

# Thiết lập mục tiêu về sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính tại Ủy ban nhân dân thị xã Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa đến năm 2025

Hoàng Mạnh Dũng<sup>1\*</sup>, Huỳnh Nguyễn Tuyết Quyên<sup>2</sup> và Đinh Ngọc Hậu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Hùng Vương TP.HCM

<sup>2</sup>Trường Đại học Mở TP.HCM

<sup>3</sup>UBND thị xã Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa

## TÓM TẮT

Ngày 15/7/2021, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 76/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030. Mục tiêu chung của Chương trình này nhằm tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, tổ chức; lấy sự hài lòng của họ là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước các cấp. Bộ Nội vụ đã ban hành Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) nhằm mang lại những tác động cũng như phản ánh thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công. Từ đó cung cấp thông tin kịp thời để thực hiện các giải pháp nâng cao sự phục vụ hành chính đối với người dân, tổ chức. Thị xã Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa luôn xem nhiệm vụ nâng cao sự hài lòng về phục vụ hành chính là trung tâm của cải cách hành chính tại địa phương. Vì thế, Ủy ban nhân dân thị xã Ninh Hòa cần nhận rõ thực trạng và thiết lập mục tiêu cải tiến về sự phục vụ hành chính đến năm 2025.

**Từ khóa:** cải cách hành chính, Chỉ số SIPAS (2020), thị xã Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại Việt Nam, Chính phủ [1] đã thiết lập Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) Nhà nước giai đoạn 2021-2030 với mục tiêu về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức (NDTC) liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) đạt tối thiểu 95%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%. Môi trường kinh doanh của Việt Nam được xếp vào nhóm 30 quốc gia hàng đầu. Bộ Nội vụ [2] ban hành Chỉ số SIPAS (Satisfaction Index of Pulic Administrative Services - Chỉ số hài lòng của các dịch vụ hành chính công) nhằm đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (HCNN). Trong những năm qua, Ủy ban nhân dân (UBND) thị xã Ninh Hòa (TXNH) đã chủ động nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công theo yêu cầu của Chính phủ [3] ban hành Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020. Kết quả đánh giá sự hài lòng là minh chứng đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN đối với NDTC thông qua cung ứng dịch vụ hành chính tại UBND TXNH.

Do dịch bệnh Covid-19 nên bài viết đã tiến hành khảo sát NDTC từ 15/8/2021 đến 15/4/2022 nhằm khắc phục điểm yếu khi không có dữ liệu vào năm 2020 và 2021. Kết quả về so sánh dữ liệu thứ cấp khẳng định UBND TXNH cần nỗ lực để nâng cao sự phục vụ hành chính đáp ứng Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030 đã đề ra.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### 2.1. Các khái niệm

• **Dịch vụ hành chính công:** Chính phủ [4] đã ban hành Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 nêu rõ: “Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan Nhà nước đó quản lý”. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một hay nhiều TTHC để giải quyết hoàn chỉnh một

Tác giả liên hệ: TS. Hoàng Mạnh Dũng

Email: [dunghm@dhv.edu.vn](mailto:dunghm@dhv.edu.vn)

công việc liên quan đến khách hàng.

• **Phục vụ là văn hóa của nền hành chính phục vụ:**

Theo N. T. Bình [5] “Nói đến nền hành chính phục vụ là nói đến nền hành chính dân chủ, pháp quyền, trách nhiệm và lấy phục vụ công dân làm tôn chỉ hoạt động. Do bản chất của nền hành chính phục vụ là nền hành chính lấy công dân làm trung tâm, cho nên các đặc trưng của nó, từ văn hóa hành chính, cơ cấu tổ chức, phương thức hành vi, mô thức chính sách, vai trò của đội ngũ cán bộ, công chức đều thể hiện tính chất do dân và vì dân”. “Tính chất quan trọng nhất của hành chính công là tính chất phục vụ. Tinh thần phục vụ có nghĩa là, quản trị của chính phủ phải thống nhất với nguyện vọng của công dân, nền hành chính và cơ quan hành chính phải cung ứng dịch vụ công đảm bảo về số lượng và chất lượng cho người dân. Trong nền hành chính phục vụ, tất cả vì lợi ích của công dân, phục vụ công dân là giá trị cốt lõi của văn hóa hành chính và được thể hiện như sau:

- Thứ nhất, có đáp ứng được nhu cầu của công dân hay không? Đây là một căn cứ để đánh giá tính trách nhiệm của nền hành chính.

- Thứ hai, phục vụ của nền hành chính đáp ứng được nhu cầu của công dân là yếu tố đảm bảo tính hợp pháp.

- Thứ ba, phục vụ công dân là nội dung cốt lõi thuộc về đạo đức nghề nghiệp của nhà quản lý công.

- Thứ tư, chất lượng phục vụ là tiêu chuẩn chủ yếu đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của nền hành chính và cơ quan hành chính”.

• **Chỉ số SIPAS:** Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ, Bộ Nội vụ đã phê duyệt Đề án xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ Nội vụ. Sau đó ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN giai đoạn 2017 - 2020 tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ. Đến nay để đánh giá sự phục vụ hành chính của các cơ quan HCNN đang áp dụng các tiêu chí theo Bộ Nội vụ [6].

## 2.2. Lược khảo tài liệu

Bài viết đã tiến hành lược khảo các công trình trong và ngoài nước có liên quan như sau:

**Bảng 1.** Các công trình nghiên cứu có liên quan

STT	Tên tác giả	Tên công trình nghiên cứu
1	S. V. Walle [7]	Giải thích sự hài lòng và không hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công.
2	D. RÖLLE [8]	“Điều gì làm cho người dân hài lòng? Ảnh hưởng của nhận thức về phản ứng của chính quyền địa phương đối với sự hài lòng đối với hành chính công”.
3	P. Cantarelli and P. Belardinelli and N. Belle [9]	Phân tích tổng hợp về mối tương quan với sự hài lòng trong công việc trong quản lý hành chính công.
4	F. M. Bente [10]	Dân tộc và sự hài lòng của người dân: Nghiên cứu về hành chính công địa phương.
5	T. T. Hà [11]	Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại Thành phố Huế.
6	V. Quỳnh [12]	Luận án tiến sĩ “Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Thành phố Hà Nội”.
7	H. M. Dũng và B. T. K. Nguyễn [13]	Nâng cao Chỉ số hài lòng của khách hàng về sự phục vụ hành chính tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương.
8	N. H. Dũng [14]	Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang?.
9	T. Long [15]	Nghiên cứu đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công ở tỉnh Quảng Bình.
10	H. M. Dũng và N. T. T. Loan [16]	Đo lường chỉ số SIPAS 2018 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương.

Qua lược khảo tài liệu cho thấy chủ đề của bài viết chưa được thực hiện nhất là tại TXNH nói riêng và

tỉnh Khánh Hòa nói chung. Đây là khoảng trống để tiến hành nghiên cứu này.

### 3. TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Khách thể nghiên cứu

Người dân, đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND TXNH trong thời gian khảo sát từ 15/8/2021 đến 15/4/2022.

#### 3.2. Xác định qui mô mẫu

Nghiên cứu lấy mẫu tại 05 lĩnh vực có nhiều hồ sơ phát sinh, chiếm tỷ lệ trên 80% hồ sơ giao dịch liên quan đến nhiều NDTC trên địa bàn TXNH. Tổng số phiếu phát ra tại Bộ phận Một cửa của UBND TXNH là 315 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 305 phiếu, đạt 96.82%.

**Bảng 2.** Phân bố qui mô mẫu cho từng tiêu chí

STT	Lĩnh vực thực hiện	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về
1	Đăng ký kinh doanh	45	42
2	Đất đai	93	90
3	Lao động, tiền lương, chính sách	39	37
4	Cấp giấy phép xây dựng	30	29
5	Chứng thực	75	74
6	Khác	33	33
<b>Tổng số phiếu</b>		<b>315</b>	<b>305</b>

#### 3.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua lược khảo tài liệu, thu thập dữ liệu thứ cấp. Từ đó định hướng các tiêu chí làm cơ sở từ khâu thiết lập quy trình nghiên cứu, phân tích thực trạng và đề xuất mục tiêu cho đến năm 2025. Bài viết áp dụng SIPAS 2020 để đo lường sự phục vụ hành chính tại UBND TXNH.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua Bảng hỏi chính thức khảo sát NDTC đã nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Sau khi thu phiếu tiến hành kiểm tra mức độ hoàn chỉnh về thông tin của các phiếu thu thập được. Từ đó loại bỏ những phiếu không phù hợp, tiến hành mã hóa, nhập liệu và làm sạch, nhập vào phần mềm Excel và SPSS 20.0 để tiến hành phân tích kết quả của nghiên cứu.

#### 3.4. Thiết kế thang đo

Bài viết chọn mô hình dựa vào SIPAS 2020 đối với

sự phục vụ của cơ quan HCNN do Bộ Nội vụ ban hành với 05 nhân tố và 24 biến quan sát và sử dụng thang đo Likert cấp độ 5: (1) Hoàn toàn không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Không có ý kiến (Không hài lòng cũng không phản đối); (4) Hài lòng; (5) Hoàn toàn hài lòng để xác định mức độ hài lòng của NDTC tính đến năm 2022.

### 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 4.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Bài viết tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo với qui mô mẫu là 30. Phiếu phát ra cho 27 phường xã trực thuộc UBND TXNH là Chủ tịch hay Phó chủ tịch. 03 phiếu còn lại phát cho 03 công chức tại Trung tâm hành chính TXNH. Thang đo đưa ra 5 nhân tố và 24 biến quan sát với cấp độ 5: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Không có ý kiến (Không đồng ý cũng không phản đối); (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý.

**Bảng 3.** Độ tin cậy của thang đo về tiêu chí b

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu biến này bị loại
<b>Tiêu chí "Tiếp cận dịch vụ" với Cronbach's Alpha = 0.862</b>				
TC1	8.53	6.112	0.759	0.806
TC2	8.86	6.637	0.602	0.860
TC3	8.71	5.707	0.689	0.835
TC4	9.04	5.626	0.802	0.784
<b>Tiêu chí "Thủ tục hành chính" với Cronbach's Alpha = 0.896</b>				
TT1	11.18	12.696	0.749	0.873
TT2	11.32	13.614	0.780	0.869
TT3	11.09	12.048	0.812	0.858
TT4	11.27	13.258	0.705	0.882
TT5	11.50	13.001	0.693	0.886

Tiêu chí “Công chức trực tiếp giải quyết công việc” với Cronbach’s Alpha = 0.937				
CC1	15.59	29.979	0.742	0.932
CC2	15.63	30.352	0.767	0.929
CC3	15.65	28.282	0.862	0.920
CC4	15.81	30.409	0.824	0.925
CC5	15.59	28.446	0.803	0.926
CC6	15.78	28.990	0.823	0.924
CC7	15.52	29.428	0.752	0.931
Tiêu chí “Kết quả dịch vụ” với Cronbach’s Alpha = 0.887				
KQ1	9.00	4.490	0.833	0.827
KQ2	9.02	4.522	0.703	0.874
KQ3	8.79	4.125	0.786	0.843
KQ4	8.93	4.811	0.703	0.873
Tiêu chí “Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị” với Cronbach’s Alpha = 0.821				
TN1	9.00	4.590	0.753	0.820
TN2	9.10	4.520	0.862	0.811
TN3	9.10	4.253	0.702	0.803
TN4	9.06	4.689	0.752	0.807

Thang đo thuộc tiêu chí b có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6 và hệ số tương quan biến tổng của tất cả biến đo lường này đều lớn hơn 0.3 nên đạt độ tin cậy.

**Bảng 4.** Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo thuộc tính người khảo sát

	Tiêu thức khảo sát	Tần số	Phần trăm (%)	Phần trăm tích lũy
<b>1. Đối tượng</b>	Cá nhân	253	83.0	83.0
	Tổ chức, công ty	52	17.0	100.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	
<b>2. Độ tuổi</b>	Dưới 25	76	24.9	24.9
	Từ 25-34	90	29.5	54.4
	Từ 35-49	61	20.0	74.4
	Từ 50-60	20	6.6	81.0
	Trên 60	58	19.0	100.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	
<b>3. Giới tính</b>	Nam	176	57.7	57.7
	Nữ	129	42.3	100.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	
<b>4. Trình độ</b>	Tiểu học	13	4.3	4.3
	Trung học cơ sở	25	8.2	12.5
	THPT	18	5.9	18.4
	Trung học, Cao đẳng	64	21.0	39.3
	Đại học	123	40.3	79.7
	Sau Đại học	62	20.3	100.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	
<b>5. Nghề nghiệp</b>	Nội trợ/Lao động tự do	61	20.0	20.0
	Nghỉ hưu	62	20.3	40.3
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	86	28.2	68.5
	Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang	77	25.2	93.8
	Khác	19	6,2	100.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	

<b>6. Lĩnh vực thực hiện</b>	Đăng ký kinh doanh	42	13.8	13.8
	Đất đai	90	29.5	43.3
	Lao động, tiền lương, chính sách	37	12.1	55.4
	Cấp Giấy phép xây dựng	29	9.5	64.9
	Chứng thực	74	24.3	89.2
	Thủ tục khác	33	10.8	100.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	

Nhận xét: Kết quả khảo sát phản ánh độ tin cậy của bài viết thích ứng với các đặc thù về khách thể nghiên cứu.

**Bảng 5.** Kết quả phản hồi của người dân, tổ chức đối với tiêu chí a

<b>Tiêu thức đánh giá</b>		<b>Tần số</b>	<b>Phần trăm(%)</b>
<b>Lĩnh vực thực hiện</b>	Đăng ký kinh doanh	67	22.0
	Đất đai	108	35.4
	Lao động, tiền lương, chính sách	12	3.9
	Cấp Giấy phép xây dựng	44	14.4
	Chứng thực	24	7.9
	Thủ tục khác	50	16.4
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Cơ quan giải quyết công việc</b>	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	68	22.3
	Tại Bộ phận Một cửa cấp thị xã	180	59
	Tại Bộ phận Một cửa của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	39	12.8
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	18	5.9
	Khác	0	0.00
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc</b>	Thông qua người thân, bạn bè	117	38.4
	Thông qua chính quyền cấp xã	135	44.3
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo,...)	47	15.4
	Thông qua mạng Internet	6	2.0
	Khác	0	0.00
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Kênh thông tin để biết về quy định TTHC</b>	Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	136	44.6
	Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	124	40.7
	Thông qua Internet	38	12.5
	Thông qua người thân, bạn bè	7	2.3
	Khác	0	0.00
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Số lần đi lại để giải quyết công việc</b>	1-2 lần	287	94.1
	3-4 lần	12	3.9
	5-6 lần	6	2.0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Công chức gây phiền hà, sách nhiễu</b>	Có	0	0
	Không	305	100.00
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí</b>	Có	0	0
	Không	305	100.00
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
<b>Cơ quan trả kết quả đúng hạn</b>	Đúng hạn	265	86.9
	Sớm hơn hẹn	19	6.2
	Trễ hẹn	21	6.9
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>

Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	305	100
	Không	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	305	100.00
	Không	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>305</b>	<b>100.00</b>

Nhận xét: Kết quả khảo sát giúp thiết lập các chỉ tiêu đối với tiêu chí này theo qui định của SIPAS 2020.

**Bảng 6.** Kết quả thống kê mô tả các biến đối với tiêu chí b

Thang đo	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Mean	Độ lệch chuẩn	Độ xiên	Độ nhọn
TC1	305	2	5	3.18	0.888	0.850	-0.980
TC2	305	1	5	2.86	0.899	0.480	0.830
TC3	305	1	5	3.00	1.043	0.168	-0.669
TC4	305	1	5	3.78	0.675	-0.357	0.275
TT1	305	1	5	2.91	1.087	0.106	-0.757
TT2	305	1	5	2.77	0.910	-0.83	-0.381
TT3	305	1	5	3.00	1.128	-0.200	-0.537
TT4	305	1	5	2.82	1.040	-0.286	-0.486
TT5	305	1	5	2.59	1.097	0.190	-0.453
CC1	305	1	5	2.67	1.051	0.609	-0.102
CC2	305	1	5	2.63	0.982	0.379	-0.228
CC3	305	1	5	2.62	1.103	0.390	-0.558
CC4	305	1	5	2.45	0.920	0.393	0.043
CC5	305	1	5	2.67	1.149	0.412	-0.520
CC6	305	1	5	2.49	1.070	0.103	-0.808
CC7	305	1	5	2.74	1.100	0.014	-0.595
KQ1	305	1	5	2.91	0.747	-0.289	1.576
KQ2	305	1	5	2.90	0.828	-0.361	-0.761
KQ3	305	1	5	3.12	0.876	0.435	0.345
KQ4	305	1	5	2.98	0.833	-0.004	0.864
TN1	305	1	5	3.09	0.846	-0.065	0.648
TN2	305	1	5	2.98	0.833	-0.004	0.864
TN3	305	1	5	2.99	0.839	-0.110	1.012
TN4	305	1	5	3.03	0.897	0.107	0.606

Nhận xét: Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy thang đo khảo sát sự hài lòng của NDTC đều nằm trong nhóm phân phối có độ lệch trái. Độ nhọn đều có giá trị nhỏ hơn 2 chứng tỏ các giá trị không có xu hướng đi xa khỏi giá trị trung bình và dữ liệu có độ

trải dài ở hai đầu. Các giá trị độ xiên và độ nhọn đều nằm trong khoảng  $[-2,2]$  được xem là số liệu xấp xỉ chuẩn; đồng nghĩa dữ liệu đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng tại UBND TXNH có ý nghĩa thống kê.

**Bảng 7.** Kết quả mức độ hài lòng đối với sự phục vụ hành chính tại thị xã Ninh Hòa

Tiêu chí	Min	Max	$X_i$	%
<b>1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công</b>			<b>2.92</b>	<b>58.4</b>
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	2	5	3.18	
Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho NDTC	1	5	2.86	
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	1	5	3.00	
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	1	5	2.67	

<b>2. Thủ tục hành chính</b>			<b>2.81</b>	
TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	1	5	2.91	<b>56.2</b>
TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	1	5	2.77	
Thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định	1	5	3.00	
Phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định	1	5	2.82	
Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	1	5	2.59	
<b>3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>			<b>2.61</b>	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	5	2.67	<b>52.2</b>
Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của NDTC	1	5	2.63	
Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của NDTC	1	5	2.62	
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của NDTC	1	5	2.45	
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	5	2.67	
Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	1	5	2.49	
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	1	5	2.74	
<b>4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công</b>			<b>2.97</b>	
Kết quả phù hợp với quy định	1	5	2.91	<b>59.4</b>
Kết quả có thông tin đầy đủ	1	5	2.90	
Kết quả có thông tin chính xác	1	5	3.12	
Kết quả đảm bảo tính công bằng	1	5	2.98	
<b>5. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>			<b>3.02</b>	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC	1	5	3.09	<b>60.4</b>
NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	5	2.98	
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC	1	5	2.99	
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC	1	5	3.03	

Nhận xét: Bài viết sử dụng cách tính trung bình số học để xếp hạng về sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính tại UBND TXNH vào thời điểm hiện nay. Kết quả về giá trị của sự hài lòng từ thấp đến cao là “Công chức trực tiếp giải quyết công việc” đạt 52.2%; “TTHC” đạt 56.2%; “Tiếp cận DVHC

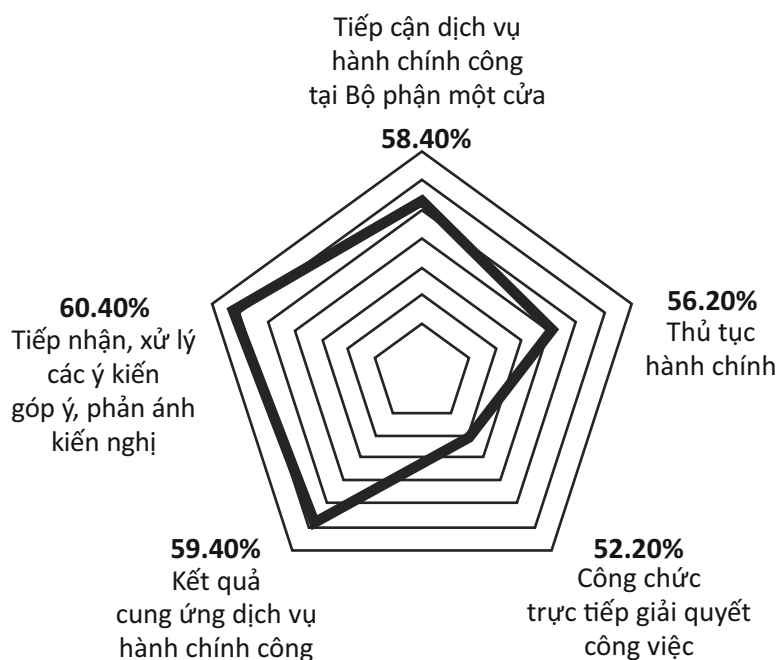
công” đạt 58.4%; “Kết quả cung ứng DVHC công” đạt 59.4%; “Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị” đạt 60.4%. Kết quả khảo sát khẳng định cần cải thiện sự hài lòng về sự phục vụ hành chính tại UBND TXNH là xác đáng và khẩn thiết.

**Bảng 8.** Kết quả khảo sát tiêu chí mong đợi của người dân, tổ chức tại thị xã Ninh Hòa

STT	Tiêu thức đánh giá	Số người mong đợi	Tỷ lệ (%)
1	Mở rộng các hình thức thông tin để NDTC biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng.	152	49.84
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC.	80	26.23
3	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC.	18	5.90
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện	50	16.39
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	42	13.77
6	Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	140	45.90
7	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	150	49.18
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	20	6.56
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	32	10.49
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	80	26.23
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	16	5.25
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC dễ dàng, thuận tiện	10	3.28

13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC kịp thời, tích cực	40	13.11
14	Khác	10	3.28

Nhận xét: Kết quả khảo sát giúp thiết lập các chỉ tiêu đối với tiêu chí này theo qui định của SIPAS 2020.



**Hình 1.** Kết quả mức độ hài lòng đối với sự phục vụ hành chính tại thị xã Ninh Hòa (Giai đoạn 2016 – 2021)

## 5. KẾT LUẬN

Căn cứ vào Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030, định hướng của UBND TXNH và kết quả của nghiên cứu; các mục tiêu về sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính tại UBND TXNH đến năm 2025 cần tập trung vào các nội dung sau:

- Xác định CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, liên tục là không ngừng nâng cao sự phục vụ hành chính cho NDTC; UBND TXNH quan tâm thực hiện xây dựng nền hành chính minh bạch, hiệu quả, hướng đến chuyển từ chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ; tổ chức thực hiện có hiệu quả mô hình “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ” trên địa bàn thị xã.
- Phấn đấu nâng cao Chỉ số CCHC của TXNH nằm trong top 3 địa phương dẫn đầu về CCHC của tỉnh Khánh Hòa.
- Nâng cao Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ của cơ quan HCNN tại UBND TXNH đạt trên 90% từ năm 2025 trở đi.
- Nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại UBND TXNH.

100% TTHC phải được tiếp nhận và trả kết quả thông qua Bộ phận Một cửa; trên 90% TTHC được xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý trên phần mềm; Phấn đấu tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt từ 96% trở lên.

- Cần tập trung ưu tiên cải thiện kết quả sự phục vụ hành chính tại các phường xã thuộc UBND TXNH dựa vào sự khác biệt giữa kết quả hoạt động trong thời gian qua.

Chính phủ Việt Nam đang tiếp tục đổi mới toàn diện nền hành chính là tất yếu. Từ năm 2016 đến nay, TXNH đã có tốc độ tăng trưởng kinh tế cũng như đời sống nhân dân được nâng lên rõ rệt; các chính sách xã hội được thực hiện đồng bộ và kịp thời. Nguyên nhân gốc rễ xuất phát từ sự năng động của bộ máy quản lý hành chính công. Kết quả thiết lập mục tiêu về sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính tại UBND TXNH là thước đo cho sự cam kết của chính quyền địa phương đối với NDTC. Qua đó khẳng định nhiệm vụ xuyên suốt của UBND TXNH là luôn tập trung nâng cao mức độ hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước đến năm 2025.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ, “Nghị quyết số 76/NQ-CP ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030”, Hà Nội, 2017.
- [2] Bộ Nội vụ, “Quyết định số 1383/QĐ-BNV phê duyệt Đề án Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước”, Hà Nội, 2012.
- [3] Chính phủ, “Nghị quyết 30c/NQ-CP Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020”, Hà Nội, 2011.
- [4] Chính phủ, “Nghị định 43/2011/NĐ-CP về việc cung cấp thông tin và dịch vụ trực tuyến trên trang thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước”, pp. 1, Hà Nội, 2011.
- [5] N. T. Bình, “Đặc trưng nền hành chính phục vụ”, *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, 2017. Truy xuất từ [https://tcnn.vn/news/detail/37838/Dac\\_trung\\_cua\\_nen\\_hanh\\_chinh\\_phuc\\_vuall.html](https://tcnn.vn/news/detail/37838/Dac_trung_cua_nen_hanh_chinh_phuc_vuall.html)
- [6] Bộ Nội vụ, “Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2020 (SIPAS 2020)”, pp. 9 – 11, Hà Nội, 2020.
- [7] S. V. Walle, “Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services”, *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, pp 227–241, 2017.
- [8] D. RÖLLE, “What Makes Citizens Satisfied? The Influence of Perceived Responsiveness of Local Administration on Satisfaction with Public Administration”, *Journal of Social and Administrative Sciences*, Vol 4, No 1, pp. 1 -13, 2017.
- [9] P. Cantarelli and P. Belardinelli and N. Belle, “A Meta-Analysis of Job Satisfaction Correlates in the Public Administration Literature”, *Review of public personnel administration*, 2015. Truy xuất từ <https://doi.org/10.1177%2F0734371X15578534>.
- [10] F. M. Bente, “*Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration*”, *Procedia Economics and Finance*, Volume 15, pp. 1324 – 1330, 2014.
- [11] T. T. Hà, “Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại Thành phố Huế”, *Chuyên san Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 2014, tập 93, số 5. Truy xuất từ <http://jos.hueuni.edu.vn/index.php/TCKHDDHH/article/view/1392>.
- [12] V. Quỳnh, “*Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội*”, Luận án Tiến Sĩ, Viện nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương, 2017. Truy xuất từ <http://ciem.org.vn/tin-tuc/6208/cong-bo-luan-an-tien-s-ncs-v-quynh>.
- [13] H. M. Dũng và B. T. K. Nguyên, “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tại Ủy ban nhân dân thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương”, *Tạp chí Công thương* ISSN 0866-7756, số 19- Tháng 10/2019, pp. 210-216. Hà Nội.
- [14] N. H. Dũng, “Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang?”, *Tạp chí khoa học Trường Đại học Mở Tp.HCM* số 16 (1) 2021. Truy xuất từ <https://journalofscience.ou.edu.vn/index.php/econ-vi/article/view/1306>. DOI:10.46223/HCM COUJS.econ.vi.16.1.1306.2021.
- [15] T. Long, “Nghiên cứu đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công ở tỉnh Quảng Bình”, *Tạp chí khoa học quản lý và kinh tế*, Trường Đại học Kinh Tế, Đại học Huế. Thừa Thiên Huế, 2021. Truy xuất từ <https://tapchi.hce.edu.vn/index.php/sjme/article/view/94>.
- [16] H. M. Dũng và N. T. T. Loan, “Đo lường chỉ số SIPAS 2018 tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương”, *Tạp chí khoa học Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng*, số 14 – 01/2021: pp. 41 – 54. Tp.HCM.

# Establishing satisfaction objectives for public administrative services at the people's committee of Ninh Hoa town, Khanh Hoa province to 2025

Hoang Manh Dung, Huynh Nguyen Tuyet Quyen and Dinh Ngoc Hau

## ABSTRACT

On July 15, 2021, the Government issued Resolution No. 76/NQ-CP Program on state administrative reform for the period 2021-2030. The goal of this program is to continue building a democratic, professional, modern, streamlined, effective and efficient administration. Administrative reform must come from the

*interests of people and organizations; take their satisfaction as a measure to evaluate the service quality of state administrative agencies at all levels. The Satisfaction Index of Public Administrative Services (SIPAS) has brought impacts as well as reflecting the current state of the public administrative services. From there, providing timely information to implement solutions to improve the public administrative services. The people's committee of Ninh Hoa town, Khanh Hoa province always considers the task of improving satisfaction in public administration services as the center of administrative reform in the locality. Therefore, the people's committee of Ninh Hoa town needs to clearly recognize the current situation and establish objectives to improve public administrative services to 2025.*

**Keywords:** Administrative reform, SIPAS (2020), Ninh Hoa town, Khanh Hoa Province

---

Received: 20/07/2022

Revised: 29/07/2022

Accepted for publication: 08/08/2022