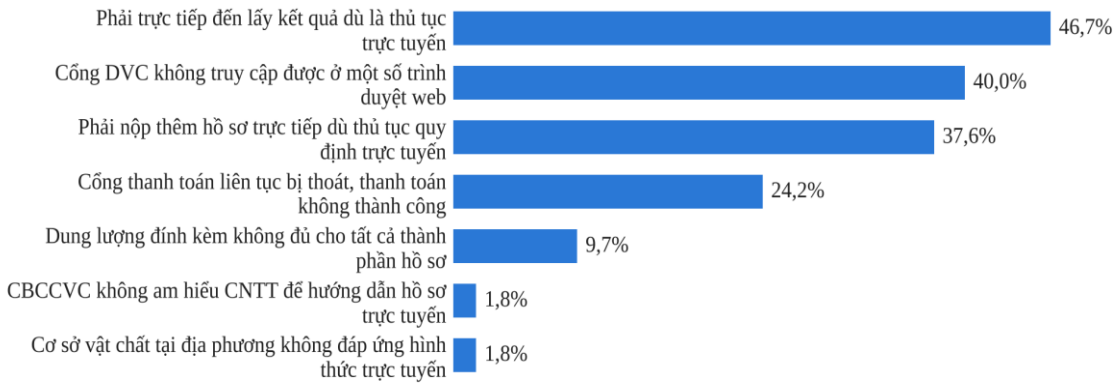
Phân tích sâu những khó khăn mà người dân gặp phải khi thực hiện thủ tục trực tuyến càng làm rõ nguyên nhân của kết quả trên. Trong số 165 người trả lời câu hỏi này, khó khăn lớn nhất là "mặc dù là thủ tục trực tuyến nhưng phải trực tiếp đến lấy kết quả" (46,7%), tiếp đến là "Cổng dịch vụ công không truy cập được ở một số trình duyệt web" (40,0%) và "mặc dù thủ tục quy định hình thức trực tuyến nhưng phải nộp thêm hồ sơ trực tiếp" (37,6%). Bên cạnh đó, 24,2% gặp tình trạng cổng thanh toán liên tục bị thoát ra, thanh toán không thành công và 9,7% cho biết dung lượng đính kèm không đủ cho tất cả thành phần hồ sơ. Các khó khăn liên quan đến cơ sở vật chất tại địa phương và năng lực CNTT của công chức, viên chức chỉ chiếm 1,8% mỗi loại.

Biểu đồ 22. Đánh giá của tổ chức, công dân đối với các tiêu chí khi thực hiện thủ tục trực tuyến *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Biểu đồ 23. Những khó khăn tổ chức, công dân gặp phải khi thực hiện thủ tục trực tuyến *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Như vậy, rào cản chính của dịch vụ công trực tuyến hiện nay nằm chủ yếu ở tính "trọn vẹn" của quy trình số: việc vẫn phải nộp thêm hồ sơ giấy, đến nhận kết quả trực tiếp, cùng với các lỗi kỹ thuật về khả năng tương thích trình duyệt và cổng thanh toán đã làm giảm đáng kể lợi ích của hình thức trực tuyến đối với người dân.

Quan sát thực địa cũng ghi nhận tình trạng nghẽn mạng diễn ra khá phổ biến tại khu vực Đà Nẵng cũ, làm gián đoạn quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến. Bên cạnh đó, nhiều công dân, nhất là người cao tuổi, chưa biết cách thực hiện thủ tục trực tuyến nên công chức tại bộ phận một cửa phải thao tác nộp hồ sơ giúp. Như vậy, một phần kết quả dịch vụ công trực tuyến hiện nay được duy trì nhờ sự hỗ trợ trực tiếp của cán bộ, chưa thực sự xuất phát từ năng lực tự thực hiện của người dân.

Những khó khăn người dân phản ánh qua khảo sát như lỗi truy cập Cổng dịch vụ công, phải nộp thêm hồ sơ giấy hoặc đến nhận kết quả trực tiếp là những điểm nghẽn mang tính hệ thống, cần được xử lý từ khâu thiết kế quy trình và hạ tầng kỹ thuật, không chỉ ở khâu phục vụ tại bộ phận một cửa.

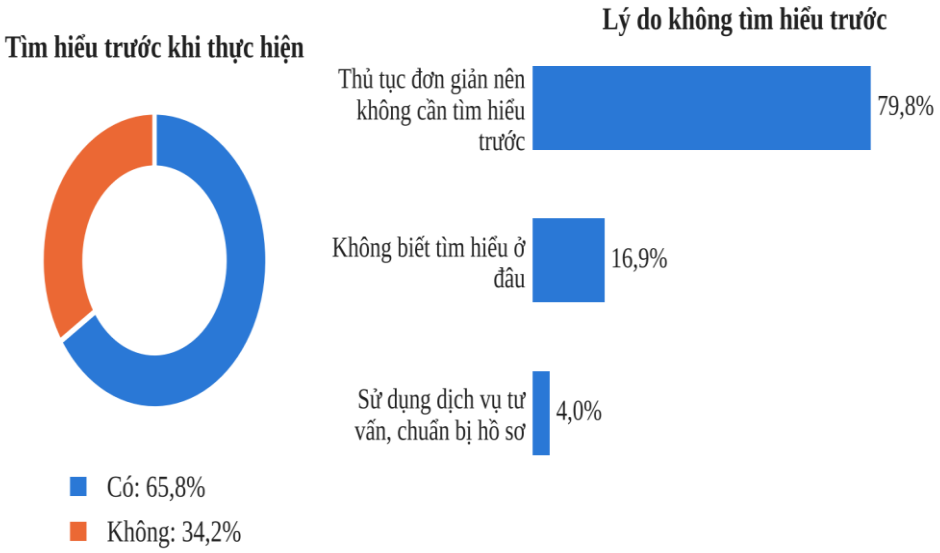
2.2.2.5. Khả năng tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính

Dù thực hiện thủ tục theo hình thức trực tiếp hay trực tuyến, khả năng tiếp cận thông tin đầy đủ, dễ hiểu là tiền đề để tổ chức, công dân chuẩn bị hồ sơ đúng, đủ ngay từ lần đầu.

* *Về việc tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục:* Trong số 511 người trả lời, có 65,8% tìm hiểu thông tin về thủ tục, quy trình trước khi thực hiện, còn lại 34,2% không tìm hiểu. Lý do chủ yếu của việc không tìm hiểu là "thủ tục đơn giản nên không cần tìm hiểu trước" (79,8%); tuy nhiên, vẫn có 16,9% cho biết "không biết tìm hiểu ở đâu" và 4,0% sử dụng dịch vụ tư vấn, chuẩn bị hồ sơ.

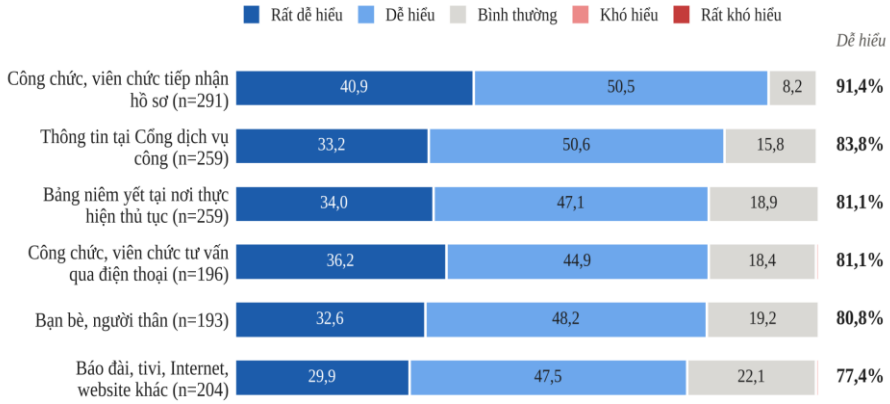
* *Về các kênh thông tin và chất lượng thông tin:* Kênh thông tin được nhiều người sử dụng nhất là trực tiếp qua công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ (291 lượt đánh giá), tiếp đến là bảng niêm yết tại nơi thực hiện thủ tục và thông tin tại Cổng dịch vụ công (cùng 259 lượt). Về chất lượng, kênh "công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ" cũng được đánh giá dễ hiểu nhất với 91,4% đánh giá "dễ hiểu" và "rất dễ hiểu", tiếp đến là "thông tin tại Cổng dịch vụ công" (83,8%). Kênh "báo đài, tivi, Internet, website khác" có tỷ lệ dễ hiểu thấp nhất (77,4%). Hầu như không có đánh giá "khó hiểu" đối với các kênh thông tin (chỉ từ 0 đến 1 ý kiến mỗi kênh).

Biểu đồ 24. Tỷ lệ tổ chức, công dân tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục và lý do không tìm hiểu *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Biểu đồ 25. Đánh giá về chất lượng thông tin theo các kênh tiếp cận *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Kết quả trên cho thấy người dân vẫn có xu hướng tin cậy và dựa vào sự hướng dẫn trực tiếp của công chức, viên chức hơn là các kênh thông tin tự tra cứu. Đây vừa là điểm mạnh về chất lượng phục vụ, vừa là áp lực đối với đội ngũ tiếp nhận hồ sơ, đặt ra yêu cầu cần nâng cao hơn nữa tính dễ tiếp cận của các kênh thông tin điện tử để người dân có thể chủ động chuẩn bị hồ sơ đầy đủ ngay từ đầu. Đáng lưu ý, qua trao đổi tại thực địa, một số người dân phản ánh thông tin về phí, lệ phí của thủ tục chưa được niêm yết công khai, rõ ràng nên không biết trước số tiền cần chuẩn bị để nộp.

Hiện nay, thành phố đã triển khai nhiều kênh hỗ trợ như Tổng đài 1022 hoạt động 24/7, trợ lý số giải đáp thủ tục hành chính, mã QR tra cứu thủ tục, các Tổ công nghệ số cộng đồng và đoàn viên thanh niên tình nguyện hỗ trợ tại các Trung

tâm Phục vụ hành chính công. Tuy vậy, việc 16,9% người không tìm hiểu thông tin cho biết "không biết tìm hiểu ở đâu" cho thấy các kênh này chưa được người dân biết đến rộng rãi; cần đẩy mạnh truyền thông để người dân chủ động khai thác trước khi đến thực hiện thủ tục.

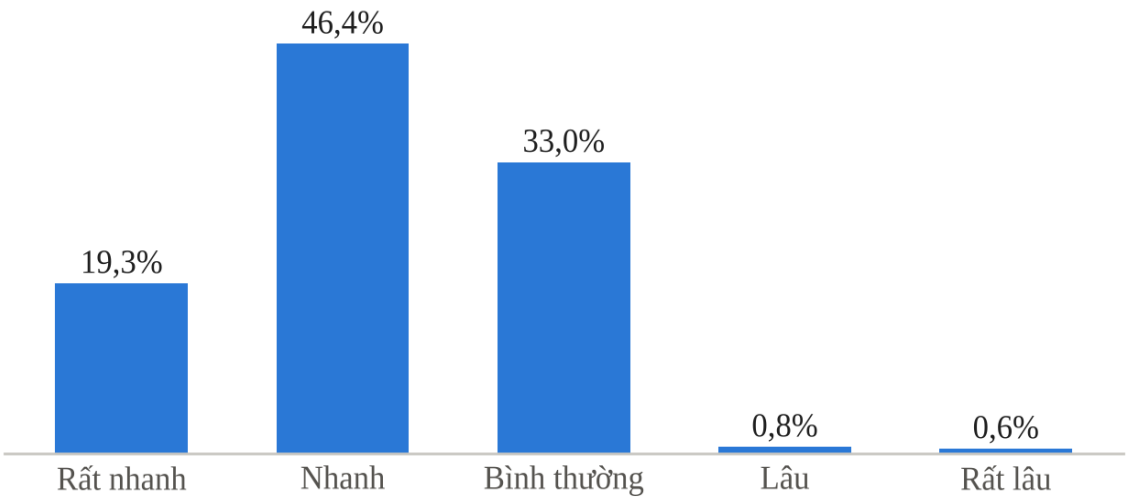
2.2.2.6. Đánh giá về quy trình và thời gian xử lý hồ sơ

Nếu thông tin là điều kiện cần thì quy trình và thời gian xử lý hồ sơ là thước đo trực tiếp hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị.

** Về thời gian xử lý hồ sơ theo quy định:* Trong số 524 người trả lời, có 65,7% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ "nhanh" (46,4%) và "rất nhanh" (19,3%), 33,0% đánh giá "bình thường"; chỉ 1,4% (7 trường hợp) đánh giá thời gian xử lý "lâu" và "rất lâu".

** Về số lần đi lại để hoàn thành thủ tục:* Có 84,2% tổ chức, công dân chỉ phải đi lại một lần để hoàn thành bộ thủ tục, 15,8% phải đi lại từ hai lần trở lên. Trong số 15 ý kiến nêu cụ thể nguyên nhân, có 10 ý kiến xuất phát từ phía người dân như hồ sơ chưa đầy đủ, thiếu thành phần hồ sơ, viết đơn hoặc ghi địa chỉ sai phải làm lại; các ý kiến còn lại liên quan đến thời gian chờ đợi, số lượng hồ sơ lớn chưa giải quyết kịp thời, trục trặc trong lưu trữ, quy trình liên thông giữa đăng ký khai sinh và cấp căn cước công dân, hoặc người cao tuổi gặp khó khăn khi sử dụng điện thoại thông minh.

Biểu đồ 26. Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ theo quy định *(đvt: %)*



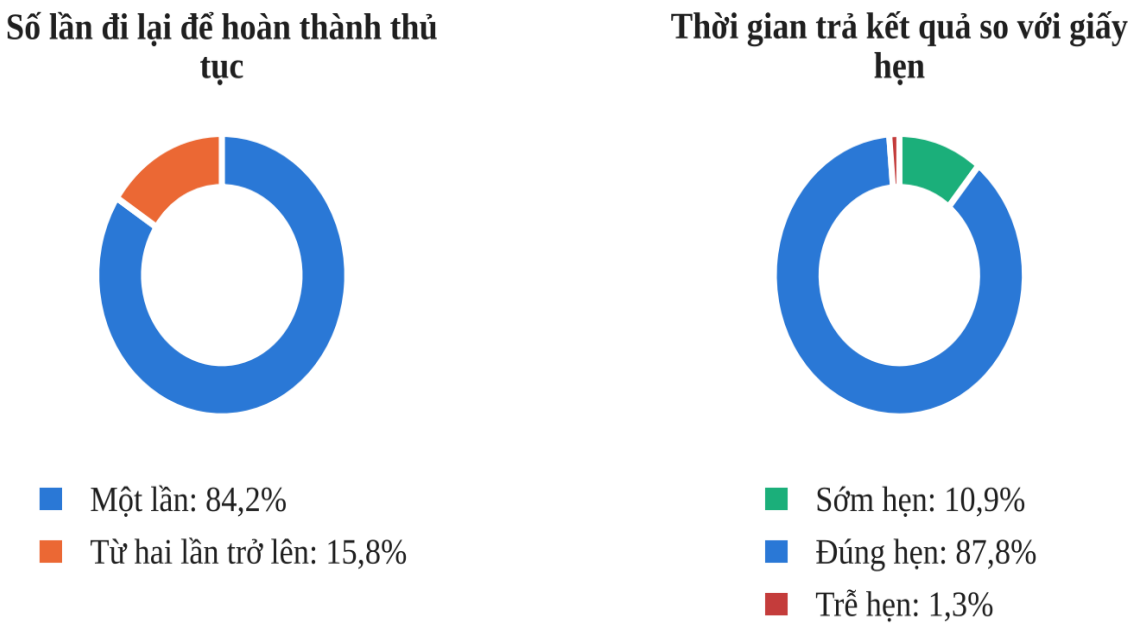
Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

** Về thời gian trả kết quả so với giấy hẹn:* Có 87,8% được trả kết quả đúng hẹn và 10,9% được trả sớm hơn hẹn; chỉ 1,3% (7 trường hợp) bị trễ hẹn. Trong các trường hợp trễ hẹn có trả lời, 4/6 trường hợp nhận được thông báo của cơ quan tiếp nhận qua tin nhắn điện thoại, điện thoại trực tiếp của công chức hoặc tại nơi tiếp nhận hồ sơ; nguyên nhân trễ hẹn được nêu là do chờ các cơ quan phối hợp xử lý và tâm lý e ngại, sợ sai của cán bộ chuyên môn.

Mặc dù kết quả khảo sát chung khá tích cực, quan sát thực địa cho thấy thời gian giải quyết hồ sơ có sự chênh lệch giữa các địa phương. Tại các xã có quy mô lớn như Thăng Bình, Đại Lộc (trước đây là địa bàn các huyện), thời gian giải quyết hồ sơ còn kéo dài, nhất là đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai. Bên cạnh đó, quá trình sắp xếp đơn vị hành chính đã phát sinh một số vướng mắc trong chuyển giao hồ sơ: có trường hợp người dân trước đây nộp hồ sơ tại quận cũ, sau sáp nhập hồ sơ bị thất lạc và phường mới chưa tiếp nhận giải quyết, gây lúng túng cho cả người dân và cơ quan tiếp nhận.

Như vậy, thời gian giải quyết thủ tục hành chính về cơ bản đã đáp ứng yêu cầu, tỷ lệ trễ hẹn rất thấp. Tuy nhiên, việc khoảng một phần sáu số người phải đi lại nhiều lần, chủ yếu do chuẩn bị hồ sơ chưa đúng, chưa đủ, một lần nữa cho thấy vai trò quan trọng của công tác hướng dẫn, công khai thông tin thủ tục.

Biểu đồ 27. Số lần đi lại để hoàn thành thủ tục và thời gian trả kết quả so với giấy hẹn *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2.2.2.7. Đánh giá về mức độ hài lòng chung

Kết quả khảo sát 504 tổ chức, công dân trả lời câu hỏi về mức độ hài lòng chung cho thấy có 96,7% hài lòng với thủ tục hành chính đã thực hiện, trong đó "rất hài lòng" chiếm 42,7% và "hài lòng" chiếm 54,0%; 3,4% đánh giá "bình thường" và không có ý kiến nào "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng". Kết quả này phản ánh những nỗ lực của các sở, ngành và UBND các phường, xã trong việc duy trì chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giai đoạn vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Biểu đồ 28. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân đối với thủ tục hành chính đã thực hiện *(đvt: %)*



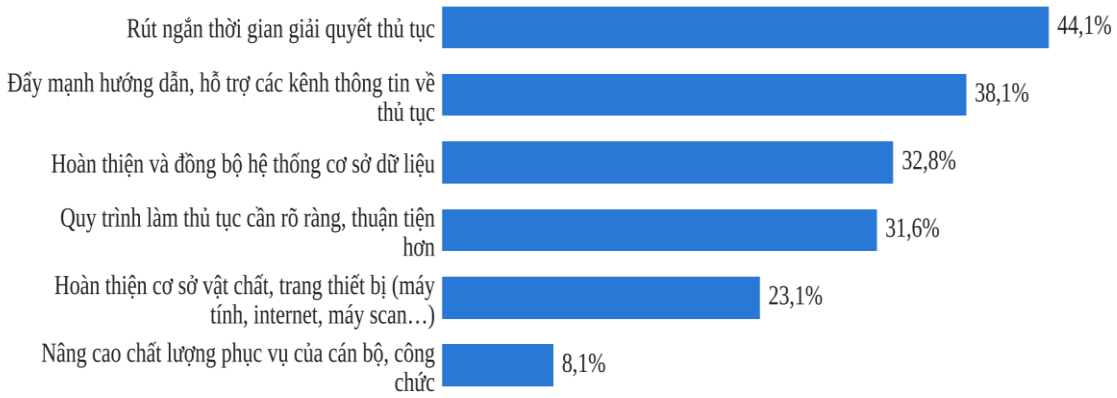
Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Mặc dù vậy, đối chiếu với kết quả của các nội dung cụ thể có thể thấy mức độ hài lòng chung cao chủ yếu đến từ chất lượng phục vụ trực tiếp, trong khi trải nghiệm với dịch vụ công trực tuyến còn nhiều điểm cần cải thiện. Đây là khoảng trống cần được quan tâm trong bối cảnh thành phố đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời, như đã phân tích ở các phần trên, kết quả hài lòng cao cần được đọc cùng với các phát hiện từ thực địa, bởi mức độ hài lòng của người dân phụ thuộc đáng kể vào kỳ vọng và sự cảm thông đối với giai đoạn chuyển tiếp của bộ máy hành chính.

2.2.2.8. Một số kiến nghị và đề xuất

Các tổ chức, công dân được khảo sát (247 người trả lời) đã đưa ra một số đề xuất để thủ tục được thực hiện thuận tiện hơn trong thời gian tới, trong đó cần chú trọng đến các giải pháp "rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục" với 44,1%; "đẩy mạnh hướng dẫn, hỗ trợ các kênh thông tin về thủ tục" với 38,1%; "hoàn thiện và đồng bộ hệ thống cơ sở dữ liệu" với 32,8% và "quy trình làm thủ tục cần rõ ràng, thuận tiện hơn" với 31,6%. Đề xuất "nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức" có tỷ lệ thấp nhất (8,1%), phù hợp với kết quả đánh giá rất cao về đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ.

Biểu đồ 29. Một số đề xuất của tổ chức, công dân nhằm thực hiện thủ tục thuận tiện hơn *(đvt: %)*



Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Đối với lĩnh vực 1, kết quả khảo sát 321 công chức lãnh đạo, quản lý cho thấy mức độ hài lòng chung đối với công tác cải cách hành chính hiện nay ở mức thấp: chỉ 9,4% hài lòng, 72,3% không hài lòng; tỷ lệ không hài lòng ở các khía cạnh cụ thể (ban hành, thực thi VBQPPL về cải cách thủ tục hành chính; tài sản công; tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo; phân cấp, phân quyền) đều từ 66,3% đến 72,3%. Ở các câu hỏi về từng nội dung, công tác tuyển dụng, bổ nhiệm được đánh giá công khai, minh bạch (tỷ lệ đánh giá tốt từ 77,2% đến 80,4%), các biểu hiện tiêu cực, lợi dụng chức vụ, quyền hạn ở mức thấp; hệ thống VBQPPL, quản lý tài sản công và thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố được đánh giá ở mức khá. Tuy nhiên, đội ngũ lãnh đạo, quản lý đang gặp nhiều khó khăn trong chỉ đạo, điều hành, nổi bật là áp lực công việc lớn trong điều kiện biên chế tinh gọn (58,3%), dữ liệu dùng chung và hệ thống công nghệ thông tin chưa đồng bộ, liên thông (53,9% và 53,3%), thiếu cán bộ có năng lực tổng hợp (50,2%) và trình độ sử dụng công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế (53,9%). Bên cạnh đó, sự chồng chéo của VBQPPL, hiệu quả chính sách thu hút người có tài năng (64,5%) và mức độ đầy đủ thông tin trên Cổng thông tin điện tử cũng cần cải thiện.

Kết quả khảo sát lĩnh vực 2 cho thấy chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành và UBND các phường, xã của thành phố Đà Nẵng năm 2026 đạt mức cao, với 96,7% tổ chức, công dân hài lòng và không có ý kiến không hài lòng. Những điểm mạnh nổi bật gồm tác phong, thái độ và năng lực của đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ; cơ sở vật chất, trang thiết bị cơ bản đáp ứng nhu cầu; thời gian giải quyết và trả kết quả về cơ bản đúng hẹn; các biểu hiện nhũng nhiễu, tiêu cực chỉ là cá biệt.

Bên cạnh đó, khảo sát cũng chỉ ra những hạn chế cần tập trung khắc phục: (1) dịch vụ công trực tuyến chưa thực sự thuận tiện, tình trạng vẫn phải nộp thêm hồ sơ giấy, đến nhận kết quả trực tiếp, lỗi truy cập Cổng dịch vụ công và cổng thanh toán còn khá phổ biến; (2) một bộ phận người dân chưa chủ động hoặc chưa biết cách tìm hiểu thông tin thủ tục, dẫn đến hồ sơ chưa đầy đủ và phải đi lại nhiều lần; (3) một số hạng mục cơ sở vật chất như nhà để xe, mạng internet miễn phí, máy bấm số tự động chưa đồng bộ giữa các điểm tiếp nhận; (4) thời gian giải quyết hồ sơ, nhất là lĩnh vực đất đai, tại một số xã lớn còn kéo dài, việc chuyển giao hồ sơ sau sắp xếp đơn vị hành chính còn vướng mắc; (5) việc bố trí cán bộ chưa phù hợp chuyên môn, kiêm nhiệm nhiều việc tạo áp lực lớn cho đội ngũ tại bộ phận một cửa. Kết quả điền dã cũng cho thấy khó khăn mang tính đặc thù theo từng địa phương, do đó các giải pháp cần được thiết kế phù hợp với điều kiện cụ thể của từng xã, phường.

Đặt cạnh nhau, kết quả của hai lĩnh vực cho thấy sự chênh lệch lớn: phần lớn lãnh đạo, quản lý (72,3%) chưa hài lòng với công tác cải cách hành chính, trong khi tổ chức, công dân hài lòng ở mức rất cao (96,7%). Chất lượng phục vụ người dân đang được duy trì trong điều kiện đội ngũ trực tiếp thực hiện còn nhiều khó khăn về nhân lực, dữ liệu và hạ tầng số; nếu những khó khăn này không được tháo gỡ kịp thời, áp lực kéo dài có thể ảnh hưởng đến tính bền vững của kết quả cải cách hành chính trong thời gian tới.

Kết quả khảo sát góp phần chỉ ra những điểm cần ưu tiên trong thời gian tới, nhất là hoàn thiện quy trình trực tuyến toàn trình, nâng cao hiệu quả truyền thông về các kênh hỗ trợ và rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ đất đai.

2. Kiến nghị

Thông qua kết quả của cuộc khảo sát, nhóm nghiên cứu tổng hợp một số kiến nghị nhằm tháo gỡ khó khăn trong công tác cải cách hành chính và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công, cụ thể như sau:

**** Lĩnh vực đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý về công tác cải cách hành chính***

(1). Đối với UBND thành phố

- Chỉ đạo rà soát, đánh giá khối lượng công việc, vị trí việc làm và biên chế thực tế tại các xã, phường sau sắp xếp; trên cơ sở đó điều chỉnh, phân bổ biên chế phù hợp với quy mô dân số, khối lượng hồ sơ và đặc điểm của từng địa bàn, ưu tiên các xã, phường có áp lực công việc lớn.

- Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền gắn với bảo đảm nguồn lực thực hiện; quy định rõ trách nhiệm cá nhân và cơ chế phối hợp liên thông giữa các sở, ngành và địa phương trong giải quyết công việc.

- Chỉ đạo đẩy nhanh việc thu thập, tích hợp dữ liệu vào Kho dữ liệu dùng chung của thành phố, bảo đảm dữ liệu "đúng, đủ, sạch, sống" và sẵn sàng phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

(2). Đối với Sở Nội vụ

- Xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu cho cán bộ, công chức theo hướng tổng hợp kiến thức pháp lý, quản trị và kỹ năng số; ưu tiên đội ngũ tại các xã, phường mới sau sắp xếp.

- Rà soát, đánh giá hiệu quả chính sách thu hút, trọng dụng người có tài năng; tham mưu hoàn thiện cơ chế khuyến khích, bảo vệ cán bộ dám nghĩ, dám làm, đổi mới, sáng tạo.

- Tiếp tục duy trì công khai, minh bạch trong tuyển dụng, bổ nhiệm; kiểm tra, làm rõ những ý kiến đánh giá chưa tích cực để kịp thời chấn chỉnh.

- Tổ chức khảo sát sâu, tọa đàm với đội ngũ lãnh đạo, quản lý để làm rõ nguyên nhân của tỷ lệ không hài lòng cao (72,3%) đối với công tác cải cách hành chính, làm căn cứ điều chỉnh các giải pháp.

(3). Đối với Sở Tư pháp

- Tăng cường kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL thuộc thẩm quyền của thành phố, kịp thời phát hiện và kiến nghị xử lý các văn bản chồng chéo, mâu thuẫn hoặc không còn phù hợp sau sắp xếp đơn vị hành chính.

- Nâng cao chất lượng thẩm định dự thảo VBQPPL theo hướng rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện; định kỳ tổng hợp, tháo gỡ các vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện văn bản tại các sở, ngành và xã, phường.

(4). Đối với Sở Khoa học và Công nghệ

- Đẩy nhanh việc kết nối, liên thông các hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung giữa thành phố và cơ sở; khắc phục các lỗi kỹ thuật trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số.

- Ưu tiên đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin cho các xã còn hạn chế, nhất là các xã miền núi.

(5). Đối với Sở Tài chính

- Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện tiêu chuẩn, định mức và công khai tài sản công tại các cơ quan, đơn vị; ưu tiên bố trí kinh phí trang bị máy móc, thiết bị phục vụ trực tiếp việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các xã, phường.

(6). Đối với Văn phòng UBND thành phố

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin quản lý, điều hành và thông tin dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử thành phố; cải thiện chức năng tìm kiếm, tải biểu mẫu, tài liệu.

(7). Đối với các sở, ngành và UBND các phường, xã

- Bố trí, phân công công việc hợp lý trong đơn vị, hạn chế tình trạng kiêm nhiệm quá nhiều nhiệm vụ; chủ động cử cán bộ tham gia đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn và kỹ năng số.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thông qua tổ công nghệ số cộng đồng và đoàn viên thanh niên, từng bước thay đổi thói quen nộp hồ sơ giấy.

**** Lĩnh vực dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành và UBND các phường, xã***

(1). Đối với UBND thành phố

- Chỉ đạo rà soát, chuẩn hóa quy trình giải quyết các thủ tục hành chính đã cung cấp trực tuyến theo hướng thực hiện trọn vẹn trên môi trường số, không yêu cầu nộp thêm hồ sơ giấy đối với các thành phần hồ sơ đã nộp điện tử và mở rộng hình thức trả kết quả điện tử, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Chỉ đạo đẩy nhanh việc hoàn thiện, kết nối và đồng bộ các cơ sở dữ liệu chuyên ngành với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, tạo điều kiện tái sử dụng dữ liệu, giảm thành phần hồ sơ người dân phải cung cấp.

- Bố trí nguồn lực cải thiện cơ sở vật chất tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các phường, xã, ưu tiên nhà để xe, mạng internet miễn phí và trang bị đồng bộ máy bấm số tự động. Ưu tiên bố trí mái che khu vực để xe tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và mở rộng các phòng tiếp nhận còn chật hẹp.

- Chỉ đạo rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng, thất lạc phát sinh trong quá trình chuyển giao giữa đơn vị hành chính cũ và mới; quy định rõ trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết đối với các hồ sơ này.

(2). Đối với Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp với các đơn vị liên quan khắc phục lỗi tương thích của Cổng dịch vụ công trên các trình duyệt web phổ biến; nâng dung lượng đính kèm hồ sơ; phối hợp với các ngân hàng, đơn vị trung gian thanh toán xử lý tình trạng cổng thanh toán bị thoát, giao dịch không thành công.

- Thiết lập cơ chế theo dõi, tiếp nhận và phản hồi nhanh các sự cố kỹ thuật trong quá trình người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; định kỳ kiểm tra, cập nhật các phần mềm liên quan.

- Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông nâng cấp đường truyền, khắc phục tình trạng nghẽn mạng tại bộ phận một cửa, nhất là khu vực Đà Nẵng cũ.

- Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông xóa các điểm trắng sóng, lõm sóng, ưu tiên các xã miền núi.

(3). Đối với Sở Nội vụ và Văn phòng UBND thành phố

- Tiếp tục bồi dưỡng kỹ năng hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho đội ngũ công chức, viên chức tại bộ phận một cửa, nhất là ở cấp xã; duy trì khảo sát mức độ hài lòng định kỳ để kịp thời điều chỉnh.

- Rà soát, kiện toàn đội ngũ công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận một cửa các xã, phường theo hướng bố trí đúng chuyên môn, hạn

chế tình trạng lãnh đạo phải kiêm nhiệm công việc chuyên môn; có cơ chế điều phối nhân lực linh hoạt giữa các thời điểm cao điểm và thấp điểm.

- Tiếp tục tăng cường cán bộ, công chức, viên chức cấp thành phố về cơ sở, ưu tiên công chức có chuyên môn về đất đai, xây dựng và công nghệ thông tin; tổ chức bồi dưỡng chuyên sâu theo từng lĩnh vực cho công chức cấp xã.

(4). Đối với các sở, ngành và UBND các phường, xã

- Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các kênh thông tin về thủ tục: cập nhật đầy đủ mã QR, bảng niêm yết, xây dựng tài liệu, video hướng dẫn ngắn gọn cho các thủ tục có số lượng hồ sơ lớn; công khai số điện thoại hỗ trợ và phân công công chức trả lời, hướng dẫn qua điện thoại.

- Tăng cường giới thiệu Tổng đài 1022, trợ lý số giải đáp thủ tục hành chính và mã QR tra cứu thủ tục tại nơi tiếp nhận hồ sơ, trên trang thông tin điện tử và các nền tảng mạng xã hội của địa phương để người dân biết và chủ động khai thác.

- Hướng dẫn đầy đủ, chính xác ngay từ lần tiếp nhận đầu tiên, thực hiện nghiêm việc hướng dẫn bổ sung hồ sơ một lần bằng văn bản để hạn chế người dân phải đi lại nhiều lần; hỗ trợ người cao tuổi, người chưa quen sử dụng công nghệ thực hiện thủ tục trực tuyến tại chỗ.

- Bố trí bàn hướng dẫn, phân loại hồ sơ tại khu vực lấy số để hướng dẫn công dân đúng quầy ngay từ đầu; niêm yết công khai mức phí, lệ phí của từng thủ tục.

- Tăng cường phối hợp liên thông giữa các cơ quan trong giải quyết hồ sơ, chủ động thông báo cho người dân khi hồ sơ có khả năng trễ hẹn, nêu rõ lý do và thời gian trả kết quả mới.

(5). Đối với Sở Nông nghiệp và Môi trường

- Hỗ trợ chuyên môn, tăng cường nhân lực cho các xã có khối lượng hồ sơ đất đai lớn thuộc các huyện cũ (như Thăng Bình, Đại Lộc) nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục trong lĩnh vực đất đai.

PHỤ LỤC. MỘT SỐ BẢNG BIỂU SỐ LIỆU CHI TIẾT CỦA TỪNG LĨNH VỰC ĐƯỢC KHẢO SÁT

1. Lĩnh vực đánh giá của công chức lãnh đạo, quản lý về công tác cải cách hành chính

Bảng 2. Đánh giá về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Mức độ đầy đủ của hệ thống VBQPPL	28,3	44,2	14,6	9,3	3,4	3,85
2	Mức độ đồng bộ của hệ thống VBQPPL	24,0	45,2	19,3	8,7	2,8	3,79
	Tiêu chí	**Không có**	**Rất ít**	**Một số**	**Nhiều**	**Rất nhiều**	
3	Mức độ chồng chéo giữa các VBQPPL	18,7	32,7	43,3	4,7	0,6	3,64
4	Tình trạng ban hành văn bản trái quy định pháp luật	64,2	26,5	8,7	0,0	0,6	4,54

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 3. Đánh giá về tính hợp lý của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Phù hợp với đường lối, chính sách của Đảng	43,3	29,6	7,8	9,7	9,7	3,87
2	Phù hợp với thực tiễn, đối tượng quản lý	30,5	39,3	10,9	12,5	6,9	3,74
	Tiêu chí	**Rất nhiều**	**Nhiều**	**Một số**	**Rất ít**	**Không có**	
3	Tạo thuận lợi cho đời sống và hoạt động sản xuất kinh doanh	18,4	55,5	19,6	4,7	1,9	3,84

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 4. Đánh giá về tính khả thi của hệ thống VBQPPL *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội	29,0	43,9	12,1	10,3	4,7	3,82
2	Mức độ chi tiết, cụ thể của các quy định	27,7	44,5	12,5	11,8	3,4	3,81
3	Mức độ rõ ràng, dễ hiểu của các quy định	24,6	43,6	16,8	10,6	4,4	3,74
4	Mức độ dễ thực hiện của các VBQPPL	24,3	42,1	17,1	13,1	3,4	3,71

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 5. Vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện VBQPPL

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	111	34,6
2	Không	210	65,4
	Tổng	**321**	**100,0**

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Bảng 6. Đánh giá về tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Thông tin tuyển dụng công chức	56,1	21,5	6,2	4,7	11,5	4,06
2	Thông tin tuyển dụng viên chức	56,4	21,2	5,6	4,7	12,1	4,05
3	Quy trình tuyển dụng công chức	57,6	19,6	6,9	4,7	11,2	4,08
4	Quy trình tuyển dụng viên chức	57,9	20,2	5,3	5,6	10,9	4,09
5	Kết quả tuyển dụng công chức	59,2	20,2	4,0	5,3	11,2	4,11
6	Kết quả tuyển dụng viên chức	59,8	18,7	5,0	5,3	11,2	4,11

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 7. Đánh giá về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Không có	Rất ít	Một số	Nhiều	Rất nhiều	Điểm TB
1	Tiêu cực trong tuyển dụng công chức	71,3	19,9	7,5	0,6	0,6	4,61
2	Tiêu cực trong tuyển dụng viên chức	72,0	20,6	6,2	0,6	0,6	4,63

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 8. Đánh giá về tính công khai, minh bạch trong bổ nhiệm *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Thông tin bổ nhiệm công chức lãnh đạo, quản lý	53,3	25,9	5,9	4,7	10,3	4,07
2	Thông tin bổ nhiệm viên chức lãnh đạo, quản lý	53,3	25,9	5,9	4,7	10,3	4,07
3	Quy trình bổ nhiệm công chức lãnh đạo, quản lý	53,6	24,6	6,9	4,7	10,3	4,07
4	Quy trình bổ nhiệm viên chức lãnh đạo, quản lý	53,9	24,6	6,5	4,4	10,6	4,07
5	Kết quả bổ nhiệm công chức lãnh đạo, quản lý	55,5	24,9	5,0	4,0	10,6	4,11
6	Kết quả bổ nhiệm viên chức lãnh đạo, quản lý	56,7	23,4	5,3	4,0	10,6	4,12

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 9. Đánh giá về tình trạng tiêu cực trong bổ nhiệm *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Không có	Rất ít	Một số	Nhiều	Rất nhiều	Điểm TB
1	Tiêu cực trong bổ nhiệm lãnh đạo, quản lý tại sở, ngành, xã	71,0	21,8	5,3	0,6	1,2	4,61
2	Tiêu cực trong bổ nhiệm lãnh đạo, quản lý tại ĐVSNCL	72,6	20,9	4,7	1,2	0,6	4,64

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 10. Đánh giá về tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Sẵn sàng thực hiện, phối hợp thực hiện nhiệm vụ	36,8	42,4	6,9	6,5	7,5	3,94
2	Đảm bảo thời gian xử lý công việc	30,2	44,9	11,5	7,5	5,9	3,86
3	Sẵn sàng chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ	37,4	39,9	9,0	6,5	7,2	3,94

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 11. Đánh giá về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn và hiệu quả chính sách thu hút người có tài năng *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Không có	Rất ít	Một số	Nhiều	Rất nhiều	Điểm TB
1	Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân	67,6	24,0	6,9	0,9	0,6	4,57
	Tiêu chí	**Rất tốt**	**Tốt**	**Bình thường**	**Kém**	**Rất kém**	
2	Hiệu quả thực thi chính sách thu hút người có tài năng	18,1	46,4	30,8	4,0	0,6	3,77

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 12. Đánh giá về hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Thực hiện định mức, tiêu chuẩn mua sắm, thuê, giao tài sản công	34,6	37,1	12,8	11,8	3,7	3,87
2	Thực trạng sử dụng tài sản công	33,0	38,3	13,4	11,8	3,4	3,86
3	Công khai tài sản công	39,3	33,0	11,2	11,2	5,3	3,90
	Tiêu chí	**Rất tốt**	**Tốt**	**Bình thường**	**Kém**	**Rất kém**	
4	Tình trạng tài sản công tại đơn vị	19,9	57,9	21,5	0,6	0,0	3,97

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 13. Đánh giá về thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém	Điểm TB
1	Kịp thời của thông tin quản lý, điều hành	38,6	36,8	9,0	9,3	6,2	3,92
2	Kịp thời của thông tin dịch vụ công trực tuyến	39,9	35,8	7,5	10,6	6,2	3,93
3	Đầy đủ của thông tin quản lý, điều hành	34,0	36,8	9,0	11,2	9,0	3,75
4	Đầy đủ của thông tin dịch vụ công trực tuyến	33,6	38,6	6,9	12,1	8,7	3,76
5	Thuận tiện khi tìm kiếm thông tin	32,4	42,7	9,0	9,3	6,5	3,85
6	Thuận tiện khi truy cập, đọc thông tin	34,9	40,2	9,0	9,7	6,2	3,88
7	Thuận tiện khi tải thông tin, biểu mẫu, tài liệu	33,3	40,5	10,3	9,7	6,2	3,85

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 14. Đánh giá về mức độ khó khăn trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất khó khăn	Khó khăn	Trung bình	Ít khó khăn	Không khó khăn	Điểm TB
1	Quy định pháp luật chồng chéo, thiếu thống nhất	10,0	29,6	26,2	22,7	11,5	2,96
2	Chính sách, quy định thay đổi nhanh, khó theo kịp	12,8	34,6	25,5	17,8	9,3	2,76
3	Hạn chế về phân cấp, ủy quyền	9,7	31,8	25,5	18,7	14,3	2,96
4	Phối hợp liên thông giữa các sở, ngành, địa phương	9,7	31,8	25,5	18,7	14,3	2,96
5	Trách nhiệm cá nhân chưa rõ ràng	16,5	30,8	27,1	17,4	8,1	2,70
6	Tâm lý e ngại, sợ sai khi tham mưu, quyết định	10,3	25,5	19,6	24,3	20,2	3,19
7	Hệ thống CNTT chưa đồng bộ, liên thông	23,4	29,9	24,6	12,8	9,3	2,55
8	Chất lượng, tính sẵn sàng của dữ liệu dùng chung	26,5	27,4	23,4	14,0	8,7	2,51
9	Khó khăn trong chỉ đạo triển khai TTHC số	12,1	30,2	30,5	19,0	8,1	2,81
10	Hạ tầng CNTT ở cơ sở còn hạn chế	16,2	29,3	29,3	18,1	7,2	2,71
11	Thiếu cán bộ có năng lực tổng hợp (pháp lý - quản trị - số)	17,8	32,4	27,1	13,7	9,0	2,64
12	Áp lực công việc lớn, biên chế tinh gọn	34,9	23,4	20,6	12,8	8,4	2,36

TT	Tiêu chí	Rất khó khăn	Khó khăn	Trung bình	Ít khó khăn	Không khó khăn	Điểm TB
13	Cơ chế khuyến khích đổi mới, sáng tạo chưa rõ	14,6	31,2	26,2	18,1	10,0	2,78
14	Đào tạo, bồi dưỡng chưa theo kịp yêu cầu mới	14,6	35,2	25,2	15,3	9,7	2,70
15	Năng lực, trình độ chuyên môn của một bộ phận cán bộ còn hạn chế	16,5	30,8	27,1	17,4	8,1	2,70
16	Người đứng đầu chưa thực sự quyết liệt, chưa quan tâm đúng mức	10,3	25,5	19,6	24,3	20,2	3,19
17	Người dân ngại thay đổi thói quen, vẫn muốn nộp hồ sơ giấy	23,4	29,9	24,6	12,8	9,3	2,55
18	Trình độ sử dụng CNTT của người dân còn yếu	26,5	27,4	23,4	14,0	8,7	2,51

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 15. Mức độ hài lòng đối với công tác cải cách hành chính *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Điểm TB
1	Ban hành, thực thi các VBQPPL về cải cách TTHC	2,8	9,3	15,6	48,3	24,0	2,19
2	Tài sản công phục vụ xử lý, thực hiện TTHC	2,8	10,6	19,6	45,8	21,2	2,28
3	Tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo CBCCVC phục vụ CCHC	2,8	9,0	21,8	44,2	22,1	2,26
4	Phân cấp, phân quyền trong chỉ đạo, điều hành	2,8	8,7	17,8	45,8	24,9	2,19
5	Công tác cải cách hành chính hiện nay	2,2	7,2	18,4	49,2	23,1	2,16

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

2. Lĩnh vực dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành và UBND các phường, xã

Bảng 16. Đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi thực hiện thủ tục hành chính *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Điểm TB
1	Diện tích, không gian làm việc	49,8	43,0	5,7	1,3	0,2	4,41
2	Ghế ngồi chờ	46,9	45,0	7,6	0,6	0,0	4,38
3	Quạt, điều hòa	51,7	42,6	5,5	0,2	0,0	4,46

TT	Tiêu chí	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Điểm TB
4	Nước uống	44,4	47,1	7,6	0,4	0,6	4,34
5	Mạng internet miễn phí	42,8	41,6	14,9	0,4	0,4	4,26
6	Hệ thống ứng dụng CNTT (máy scan, máy tính dùng chung...)	44,5	45,8	9,1	0,6	0,0	4,34
7	Mã QR niêm yết quy trình, thủ tục, hồ sơ	46,3	46,9	6,4	0,4	0,0	4,39
8	Nhà để xe	33,7	45,7	19,1	1,0	0,6	4,11
9	Nhà vệ sinh	36,9	52,2	10,8	0,2	0,0	4,26

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 17. Đánh giá của tổ chức, công dân đối với công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất đồng ý	Đồng ý	Bình thường	Không đồng ý	Rất không đồng ý	Điểm TB
1	Làm việc đúng giờ quy định	63,8	35,3	0,9	0,0	0,0	4,63
2	Thái độ tiếp nhận hồ sơ nhiệt tình, lịch sự	64,2	34,5	1,3	0,0	0,0	4,63
3	Hướng dẫn hồ sơ, thủ tục, quy trình dễ hiểu	59,9	37,2	2,8	0,0	0,0	4,57
4	Tiếp nhận, giải quyết công việc thành thạo, nhanh chóng	60,0	36,4	3,2	0,2	0,2	4,56
5	Hướng dẫn kịp thời khi công dân có thắc mắc	59,8	37,7	2,3	0,2	0,0	4,57

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 18. Đánh giá của tổ chức, công dân đối với các tiêu chí khi thực hiện thủ tục trực tuyến *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt	Điểm TB
1	Chất lượng Cổng dịch vụ công quốc gia	32,9	46,2	20,4	0,5	0,0	4,11
2	Việc cập nhật phần mềm có liên quan	24,4	48,5	26,3	0,8	0,0	3,97
3	Hạ tầng mạng của nhà cung cấp internet	26,2	51,7	21,0	0,8	0,3	4,03
4	Tính bảo mật của thông tin	27,3	47,2	24,9	0,5	0,0	4,01
5	Thủ tục trực tuyến đơn giản, dễ hiểu	30,2	46,3	22,5	1,1	0,0	4,06
6	Dễ dàng thực hiện các thủ tục qua mạng	26,8	46,4	25,2	1,6	0,0	3,98
7	Cổng thanh toán trực	27,8	49,5	21,7	1,1	0,0	4,04

TT	Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt	Điểm TB
	tuyến						
8	Phần mềm liên quan (eTax Mobile, ngân hàng...)	22,9	52,0	25,1	0,0	0,0	3,98
9	Dung lượng khi nộp hồ sơ trực tuyến	22,8	50,5	26,1	0,3	0,3	3,95

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 19. Đánh giá về chất lượng thông tin theo các kênh tiếp cận *(đvt: %)*

TT	Tiêu chí	Rất dễ hiểu	Dễ hiểu	Bình thường	Khó hiểu	Rất khó hiểu	Điểm TB
1	Bảng niêm yết tại nơi thực hiện thủ tục	34,0	47,1	18,9	0,0	0,0	4,15
2	Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ	40,9	50,5	8,2	0,3	0,0	4,32
3	Công chức, viên chức tư vấn qua điện thoại	36,2	44,9	18,4	0,5	0,0	4,17
4	Thông tin tại Cổng dịch vụ công	33,2	50,6	15,8	0,4	0,0	4,17
5	Báo đài, tivi, Internet, website khác	29,9	47,5	22,1	0,5	0,0	4,07
6	Bạn bè, người thân	32,6	48,2	19,2	0,0	0,0	4,13

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 20. Giới tính của đối tượng khảo sát

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Nam	202	51,9
2	Nữ	187	48,1
	Tổng số phiếu trả lời	389	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng

Bảng 21. Độ tuổi của đối tượng khảo sát

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	18 - 25	52	13,1
2	26 - 35	77	19,4
3	36 - 45	157	39,5
4	46 - 55	72	18,1
5	56 - 65	29	7,3
6	Từ 66 trở lên	10	2,5
	Tổng số phiếu trả lời	397	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 22. Nghề nghiệp của đối tượng khảo sát

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Người lao động trong doanh nghiệp/cơ sở SXKD	139	36,8
2	Kinh doanh cá thể, buôn bán nhỏ, lao động tự do	97	25,7
3	Học sinh, sinh viên	38	10,1

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
4	Nông, lâm, ngư nghiệp, tiểu thủ công nghiệp	36	9,5
5	Cán bộ, công chức, viên chức	29	7,7
6	Hưu trí, nội trợ, không có việc làm	28	7,4
7	Khác	11	2,9
	Tổng số phiếu trả lời	378	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 23. Khó khăn khi lấy số thứ tự tại máy bấm số tự động

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	6	1,2
2	Không	457	90,9
3	Chưa được trang bị	40	8,0
	Tổng số phiếu trả lời	503	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 24. Bị từ chối tiếp nhận, trả hồ sơ vì lý do sắp hết giờ làm việc

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	1	0,2
2	Không	523	99,8
	Tổng số phiếu trả lời	524	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 25. Bắt gặp CCVC ưu tiên tiếp nhận, trả hồ sơ cho người khác trước

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	16	3,0
2	Không	510	97,0
	Tổng số phiếu trả lời	526	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 26. Bị yêu cầu thêm thành phần hồ sơ ngoài danh mục niêm yết

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	14	2,7
2	Không	501	97,3
	Tổng số phiếu trả lời	515	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 27. Phải bồi dưỡng cho CCVC trong quá trình thực hiện thủ tục

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	7	1,4
2	Không	508	98,6
	Tổng số phiếu trả lời	515	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 28. Những khó khăn khi thực hiện thủ tục trực tuyến

TT	Phương án	Số lượt chọn	Tỷ lệ (%)
1	Phải trực tiếp đến lấy kết quả dù là thủ tục trực tuyến	77	46,7

TT	Phương án	Số lượt chọn	Tỷ lệ (%)
2	Cổng DVC không truy cập được ở một số trình duyệt web	66	40,0
3	Phải nộp thêm hồ sơ trực tiếp dù thủ tục quy định trực tuyến	62	37,6
4	Cổng thanh toán liên tục bị thoát, thanh toán không thành công	40	24,2
5	Dung lượng đính kèm không đủ cho tất cả thành phần hồ sơ	16	9,7
6	Cơ sở vật chất tại địa phương không đáp ứng hình thức trực tuyến	3	1,8
7	CBCCVC không am hiểu CNTT để hướng dẫn hồ sơ trực tuyến	3	1,8

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 29. Tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Có	336	65,8
2	Không	175	34,2
	Tổng số phiếu trả lời	511	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng. Số phiếu không trả lời: 22.

Bảng 30. Lý do không tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện thủ tục

TT	Phương án	Số lượt chọn	Tỷ lệ (%)
1	Thủ tục đơn giản nên không cần tìm hiểu trước	99	79,8
2	Không biết tìm hiểu ở đâu	21	16,9
3	Sử dụng dịch vụ tư vấn, chuẩn bị hồ sơ	5	4,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 31. Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ theo quy định

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Rất nhanh	101	19,3
2	Nhanh	243	46,4
3	Bình thường	173	33,0
4	Lâu	4	0,8
5	Rất lâu	3	0,6
	Tổng số phiếu trả lời	524	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 32. Số lần đi lại để hoàn thành bộ thủ tục

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Một lần	388	84,2
2	Từ hai lần trở lên	73	15,8
	Tổng số phiếu trả lời	461	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 33. Thời gian trả kết quả so với giấy hẹn

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Sớm hẹn	57	10,9
2	Đúng hẹn	461	87,8
3	Trễ hẹn	7	1,3
	Tổng số phiếu trả lời	525	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 34. Mức độ hài lòng chung với thủ tục hành chính đã thực hiện

TT	Phương án	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Rất hài lòng	215	42,7
2	Hài lòng	272	54,0
3	Bình thường	17	3,4
	Tổng số phiếu trả lời	504	100,0

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.

Bảng 35. Đề xuất để thủ tục được thực hiện thuận tiện hơn

TT	Phương án	Số lượt chọn	Tỷ lệ (%)
1	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục	109	44,1
2	Đẩy mạnh hướng dẫn, hỗ trợ các kênh thông tin về thủ tục	94	38,1
3	Hoàn thiện và đồng bộ hệ thống cơ sở dữ liệu	81	32,8
4	Quy trình làm thủ tục cần rõ ràng, thuận tiện hơn	78	31,6
5	Hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị (máy tính, internet, máy scan…)	57	23,1
6	Nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức	20	8,1

Nguồn: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Đà Nẵng.