

Số: /BC-UBND

Đồng Nai, ngày tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Thực hiện Kết luận số 576-KL/TU ngày 26/7/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Đề án Tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và sự hài lòng của người dân; Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 915/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 về Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2025.

Qua tổng hợp, kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh, như sau:

I. TỔNG QUAN CÔNG TÁC KHẢO SÁT

1. Tình hình và mục tiêu

Năm 2025 là năm đầu tiên tỉnh Đồng Nai vận hành theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp (cấp tỉnh và cấp xã) sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính theo Nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Cuộc khảo sát nhằm đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh mới, nhận diện các "điểm nghẽn" trong quá trình chuyển đổi số và phục vụ nhân dân.

Đồng thời, thông qua khảo sát nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức đề ra các giải pháp phù hợp, thiết thực nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Phạm vi, đối tượng và phương pháp khảo sát

2.1. Phạm vi và quy mô khảo sát

Năm 2025 đánh dấu sự mở rộng đáng kể về quy mô khảo sát so với các năm trước. Nếu như năm 2024 chỉ tập trung vào một số đơn vị đầu mối (khoảng 28 đơn vị), thì năm 2025, phạm vi khảo sát đã bao phủ toàn diện 108 cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, bao gồm:

- Cấp Sở, ban, ngành: 13 đơn vị chủ chốt thường xuyên tiếp xúc và giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Cấp cơ sở (xã, phường): 95 đơn vị xã, phường. Đây là cấp chính quyền gần dân nhất, chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc triển khai mô hình chính quyền hai cấp.

2.2. Phương pháp chọn mẫu

Tổng số phiếu khảo sát là 3.240 phiếu, được phân bổ khoa học dựa trên tỷ lệ khối lượng công việc thực tế (*số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết*) của từng cơ quan, đơn vị, địa phương để đảm bảo tính đại diện thống kê.

- Tại 13 Sở, ban, ngành: Thực hiện 390 phiếu khảo sát.
- Tại 95 xã, phường: Thực hiện 2.850 phiếu khảo sát.

2.3. Thời gian và hình thức thực hiện

a) Thời gian: Cuộc khảo sát được tiến hành tập trung trong thời gian ngắn từ ngày 18/11/2025 đến 30/11/2025.

b) Hình thức hiện đại hóa: Việc khảo sát được thực hiện trực tuyến (online) thông qua Cổng Hành chính công tỉnh trên ứng dụng Zalo gửi trực tiếp tới người dân, doanh nghiệp đã thực hiện giao dịch.

c) Quy trình xử lý dữ liệu: Việc thu thập, tổng hợp dữ liệu và phân tích ý kiến phản hồi được thực hiện tự động và đồng bộ trên một nền tảng phần mềm chuyên biệt. Điều này đảm bảo dữ liệu được cập nhật theo thời gian thực (real-time), nâng cao tính khách quan, minh bạch và loại bỏ các sai sót hoặc can thiệp chủ quan trong quá trình nhập liệu.

3. Nội dung khảo sát

Để có cái nhìn toàn diện, nội dung khảo sát được thiết kế bao trùm 06 khía cạnh cốt lõi của chất lượng quản trị và cung ứng dịch vụ công:

(1) Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính: Đánh giá tính đơn giản, công khai, minh bạch của quy trình.

(2) Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức: Đánh giá sự thân thiện, tận tình, chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ.

(3) Mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng dịch vụ công trực tuyến: Đánh giá hiệu quả của chính phủ điện tử, tính dễ dùng và độ ổn định của hệ thống.

(4) Mức độ hài lòng về giải quyết phản ánh, kiến nghị: Đánh giá khả năng lắng nghe và xử lý khiếu nại của chính quyền.

(5) Mức độ tiếp cận thông tin, tham gia đóng góp ý kiến vào các quy định, chính sách pháp luật: Đánh giá tính dân chủ và công khai ở cơ sở.

(6) Các góp ý, kiến nghị của người dân, tổ chức: Thu thập các đề xuất cụ thể để cải thiện chất lượng phục vụ.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHI TIẾT

1. Mức độ hài lòng chung đối với các nội dung khảo sát

a) Tỷ lệ hài lòng chung của toàn tỉnh (*13 sở, ban, ngành và 95 xã, phường*) năm 2025 đạt 92,97%, con số này thể hiện một bước nhảy vọt về chất lượng phục vụ, khẳng định hiệu quả bước đầu của các giải pháp cải cách quyết liệt mà tỉnh đã triển khai. Cơ cấu mức độ đánh giá của người dân được phân bổ như sau:

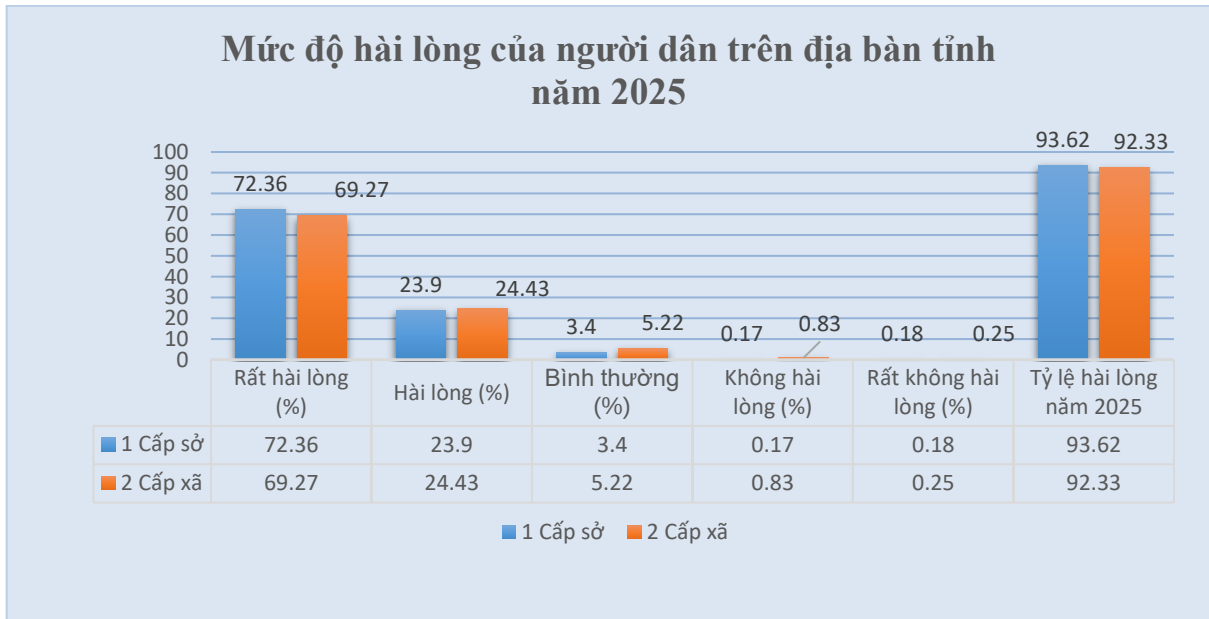
- **Rất hài lòng:** 70,81% - Chiếm tỷ trọng lớn nhất, cho thấy người dân không chỉ chấp nhận mà còn đánh giá cao chất lượng dịch vụ.

- **Hài lòng:** 24,17%.

- **Bình thường:** 4,31% - Nhóm ý kiến trung tính, chưa thấy rõ sự cải thiện nổi bật.

- **Không hài lòng:** 0,5% - Tỷ lệ rất thấp.

- **Rất không hài lòng:** 0,21% - Tỷ lệ không đáng kể trên tổng thể, nhưng tập trung cục bộ ở một số cơ quan đơn vị, địa phương.



b) Khi phân tích sâu theo cấp hành chính, có sự chênh lệch nhẹ về chất lượng phục vụ:

- **Cấp Sở (13 sở, ngành được khảo sát):** Đạt tỷ lệ hài lòng trung bình **93,62%**.

- **Cấp Xã (Chính quyền cơ sở):** Đạt tỷ lệ hài lòng trung bình **92,33%**.

Dữ liệu cho thấy khối Sở, ngành đang vận hành trơn tru hơn so với Khối xã, phường ở tất cả các chỉ số. Khoảng cách lớn nhất nằm ở Dịch vụ công trực tuyến (2,16%). Điều này phản ánh thực tế rằng hạ tầng số và kỹ năng số tại cấp Sở nơi tập trung nguồn nhân lực chất lượng cao và được đầu tư trọng điểm vẫn vượt trội so với mặt bằng chung tại cấp xã, đặc biệt là các xã vùng xa thuộc địa bàn mới sáp nhập.

Sự chênh lệch về tỷ lệ "Bình thường" (*cấp xã cao hơn 1,82%*) cũng là một chỉ dấu quan trọng. Tại cấp xã, người dân có xu hướng chấp nhận dịch vụ ở mức "trung bình", thiếu sự đột phá hoặc ấn tượng mạnh mẽ như tại một số Sở chuyên ngành. Áp lực trực tiếp từ việc giải quyết các thủ tục hành chính hàng ngày (*đất đai, hộ tịch, chứng thực*) trong bối cảnh thiếu vắng cấp huyện hỗ trợ đã khiến bộ máy cấp xã tại một số nơi có dấu hiệu quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

2. Phân tích chi tiết kết quả tại khối Sở, ban, ngành

Khối các cơ quan cấp Sở đóng vai trò tham mưu và quản lý nhà nước chuyên ngành, đồng thời trực tiếp giải quyết nhiều thủ tục hành chính phức tạp cho doanh nghiệp và người dân. Kết quả khảo sát tại 13 đơn vị cấp Sở cho thấy sự phân hóa rõ rệt về chất lượng phục vụ.

2.1. Nhóm các đơn vị xuất sắc (Tỷ lệ hài lòng trên 95%)

Đây là nhóm các đơn vị dẫn đầu, thể hiện sự chuyên nghiệp và hiệu quả vượt trội. Đặc điểm chung của nhóm này là hoàn toàn không ghi nhận bất kỳ phản hồi "Không hài lòng" hoặc "Rất không hài lòng" nào từ phía người dân, bao gồm: Sở Xây dựng đứng đầu bảng xếp hạng với tỷ lệ hài lòng đạt 97,88%, trong đó tỷ lệ "Rất hài lòng" lên tới 89,39%. Đây là một kết quả rất đáng khích lệ đối với một lĩnh vực thường xuyên chịu áp lực lớn về hồ sơ cấp phép xây dựng và quy hoạch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 96,67%; Sở Ngoại vụ đạt 95,56%; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đạt 95,45% và Sở Y tế đạt 95%.

2.2. Nhóm các đơn vị đạt mức Tốt (Tỷ lệ hài lòng từ 90% đến dưới 95%)

Nhóm này bao gồm 06 đơn vị, chiếm tỷ lệ lớn nhất và giữ vai trò ổn định mặt bằng chất lượng chung của tỉnh, bao gồm: Sở Nội vụ đạt 94,63%; Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 94,00% (*tuy nhiên, cần lưu ý đơn vị này bắt đầu xuất hiện phản hồi tiêu cực với 0,56% ý kiến "Không hài lòng"*); Sở Tài chính đạt 93,07%; Sở Công Thương đạt 92,99% (*đây là trường hợp cá biệt trong nhóm này khi ghi nhận tới 2,3% ý kiến "Rất không hài lòng" - tỷ lệ tiêu cực cao nhất trong khối Sở, về những bất cập trong quy trình hoặc thái độ phục vụ tại một số bộ phận của Sở*); Ban Quản lý các Khu công nghiệp, khu kinh tế đạt 91,92% và Sở Khoa học và Công nghệ đạt 91,03%.

2.3. Nhóm đơn vị cần cải thiện (Tỷ lệ hài lòng dưới 90%)

Hai đơn vị có kết quả thấp nhất khối Sở cần nghiêm túc rà soát lại quy trình hoạt động gồm: Sở Tư pháp đạt 89,67% (*mặc dù có 60% người dân "Rất hài lòng", nhưng tỷ lệ "Bình thường" lên tới 8,33% và đặc biệt là 1,67% ý kiến "Không hài lòng" về việc phải chi phí không chính thức - chiếm 10% ý kiến phản ánh và yêu cầu nộp hồ sơ giấy khi đã làm trực tuyến*); Sở Dân tộc và Tôn giáo đạt 89,17%, đơn vị này có đặc điểm là tỷ lệ đánh giá "Hài lòng" (54,17%) cao hơn tỷ lệ "Rất hài lòng" (45,83%), cho thấy chất lượng dịch vụ mới chỉ dừng ở mức đáp ứng cơ bản, chưa tạo được ấn tượng tốt cho người dân.

(Chi tiết kết quả phụ lục 01 kèm theo)

3. Phân tích chi tiết kết quả tại khối xã, phường (95 địa phương)

Cấp xã là nơi trực tiếp triển khai các chính sách và tiếp xúc hàng ngày với người dân. Kết quả khảo sát tại 95 xã, phường cho thấy sự chênh lệch rất lớn về chất lượng quản trị giữa các địa phương.

3.1. Nhiều địa phương đã nỗ lực vượt bậc để đạt được sự hài lòng tuyệt đối hoặc rất cao từ người dân

- UBND xã Long Hà, là đơn vị dẫn đầu toàn tỉnh với tỷ lệ hài lòng 99,22%, trong đó 96,11% là "Rất hài lòng", đơn vị này không ghi nhận bất kỳ phản hồi trung tính hay tiêu cực nào.

- Nhóm các đơn vị đạt trên 98%: Bao gồm UBND xã Lộc Hưng (98,75%), UBND phường An Lộc (98,7%), UBND xã An Viễn (98,22%).

- Các đơn vị không có phản hồi tiêu cực: Ngoài Long Hà, còn có các xã, Lộc Hưng, Phú Lý, Bù Đăng, Lộc Quang, Xuân Bắc, Thọ Sơn, Tam Hiệp, Đak Nhau, phường An Lộc, Chợ Thành. Đây là những mô hình mẫu về thái độ phục vụ và quy trình xử lý hồ sơ cần được nhân rộng.

3.2. Ngược lại, có một số địa phương đang bộc lộ hạn chế, các đơn vị này tập trung nhiều phản hồi "Không hài lòng" và "Rất không hài lòng"

- UBND xã Nam Cát Tiên: Là đơn vị có chỉ số thấp nhất tỉnh (*chỉ đạt 79,17%*), trong đó có tới 16,67% người dân "Không hài lòng" và 8,33% "Rất không hài lòng". Đây là tỷ lệ phản đối cao, đòi hỏi sự can thiệp và chấn chỉnh ngay.

- UBND xã Thuận Lợi: Đạt 79,44%. Tại đây, tỷ lệ đánh giá "Bình thường" lên tới 27,78%, cho thấy sự thờ ơ hoặc chất lượng phục vụ mờ nhạt, thiếu sự hỗ trợ người dân.

- UBND xã Phú Vinh: Đạt 81,04% (*với 22,92% ý kiến bình thường*).

- UBND phường Trần Biên: Đạt 83,21% (*ghi nhận 3,21% không hài lòng*).

- UBND xã Phú Riềng: Đạt 83,61% (*ghi nhận 5,56% không hài lòng*).

Qua phân tích về các chỉ số trên cho thấy:

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng": Ngoài Nam Cát Tiên (8,33%), các xã như Tân Khai (7,14%), Bù Gia Mập (1,19%), Xuân Lộc (1,11%), Phú Trung (1,11%), Trảng Bom (1,11%) cũng ghi nhận tình trạng này. Điều này phản ánh một bộ phận người dân đối với thái độ hoặc kết quả giải quyết hồ sơ tại đây.

- Tỷ lệ "Không hài lòng": Xã Nam Cát Tiên có tỷ lệ không hài lòng lên tới 16,67%, tiếp theo là Thống Nhất (6,41%) Phú Riềng (5,56%), Xuân Lộc (4,44%).

(Chi tiết kết quả phụ lục 02 kèm theo)

4. Đánh giá theo từng nội dung khảo sát

Để hiểu rõ nguyên nhân của sự hài lòng hay không hài lòng, cần đi sâu phân tích 05 chỉ số thành phần quan trọng:

4.1. Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

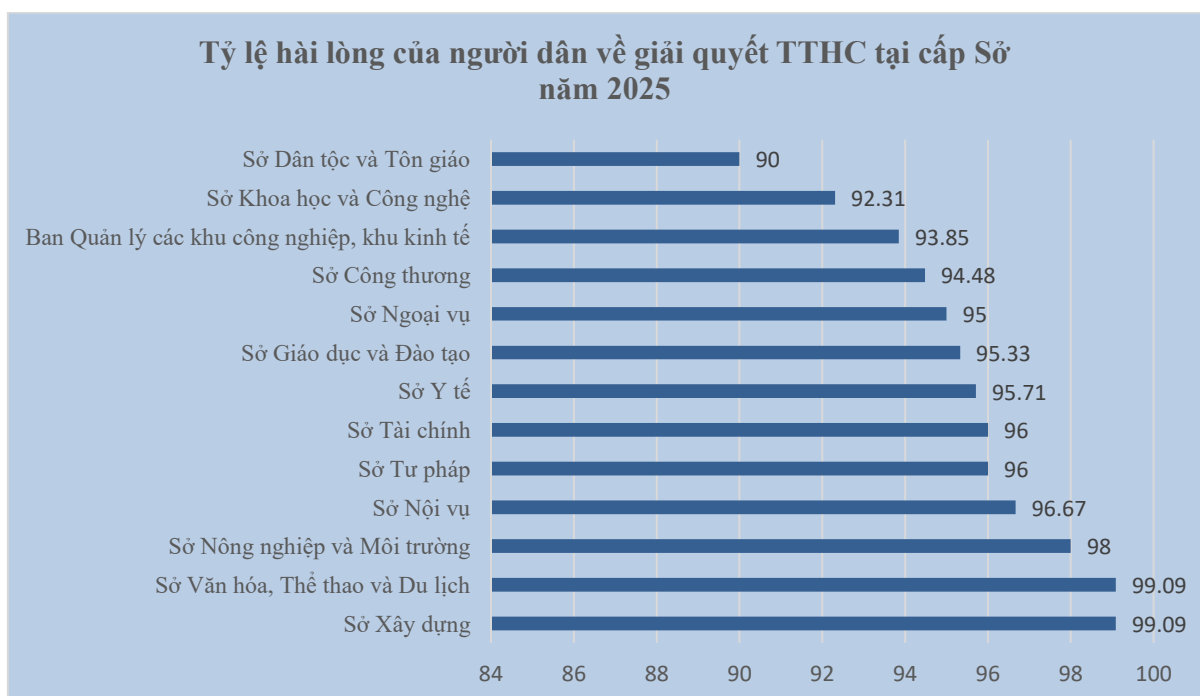
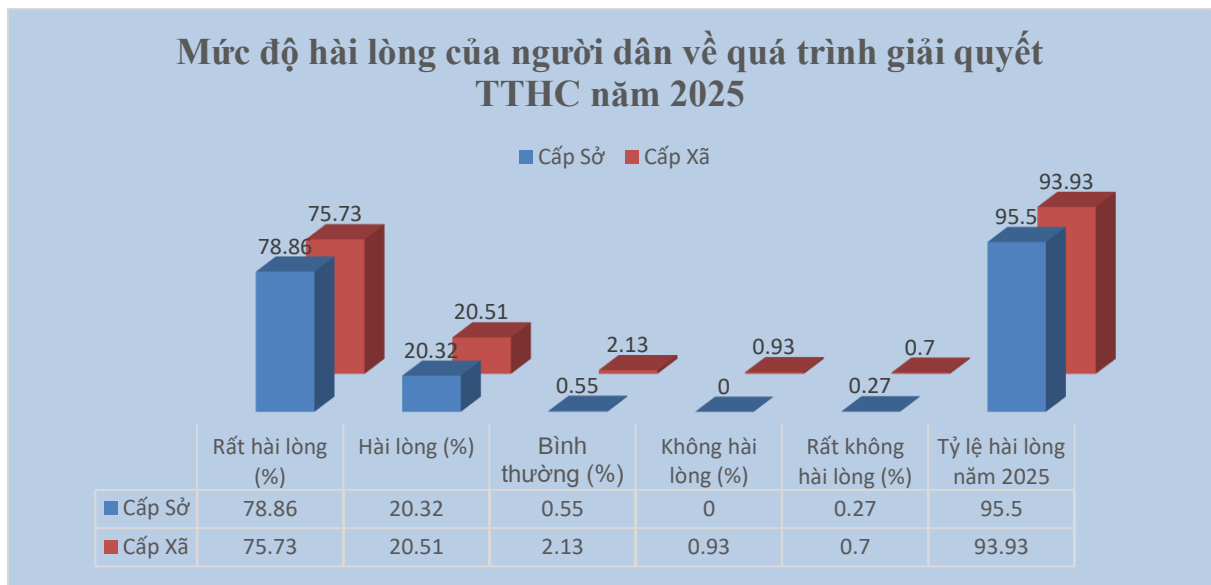
Chỉ số này đạt mức rất cao là **94,72%** (*cấp Sở 95,5%, cấp xã 93,93%*). Tuy nhiên, đằng sau con số tích cực này vẫn còn những vấn đề tồn tại:

- Cấp Sở: Tập trung vào 03 vấn đề chính (*chiếm tỷ lệ trung bình 2,56%*), đó là: Quy trình rườm rà phải bổ sung hồ sơ nhiều lần, kết quả giải quyết không thỏa đáng; phải liên hệ nhiều cơ quan (*Sở Công Thương là đơn vị duy nhất ghi nhận ý kiến phản hồi ở nhóm nguyên nhân này*).

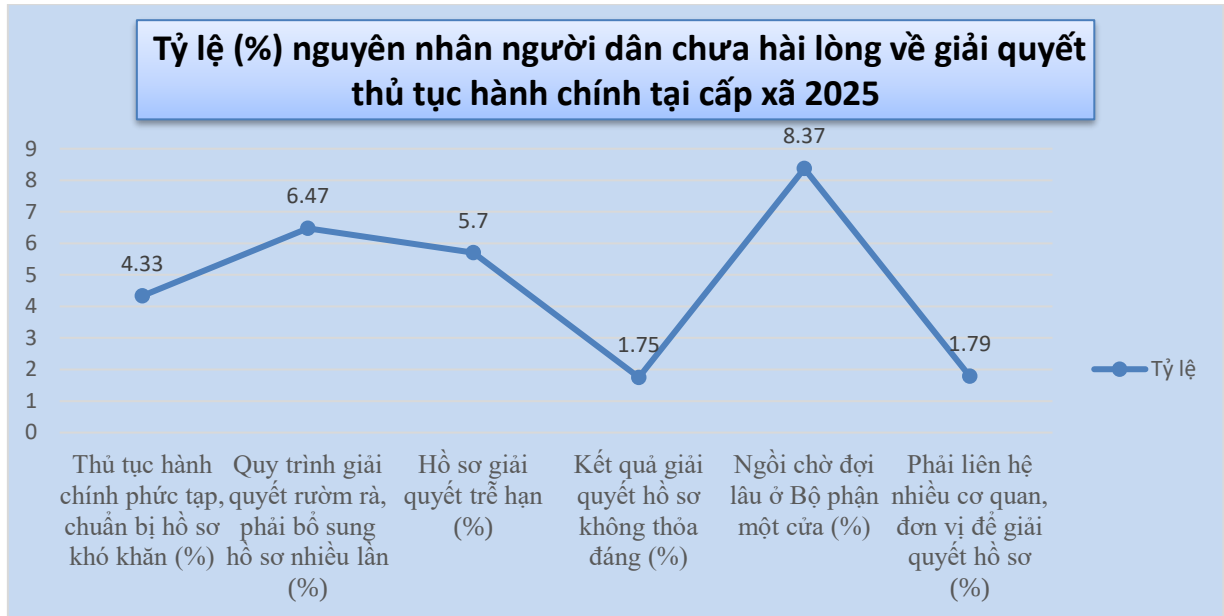
- Vấn đề chi phí không chính thức:

+ Tại cấp Sở: Có 1,63% người dân phản ánh phải chi thêm tiền ngoài phí/lệ phí quy định (*Sở Tư pháp 10%, Ban Quản lý các khu công nghiệp, khu kinh tế 7,69% và Sở Công Thương: 3,45%*).

+ Tại cấp xã: Tình trạng này phổ biến hơn với tỷ lệ trung bình 4,18%, xuất hiện tại 46/95 xã, phường (*cá biệt, tại xã Định Quán có tới 45% người dân phản ánh phải chi thêm tiền ngoài phí/lệ phí quy định, xã Phú Hòa cũng ghi nhận mức 33,33%*).



(Kết quả hài lòng về giải quyết TTHC cấp Sở tại phụ lục 03 kèm theo)



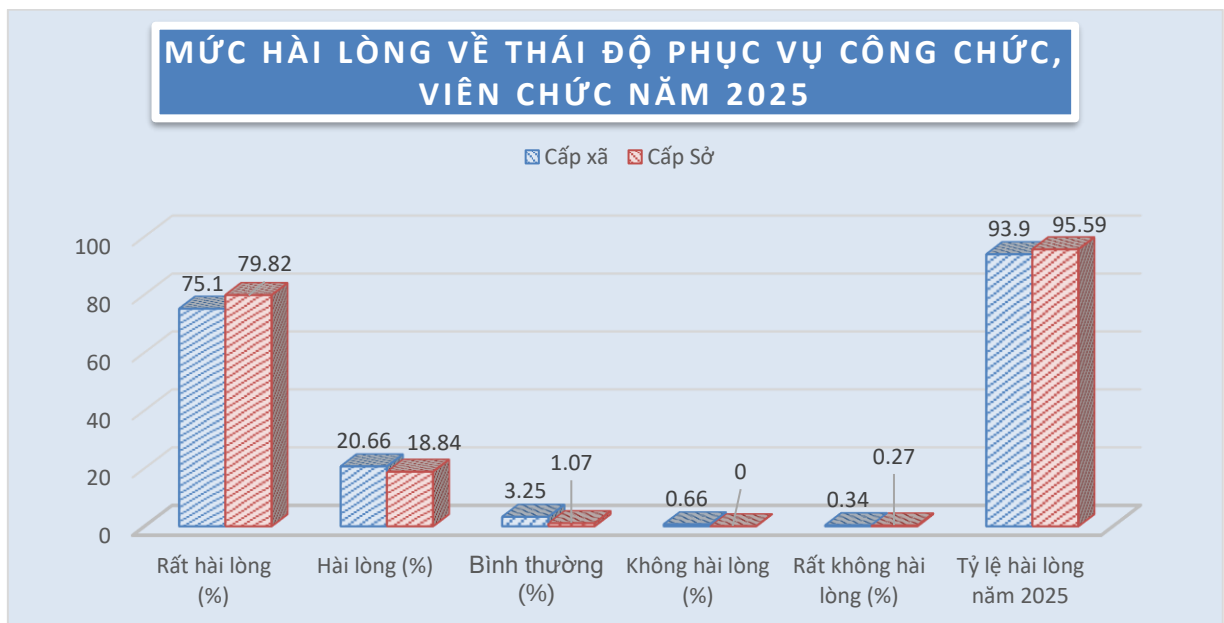
(Kết quả hài lòng về giải quyết TTHC, cấp xã tại phụ lục 04 kèm theo)

4.2. Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức

Đây là chỉ số đạt kết quả cao nhất với **94,75%** hài lòng.

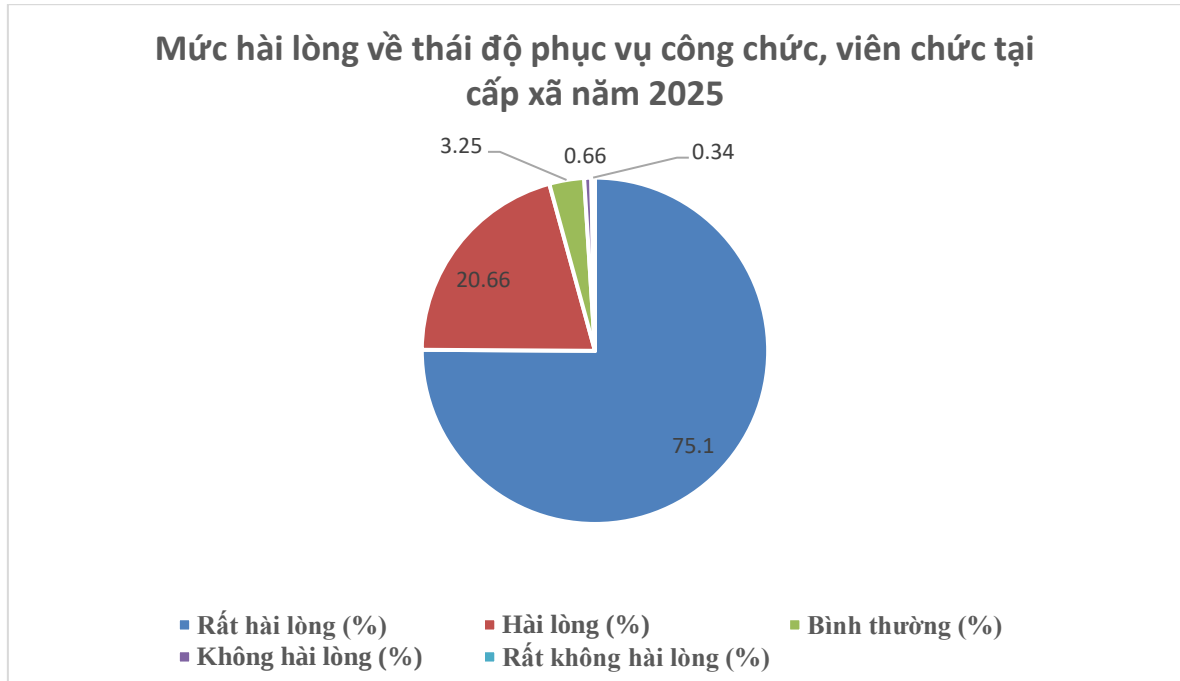
- Tại cấp Sở: Sở Xây dựng tiếp tục dẫn đầu (99,09%). Sở Công Thương là đơn vị duy nhất có phản hồi "Rất không hài lòng" về thái độ cán bộ (3,45%), tập trung vào lý do "cán bộ chưa thân thiện".

- Tại cấp xã: Dù tỷ lệ hài lòng cao, nhưng vẫn còn 7,02% ý kiến cho rằng cán bộ "chưa thân thiện" và 6,14% cho rằng "hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng". Tại các đơn vị như: Phường Long Bình, phường Trần Biên, xã Gia Kiệm thì 100% các ý kiến không hài lòng đều xuất phát từ thái độ thiếu thân thiện của cán bộ. Tại xã Bình Minh 100% ý kiến không hài lòng là do hướng dẫn không rõ ràng.



(Chi tiết kết quả mức hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức

cấp Sở tại phụ lục 05 kèm theo)



(Chi tiết mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại cấp xã tại phụ lục 06 kèm theo)

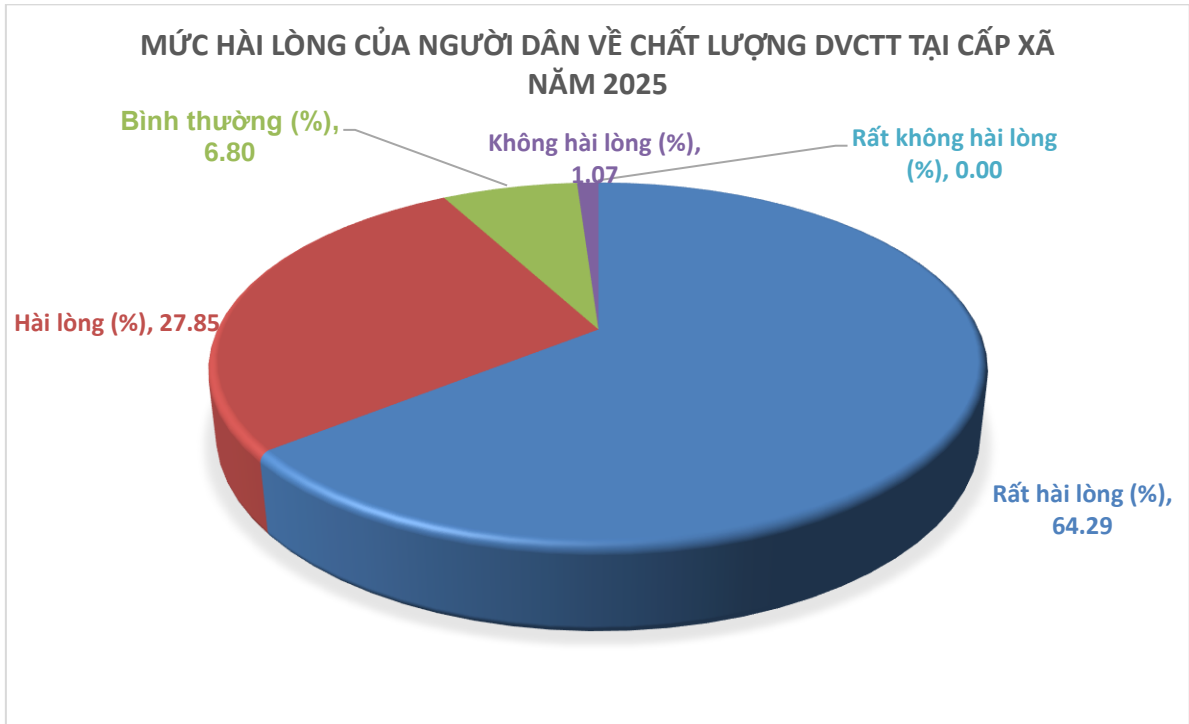
4.3. Mức độ hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

Đây là trụ cột của chính quyền số, với tỷ lệ hài lòng chung đạt **92,15%**.

- Mức độ tiếp cận: Tại cấp Sở, tỷ lệ người dân đã sử dụng DVC rất cao (92,15%). Tuy nhiên, tại cấp xã, con số này chỉ là 77,70%. Sự chênh lệch thể hiện rõ nét khi xã Nam Cát Tiên có 0% người dân từng sử dụng DVC, trong khi 100% người được hỏi biết về dịch vụ nhưng chưa dùng. Điều này cho thấy rào cản về kỹ năng số hoặc hạ tầng tại vùng sâu vùng xa còn rất lớn.

- Điểm nghẽn về DVC: Một nguyên nhân gây bức xúc lớn (*chiếm 7,40% ý kiến tại cấp xã*) là tình trạng "nộp hồ sơ trực tuyến nhưng vẫn bị yêu cầu nộp hồ sơ giấy". Tình trạng này diễn ra 100% tại phường Đồng Xoài, xã Long Phước, Tà Lài. Tại cấp Sở, Sở Tư pháp cũng bị phản nản về vấn đề này (7,69%).

- Lỗi kỹ thuật: 7,96% người dân cấp xã phản nản về việc hệ thống khó thao tác.



(Chi tiết hài lòng của cấp Sở, cấp xã về chất lượng dịch vụ công trực tuyến tại phụ lục 07, 08 kèm theo)

4.4. Mức độ hài lòng về giải quyết kiến nghị của người dân

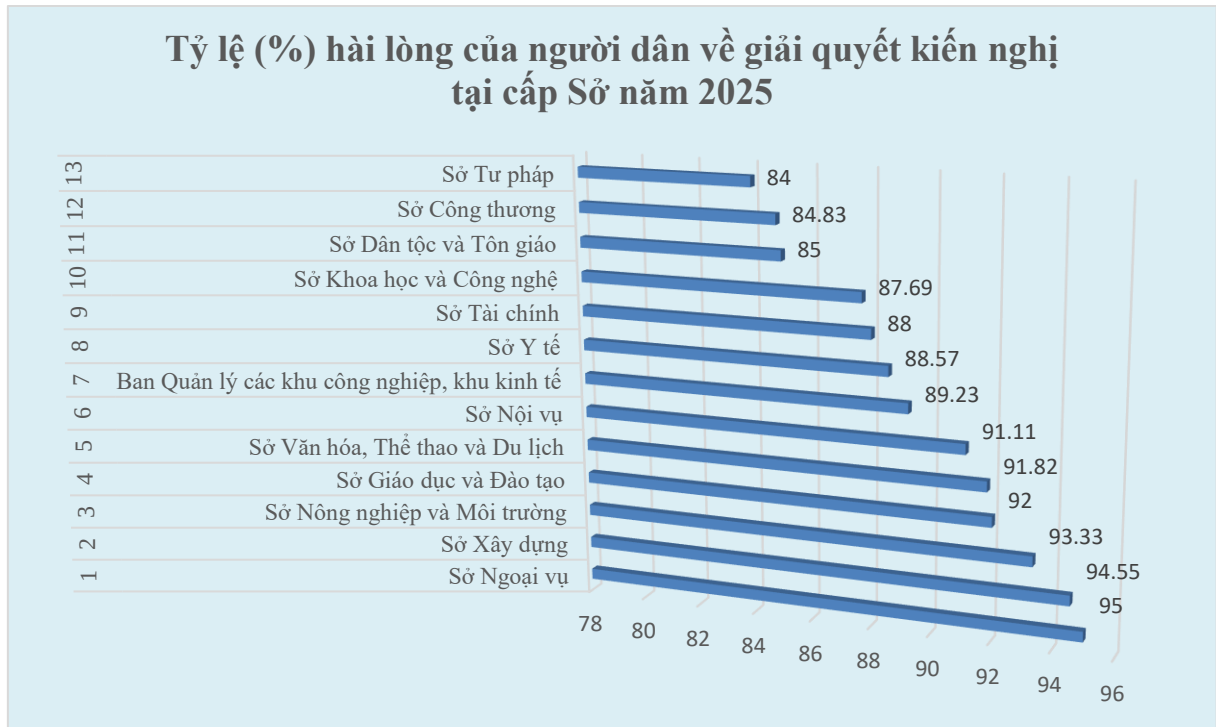
Mức độ hài lòng của người dân về giải quyết phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh trung bình đạt 89,60% (tỷ lệ rất hài lòng chiếm 59,14%, hài lòng chiếm 30,55%, bình thường chiếm 9,65%, không hài lòng chiếm 0,54% và rất không hài lòng chiếm 0,13%).

Đây là chỉ số có điểm số **thấp nhất** trong các nội dung khảo sát, chỉ đạt **89,60%**.

- Tại cấp Sở: Sở Tư pháp có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (84%). Nguyên nhân dẫn đến chưa hài lòng về giải quyết kiến nghị tại cấp Sở cho thấy người dân còn thấy khó khăn trong gửi phản ánh, kiến nghị chiếm 7,69% và tập trung tại Sở Công Thương.

- Tại cấp Xã: Xã Nam Cát Tiên với 25% ý kiến "Không hài lòng". Nguyên nhân chính là do "kết quả giải quyết không thỏa đáng" (5,26%).

- Kênh phản ánh: Mặc dù Tổng đài 1022 đã được triển khai (*chiếm 10 - 13% lượng phản ánh*), nhưng phần lớn người dân vẫn chọn cách "liên hệ trực tiếp cán bộ" (chiếm tỷ lệ cao nhất tại nhiều xã), cho thấy các kênh phản ánh chính thống, hiện đại chưa thực sự chiếm được niềm tin tuyệt đối hoặc chưa đủ thuận tiện.



(Chi tiết mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng giải quyết phản ánh, kiến nghị tại cấp Sở, cấp xã tại phụ lục 09, phụ lục 10 kèm theo)

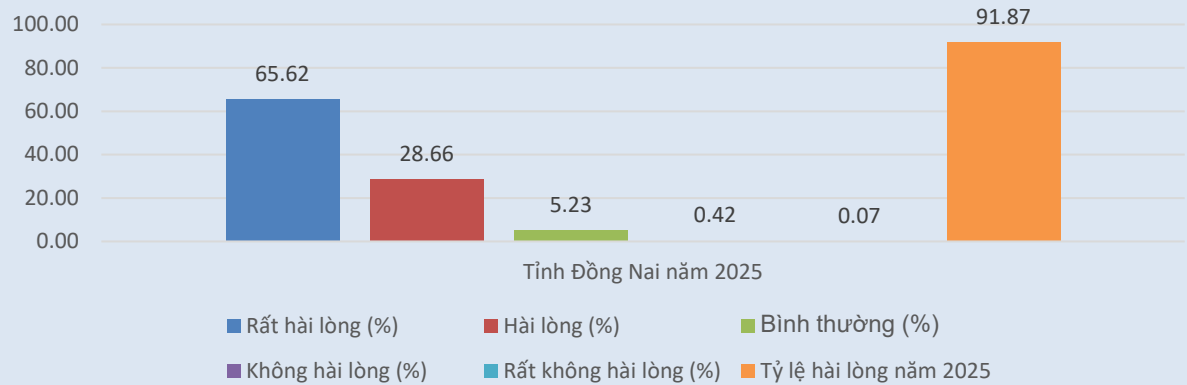
4.5. Mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng các văn bản QPPL của các ngành, lĩnh vực

- Tỷ lệ hài lòng đạt 91,87%. Trong đó, tỷ lệ rất hài lòng chiếm 65,62%, hài lòng chiếm 28,66%, bình thường chiếm 5,23%, không hài lòng chiếm 0,42% và rất không hài lòng chiếm 0,07%.

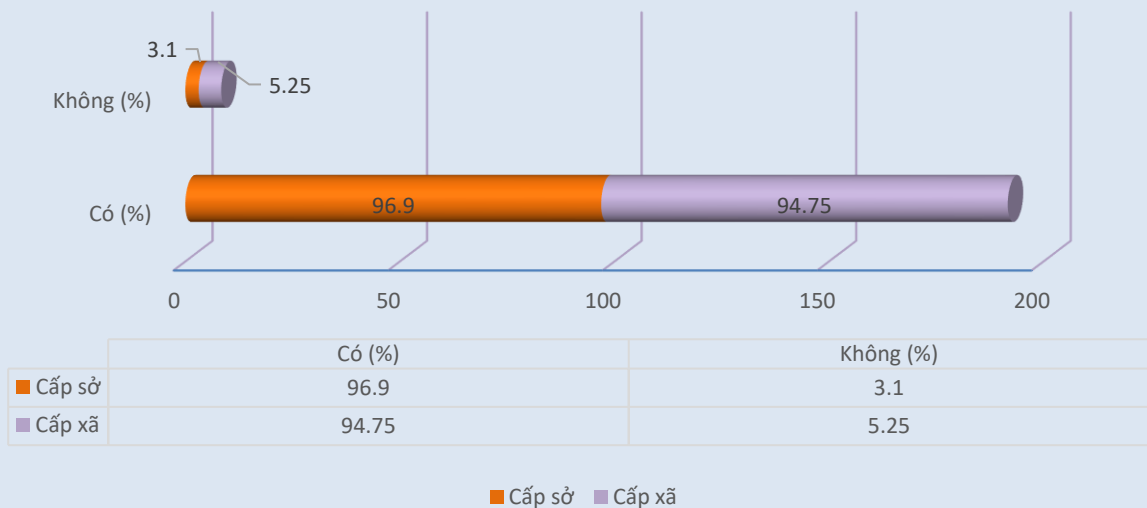
- Tiếp cận thông tin: Cấp Sở đạt 96,90%, cấp xã đạt 94,75%. Tuy nhiên, tại xã Tân Khai, tỷ lệ tiếp cận thông tin chỉ đạt 57,14% thấp nhất tỉnh.

- Chất lượng quy định: Vẫn còn 9,47% ý kiến tại cấp xã cho rằng "quy định còn chồng chéo" và 4,21% cho rằng "quy định ban hành chưa kịp thời". Điều này phản ánh sự bất cập trong hệ thống văn bản pháp luật khi triển khai xuống cơ sở, gây lúng túng cho người thực thi và người dân.

Mức độ hài lòng về chất lượng các văn bản quy định pháp luật tỉnh Đồng Nai năm 2025

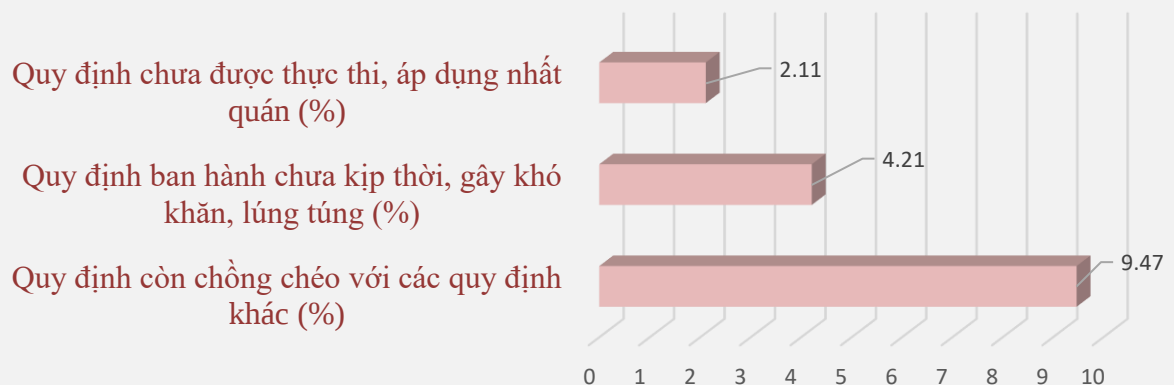


Việc tiếp cận được thông tin chính sách, pháp luật của người dân 2025



(Chi tiết kết quả hài lòng của người dân về chất lượng các quy định pháp luật cấp Sở, cấp xã tại phụ lục 11, 12 kèm theo)

Nguyên nhân người dân chưa hài lòng về chất lượng các quy định pháp luật tại cấp xã



III. TỔNG HỢP KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN

Qua quá trình khảo sát, người dân và tổ chức đã đưa ra nhiều kiến nghị xác đáng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Các kiến nghị này phản ánh đúng những vấn đề mà nền hành chính tỉnh đang gặp phải.

1. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (Chiếm tỷ trọng cao nhất):

- Tại cấp Sở: 25,58% ý kiến kiến nghị, tập trung cao nhất tại Sở Y tế (34,48%), Sở Tài chính (33,93%).

- Tại cấp Xã: 22,36% ý kiến kiến nghị, nổi bật tại Phường An Lộc (51,61%) và xã Long Hà (48,21%). Người dân mong muốn cắt giảm bớt các loại giấy tờ không cần thiết, tái sử dụng dữ liệu đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

2. Mở rộng và đa dạng hóa các kênh hỗ trợ (chiếm khoảng 20%)

Nhu cầu được hỗ trợ, hướng dẫn tận tình vẫn rất lớn, đặc biệt tại các địa phương có điều kiện khó khăn như xã Bom Bo (46,67% kiến nghị). Người dân mong muốn có thêm các kênh hướng dẫn trực quan, dễ hiểu hoặc các tổ hỗ trợ trực tiếp tại khu dân cư.

3. Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ (cấp Sở 16,24%, cấp xã 15,39%)

- Kiến nghị này tập trung nhiều tại Sở Tài chính (23,21%) và xã Thống Nhất (33,33%). Điều này cho thấy dù quy trình đã được cải tiến, nhưng độ trễ trong xử lý hồ sơ vẫn là vấn đề gây sốt ruột cho người dân.

4. Cải thiện chất lượng Dịch vụ công trực tuyến (cấp Sở 11,02%, cấp xã 9,49%)

Người dân tại Sở Dân tộc Tôn giáo (14,29%) và xã Phú Lâm (20,69%) kiến nghị mạnh mẽ về việc nâng cấp hệ thống phần mềm, giảm thiểu lỗi kỹ thuật và đơn giản hóa giao diện người dùng.

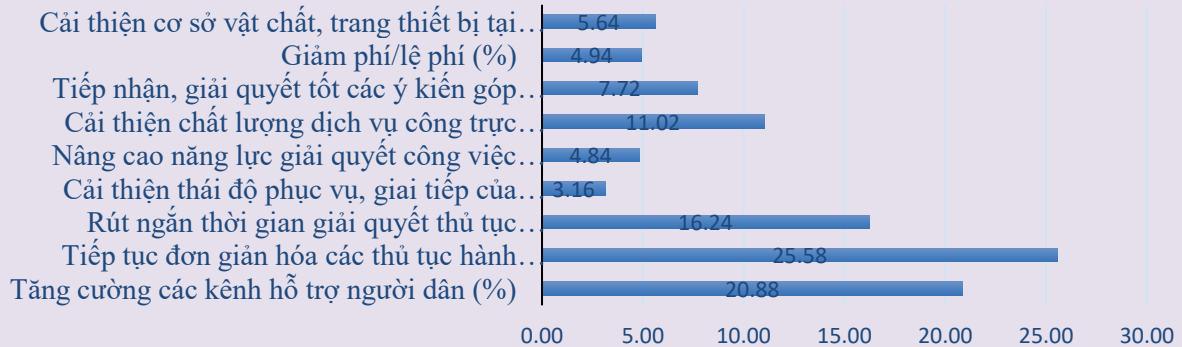
5. Minh bạch và giảm phí, lệ phí (khoảng 5%)

Đáng chú ý, tại xã Phú Lý có tới 29,31% người dân kiến nghị về vấn đề phí/lệ phí. Tại Sở Khoa học và Công nghệ là 16%. Điều này liên quan mật thiết đến vấn đề minh bạch tài chính và chống lạm thu.

6. Cải thiện cơ sở vật chất (khoảng từ 5% - 8%)

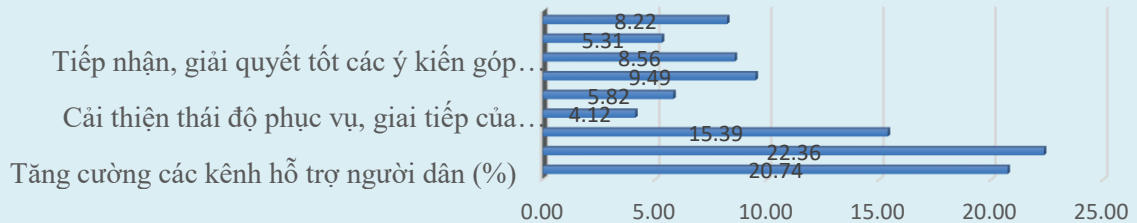
Tập trung tại Sở Ngoại vụ (13,04%) và xã Xuân Bắc (20%), phản ánh nhu cầu về không gian tiếp dân văn minh, hiện đại, đầy đủ tiện nghi tối thiểu.

Kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đối với cấp Sở năm 2025



	Tăng cường các kênh hỗ trợ người dân (%)	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính (%)	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (%)	Cải thiện thái độ phục vụ, giai tiếp của công chức (%)	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức (%)	Cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến (%)	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (%)	Giảm phí/lệ phí (%)	Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa (%)
■ Cấp sở	20.88	25.58	16.24	3.16	4.84	11.02	7.72	4.94	5.64

Kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tại cấp xã năm 2025



	Tăng cường các kênh hỗ trợ người dân (%)	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính (%)	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (%)	Cải thiện thái độ phục vụ, giai tiếp của công chức (%)	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức (%)	Cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến (%)	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (%)	Giảm phí/lệ phí (%)	Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa (%)
■ Cấp xã	20.74	22.36	15.39	4.12	5.82	9.49	8.56	5.31	8.22

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Chất lượng phục vụ được nâng lên: Với chỉ số hài lòng chung xấp xỉ 93% đã khẳng định sự thành công trong việc chuyển đổi tư duy từ "quản lý" sang "phục vụ".

- Chuyển đổi số đi vào thực chất và hiệu quả: Việc thực hiện khảo sát 100% qua Zalo và tỷ lệ người dân sử dụng DVC trực tuyến cao (*đặc biệt ở cấp Sở trên 92%*) cho thấy nền hành chính số của tỉnh đã bắt nhịp tốt với xu thế thời đại, tạo thuận lợi tối đa cho người dân.

- Mô hình chính quyền cơ sở phát huy tác dụng: Sự xuất hiện của nhiều xã, phường đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối (*Long Hà, Lộc Hưng...*) cho thấy việc phân cấp, phân quyền theo mô hình chính quyền hai cấp đã bước đầu phát huy hiệu quả, giúp chính quyền cơ sở chủ động, linh hoạt và trách nhiệm hơn trong phục vụ nhân dân.

- Ngành Y tế và Xây dựng có sự bứt phá: Hai lĩnh vực vốn được coi là "nhạy cảm" và phức tạp nay đã vươn lên nhóm dẫn đầu, thể hiện nỗ lực cải cách nội bộ rất lớn.

2. Tồn tại, Hạn chế

- Khoảng cách chênh lệch quá lớn giữa đơn vị dẫn đầu (99,22%) và đơn vị cuối bảng (79,17%) cho thấy người dân ở các địa bàn khác nhau đang được thụ hưởng chất lượng dịch vụ công không đồng đều. Các vùng sâu, vùng xa như Nam Cát Tiên đang bị tụt hậu.

- Tỷ lệ người dân phản ánh phải chi tiền ngoài quy định tại một số đơn vị đã ảnh hưởng đến niềm tin của người dân vào bộ máy chính quyền.

- Tình trạng yêu cầu nộp hồ sơ giấy đối với thủ tục trực tuyến là một rào cản kỹ thuật và tư duy cần sớm được dỡ bỏ.

- Tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở chỉ số giải quyết kiến nghị cho thấy chính quyền vẫn còn lúng túng hoặc chưa thực sự cầu thị trong việc xử lý các khiếu nại của dân.

3. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

- Năm 2025 là năm đầu tiên vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp (từ 1/7/2025). Khối lượng công việc khổng lồ từ việc sắp xếp tổ chức bộ máy, bàn giao nhiệm vụ đã tạo ra áp lực lớn lên đội ngũ cán bộ cơ sở, dẫn đến những sai sót hoặc chậm trễ nhất định trong giai đoạn đầu.

- Sự phát triển nhanh của nhu cầu dịch vụ công trực tuyến đôi khi vượt quá khả năng đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật tại một số địa bàn vùng sâu, vùng xa, gây khó khăn cho việc thao tác và xử lý hồ sơ.

b) Nguyên nhân chủ quan

- Tại các đơn vị có chỉ số hài lòng thấp (*như Nam Cát Tiên, Thuận Lợi*), vai trò chỉ đạo, kiểm tra, giám sát của người đứng đầu chưa quyết liệt. Công tác chấn chỉnh kỷ cương hành chính còn lỏng lẻo.

- Tình trạng thái độ thiếu thân thiện, hướng dẫn lòng vòng tại một số đơn vị xuất phát từ ý thức và đạo đức công vụ hạn chế của một bộ phận nhỏ cán bộ, công chức.

- Tại các xã có tỷ lệ chưa biết, sử dụng DVC 0%, nguyên nhân chính là do chính quyền địa phương chưa có giải pháp tuyên truyền, hướng dẫn hiệu quả đến từng người dân.

V. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM NĂM 2026

Để duy trì, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, nâng cao mức độ hài lòng của người dân trong năm 2026, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu sở, ban, ngành và UBND các xã, phường tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Nhóm giải pháp chấn chỉnh kỷ cương và trách nhiệm

- Các đơn vị có tỷ lệ hài lòng chung **dưới 85%**, có tỷ lệ "Không hài lòng" cao (*Sở Tư pháp, Sở Công Thương, xã Nam Cát Tiên, Thuận Lợi...*) phải khẩn trương rà soát, làm rõ trách nhiệm tập thể, cá nhân và xây dựng Kế hoạch khắc phục hạn chế, báo cáo UBND tỉnh trong Quý I/2026.

- Tăng cường thanh tra công vụ đột xuất, xử lý nghiêm minh các trường hợp cán bộ nhũng nhiễu, gây phiền hà. Kiên quyết đưa ra khỏi bộ máy những cán bộ suy thoái về đạo đức công vụ.

2. Nhóm giải pháp hoàn thiện thể chế và quy trình

- Tiếp tục rà soát, cắt giảm các thủ tục hành chính rườm rà theo kiến nghị của người dân.

- Chấm dứt hoàn toàn việc yêu cầu người dân nộp hồ sơ giấy đối với các thủ tục hành chính đã được quy định thực hiện toàn trình trên môi trường điện tử. Xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị nếu để xảy ra tình trạng này.

3. Nhóm giải pháp về công nghệ và hỗ trợ người dân

- Đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, cải thiện giao diện Cổng Dịch vụ công theo hướng thân thiện, dễ dùng.

- Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng tại các xã, phường để "đi từng ngõ, gõ từng nhà" hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt ưu tiên các địa bàn có tỷ lệ sử dụng thấp.

4. Nhóm giải pháp về cơ chế lắng nghe và giám sát

- Đa dạng hóa và công khai các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Đảm bảo mọi phản ánh đều được xử lý và phản hồi công khai, minh bạch.

- Sử dụng kết quả khảo sát hài lòng người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 làm tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2025.

5. Nhóm giải pháp thích ứng với mô hình chính quyền mới

- Tiếp tục kiện toàn bộ máy, đào tạo nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ cấp xã để đáp ứng yêu cầu phân cấp, phân quyền của mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

- Tăng cường cơ chế phối hợp, hỗ trợ chuyên môn từ cấp tỉnh xuống cấp xã để tháo gỡ kịp thời các vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành mô hình mới.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc quán triệt và triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- Cục KSTTHC - Văn phòng Chính phủ;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Chánh, Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Các Sở ban ngành thuộc tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Báo và PTTH Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCC, Sở Nội vụ (03 bản).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn