

Số: /BC-SNV

Quảng Trị, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả điều tra, khảo sát đo lường chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Trị năm 2025

Thực hiện Quyết định số 2617/QĐ-UBND ngày 14/11/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về Phê duyệt Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 3201/KH-SNV ngày 17/11/2025 về điều tra xã hội học đo lường chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở danh sách người dân trên địa bàn do UBND các xã, phường, đặc khu cung cấp, Sở Nội vụ lập danh sách người dân để nhận Phiếu và trả lời Phiếu điều tra xã hội học, gồm có: Danh sách chính thức có 3.090 người (77 xã phường, mỗi xã phường 40 người; đặc khu Cồn Cỏ 10 người); Danh sách dự phòng (mỗi xã, phường 60 người; đặc khu Cồn Cỏ 40 người).

Sở Nội vụ đã triển khai thực hiện các trình tự, thủ tục đảm bảo theo quy định của pháp luật về lựa chọn đơn vị độc lập thực hiện điều tra xã hội học; chủ động phối hợp với đơn vị điều tra trong quá trình triển khai in phiếu, phát phiếu, thu nhận phiếu đến từng người dân đảm bảo theo Kế hoạch đề ra. Kết quả qua thu thập được từ 3.090 phiếu khảo sát cụ thể như sau:

I. Các tiêu chí về sự hài lòng

1. Về tiếp cận dịch vụ

a) Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của người dân tại các xã, phường, đặc khu như sau:

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
1	Xã Khe Sanh	100	40	Xã Triệu Bình	82,00
2	Xã Kim Điền	100	41	Xã Tuyên Lâm	81,96
3	Xã Phong Nha	100	42	Xã Mỹ Thủy	81,67
4	Xã Tuyên Sơn	100	43	Xã Trường Sơn	81,17
5	Xã Thượng Trạch	98,00	44	Xã Vĩnh Hoàng	80,83
6	Xã A Dơi	97,67	45	Xã Cồn Tiên	80,67
7	Xã Đông Trạch	94,67	46	Xã Nam Ba Đồn	80,67

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
8	Đặc khu Côn Cỏ	94,00	47	Xã La Lay	80,67
9	Xã Tân Lập	92,67	48	Xã Tân Gianh	80,66
10	Xã Vĩnh Định	91,83	49	Phường Đồng Thuận	80,33
11	Xã Gio Linh	91,83	50	Xã Đồng Lê	80,00
12	Phường Bắc Gianh	90,17	51	Xã Nam Cửa Việt	79,85
13	Xã Bồ Trạch	89,66	52	Phường Đồng Hới	79,83
14	Xã Triệu Phong	89,17	53	Xã Ninh Châu	79,67
15	Xã Tân Mỹ	89,00	54	Xã Lệ Thủy	79,33
16	Xã Nam Hải Lăng	88,00	55	Xã Diên Sanh	79,21
17	Phường Đông Hà	87,50	56	Xã Bắc Trạch	78,86
18	Xã Hoàn Lão	87,33	57	Xã Kim Ngân	78,67
19	Xã Ái Tử	87,33	58	Xã Vĩnh Thủy	77,83
20	Phường Đồng Sơn	86,50	59	Xã Quảng Ninh	77,50
21	Xã Hiếu Giang	86,33	60	Xã Triệu Cơ	77,50
22	Xã Lệ Ninh	85,67	61	Xã Hướng Lập	76,92
23	Xã Tuyên Hóa	85,50	62	Xã Hải Lăng	76,58
24	Xã Tân Thành	85,46	63	Xã Hướng Hiệp	75,67
25	Xã Vĩnh Linh	85,33	64	Xã Bến Quan	75,17
26	Xã Tà Rụt	85,31	65	Xã Ba Lòng	74,34
27	Xã Nam Trạch	84,67	66	Xã Cửa Việt	73,89
28	Xã Hòa Trạch	84,50	67	Xã Phú Trạch	73,67
29	Xã Đakrông	84,44	68	Xã Cam Lộ	72,00
30	Xã Quảng Trạch	84,33	69	Xã Bến Hải	71,67
31	Phường Ba Đồn	84,17	70	Xã Hướng Phùng	71,50
32	Xã Trường Phú	84,17	71	Xã Lìa	71,00
33	Xã Dân Hóa	83,67	72	Phường Quảng Trị	69,17
34	Xã Tuyên Bình	83,41	73	Xã Cửa Tùng	67,83
35	Xã Trường Ninh	83,24	74	Xã Nam Gianh	67,80
36	Phường Nam Đông Hà	83,00	75	Xã Trung Thuần	64,16

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
37	Xã Tuyên Phú	83,00	76	Xã Minh Hóa	63,93
38	Xã Sen Ngư	82,83	77	Xã Kim Phú	63,83
39	Xã Cam Hồng	82,11	78	Xã Lao Bảo	61,17

b) Ưu điểm

Các địa phương hầu hết đã bố trí trang thiết bị, biển hiệu hướng dẫn và các điều kiện cần thiết khác để đảm bảo phục vụ người dân khi thực hiện các dịch vụ công, giúp người dân dễ dàng, thuận tiện, nhanh chóng khi sử dụng các dịch vụ công.

c) Tồn tại, hạn chế

Một số tiêu chí ở các địa phương mức độ hài lòng thấp như:

- Nội dung “*Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy*”: Kết quả khảo sát: Xã Lao Bảo 60,0%; xã Minh Hóa 61,8%, xã Trung Thuần 62,2%; xã Kim Phú 62,5%; xã Hướng Phùng 66,5%.

- Nội dung “*Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân*”: Kết quả khảo sát: Xã Lao Bảo 61,5%; xã Kim Phú 62,5%; xã Minh Hóa 63,6%; xã Trung Thuần 64,9%; xã Cửa Tùng 67,0%.

- Nội dung “*Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc*”: Kết quả khảo sát: Phường Quảng Trị 69,0%; Xã Nam Gianh 69,3%.

2. Về tổ chức giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả mức độ hài lòng về tổ chức giải quyết thủ tục hành chính của người dân tại các xã, phường, đặc khu như sau:

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
1	Xã Khe Sanh	100,00	40	Xã Vĩnh Hoàng	80,50
2	Xã Kim Điền	100,00	41	Xã Trường Phú	80,38
3	Xã Phong Nha	100,00	42	Xã La Lay	80,00
4	Xã Tuyên Sơn	100,00	43	Phường Nam Đông Hà	79,63
5	Xã Thượng Trạch	99,13	44	Xã Mỹ Thủy	79,63
6	Xã A Dơi	98,63	45	Xã Ninh Châu	79,50
7	Xã Tân Lập	94,13	46	Xã Tân Gianh	79,27

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
8	Xã Đông Trạch	93,63	47	Xã Hướng Lập	79,15
9	Xã Hiếu Giang	90,88	48	Xã Đồng Lê	78,88
10	Đặc khu Cồn Cỏ	89,50	49	Xã Ba Lòng	78,85
11	Xã Vĩnh Định	88,88	50	Xã Lệ Thủy	78,75
12	Phường Đông Hà	87,50	51	Xã Cam Hồng	78,55
13	Xã Bồ Trạch	87,24	52	Xã Nam Cửa Việt	78,30
14	Xã Tân Mỹ	87,13	53	Xã Cồn Tiên	77,63
15	Xã Diên Sanh	86,16	54	Xã Nam Ba Đồn	77,63
16	Xã Ái Tử	85,88	55	Xã Bắc Trạch	77,56
17	Xã Triệu Bình	85,88	56	Xã Hướng Phùng	77,50
18	Xã Triệu Phong	85,75	57	Phường Đồng Hới	77,25
19	Phường Bắc Gianh	85,63	58	Phường Đồng Thuận	76,38
20	Xã Nam Hải Lăng	85,38	59	Xã Triệu Cơ	76,25
21	Xã Hoàn Lão	85,38	60	Xã Quảng Ninh	75,38
22	Xã Tà Rụt	84,87	61	Xã Vĩnh Thủy	73,88
23	Xã Vĩnh Linh	84,75	62	Xã Lìa	73,78
24	Xã Tân Thành	84,10	63	Xã Kim Ngân	73,63
25	Xã Đông Sơn	83,50	64	Xã Trường Sơn	73,38
26	Xã Tuyên Hóa	83,50	65	Xã Bến Quan	72,25
27	Xã Lệ Ninh	82,88	66	Xã Hải Lăng	72,05
28	Xã Sen Ngư	82,88	67	Xã Bến Hải	71,88
29	Xã Dân Hóa	82,50	68	Xã Hướng Hiệp	71,38
30	Xã Đakrông	82,44	69	Phường Quảng Trị	71,38
31	Xã Nam Trạch	82,38	70	Xã Cửa Việt	70,29
32	Phường Ba Đồn	82,38	71	Xã Kim Phú	69,75
33	Xã Tuyên Phú	81,63	72	Xã Cửa Tùng	68,00
34	Xã Trường Ninh	81,46	73	Xã Nam Gianh	67,68
35	Xã Tuyên Bình	81,41	74	Xã Phú Trạch	67,63
36	Xã Hòa Trạch	80,88	75	Xã Cam Lộ	65,75
37	Xã Tuyên Lâm	80,73	76	Xã Trung Thuận	63,24

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
38	Xã Gio Linh	80,63	77	Xã Minh Hóa	63,18
39	Xã Quảng Trạch	80,50	78	Xã Lao Bảo	61,88

b) Ưu điểm

Các địa phương cơ bản tổ chức giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng được yêu cầu của người dân, các thủ tục hành chính được niêm yết công khai, rõ ràng, thời gian giải quyết cơ bản đúng quy định, giúp người dân thực hiện các thao tác, quy trình công khai, minh bạch.

c) Tồn tại, hạn chế

Một số tiêu chí ở các địa phương mức độ hài lòng thấp như:

- Nội dung: “*Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc*”: Kết quả khảo sát: Xã Trung Thuần 64,3%, xã Cam Lộ 66,5%, xã Nam Gianh 67,8%.

- Nội dung: “*Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định*”: Kết quả khảo sát: Xã Minh Hóa 61,8%; xã Lao Bảo 62,0%, xã Hướng Hiệp 64,0%;

- Nội dung: “*Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân*”: Kết quả khảo sát: Xã Phú Trạch 65,5%, xã Cửa Việt 68,0%.

3. Về công chức, viên chức giải quyết TTHC

a) Kết quả mức độ hài lòng về công chức, viên chức giải quyết TTHC của người dân tại các xã, phường, đặc khu như sau:

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
1	Xã Khe Sanh	100,00	40	Xã Trường Ninh	80,00
2	Xã Kim Điền	100,00	41	Xã Tuyên Lâm	80,00
3	Xã Phong Nha	100,00	42	Xã Quảng Trạch	80,00
4	Xã Tuyên Sơn	100,00	43	Xã Nam Cửa Việt	79,86
5	Xã Thượng Trạch	100,00	44	Xã Nam Ba Đồn	79,83
6	Xã A Dơi	98,50	45	Xã Hướng Lập	79,67
7	Xã Đông Trạch	93,83	46	Xã Tuyên Phú	79,50
8	Xã Hiếu Giang	91,50	47	Xã Ninh Châu	79,33
9	Pường Đông Hà	89,67	48	Xã Triệu Cơ	79,00
10	Đặc khu Cồn Cỏ	88,67	49	Xã Hòa Trạch	78,83
11	Xã Vĩnh Định	88,67	50	Xã Cam Hồng	78,77

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
12	Xã Bồ Trạch	87,72	51	Xã Trường Phú	78,67
13	Xã Tân Mỹ	87,33	52	Xã Hướng Phùng	78,50
14	Xã Diên Sanh	87,29	53	Xã Nam Hải Lăng	78,33
15	Xã Triệu Bình	86,33	54	Phường Đồng Thuận	78,33
16	Xã Vĩnh Linh	86,00	55	Xã Trường Sơn	78,17
17	Xã Tà Rụt	85,64	56	Phường Quảng Trị	77,83
18	Xã Tuyên Hóa	85,17	57	Xã Bắc Trạch	77,72
19	Xã Ái Tử	85,00	58	Xã Quảng Ninh	77,50
20	Xã Lệ Ninh	84,83	59	Xã Lệ Thủy	77,33
21	Phường Đồng Sơn	84,67	60	Phường Nam Đông Hà	76,67
22	Xã Triệu Phong	84,50	61	Phường Đồng Hới	76,33
23	Xã Đakrông	84,44	62	Xã Kim Ngân	76,00
24	Xã Sen Ngư	84,33	63	Xã Bến Hải	75,83
25	Xã Hoàn Lão	84,17	64	Xã Cửa Việt	75,81
26	Xã Tân Thành	83,93	65	Xã Cồn Tiên	74,83
27	Phường Bắc Gianh	83,67	66	Xã Vĩnh Thủy	74,67
28	Xã Dân Hóa	83,17	67	Xã Lìa	74,23
29	Xã Tân Lập	83,00	68	Xã Phú Trạch	74,17
30	Xã Nam Trạch	82,83	69	Xã Nam Gianh	73,50
31	Xã Mỹ Thủy	82,67	70	Xã Cam Lộ	72,83
32	Xã Gio Linh	81,67	71	Xã Hải Lăng	72,65
33	Phường Ba Đồn	81,50	72	Xã Kim Phú	71,33
34	Xã Tân Gianh	81,30	73	Xã Bến Quan	70,50
35	Xã La Lay	81,17	74	Xã Hướng Hiệp	69,83
36	Xã Đồng Lê	81,17	75	Xã Cửa Tùng	69,67
37	Xã Tuyên Bình	81,03	76	Xã Minh Hóa	66,36
38	Xã Ba Lòng	81,03	77	Xã Trung Thuần	65,59
39	Xã Vĩnh Hoàng	80,17	78	Xã Lao Bảo	63,00

b) Ưu điểm

Đội ngũ công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính cho người dân cơ bản có thái độ giao tiếp lịch sự, hướng dẫn người dân đảm bảo các quy trình giải quyết TTHC theo đúng quy định, trình độ chuyên môn đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

c) Tồn tại, hạn chế

Một số tiêu chí ở các địa phương mức độ hài lòng thấp như:

- Nội dung: “Công chức, viên chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn”: Kết quả khảo sát: Xã Lao Bảo 63,0%, xã Minh Hóa 65,5%, xã Bến Quan 69,0%;

- Nội dung : “Công chức, viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính”: Kết quả khảo sát: Xã Trung Thuần 64,9%, xã Cửa Tùng 66,0%, xã Kim Phú 68,0%.

4. Về kết quả giải quyết TTHC

a) Kết quả mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của người dân tại các xã, phường, đặc khu như sau:

TT	Đơn vị	Hài lòng (%)	TT	Đơn vị	Hài lòng (%)
1	Xã Khe Sanh	100,00	40	Xã Nam Hải Lăng	79,17
2	Xã Kim Điền	100,00	41	Xã Trường Ninh	79,02
3	Xã Phong Nha	100,00	42	Xã Tuyên Hóa	78,83
4	Xã Tuyên Sơn	100,00	43	Xã Tuyên Phú	78,83
5	Xã Thượng Trạch	100,00	44	Xã Tân Gianh	78,70
6	Xã A Dơi	99,00	45	Phường Đồng Thuận	78,17
7	Xã Đông Trạch	93,00	46	Xã Ba Lòng	77,95
8	Xã Hiếu Giang	89,67	47	Xã Gio Linh	77,83
9	Xã Vĩnh Định	88,50	48	Xã Lệ Thủy	77,83
10	Đặc khu Cồn Cỏ	88,00	49	Xã Ninh Châu	77,33
11	Xã Tân Lập	87,33	50	Xã Hướng Lập	76,91
12	Xã Bố Trạch	87,02	51	Xã Bắc Trạch	76,91
13	Phường Đông Hà	86,50	52	Xã Cam Hồng	76,84
14	Xã Triệu Bình	86,50	53	Phường Nam Đông Hà	76,83
15	Xã Ái Tử	86,17	54	Xã Tuyên Lâm	76,26
16	Xã Tân Mỹ	86,00	55	Xã Nam Cửa Việt	76,03
17	Xã Vĩnh Linh	84,67	56	Xã Quảng Ninh	75,67
18	Xã Hoàn Lão	84,17	57	Phường Đồng Hới	75,67

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
19	Xã Sen Nưư	83,83	58	Xã Cồn Tiên	74,50
20	Phường Bắc Gianh	83,83	59	Xã Hương Phụng	74,00
21	Xã Lê Ninh	83,67	60	Xã Bến Hải	73,67
22	Xã Diên Sanh	83,26	61	Xã Hương Hiệp	73,33
23	Xã Tà Rụt	82,91	62	Phường Quảng Trị	73,00
24	Xã Tân Thành	82,91	63	Xã Vĩnh Thủy	72,67
25	Xã Quảng Trạch	82,83	64	Xã Triệu Cơ	72,50
26	Phường Đồng Sơn	81,67	65	Xã Kim Ngân	72,50
27	Xã Triệu Phong	81,50	66	Xã Trường Sơn	72,33
28	Xã Nam Trạch	81,50	67	Xã Lĩa	71,53
29	Phường Ba Đồn	81,33	68	Xã Hải Lăng	71,45
30	Xã Dân Hóa	80,67	69	Xã Bến Quan	71,17
31	Xã La Lay	80,67	70	Xã Kim Phú	70,33
32	Xã Hòa Trạch	80,50	71	Xã Cam Lộ	69,50
33	Xã Trường Phú	80,33	72	Xã Cửa Việt	69,14
34	Xã Đồng Lê	79,50	73	Xã Nam Gianh	68,78
35	Xã Đakrông	79,49	74	Xã Cửa Tùng	68,17
36	Xã Mỹ Thủy	79,33	75	Xã Minh Hóa	65,15
37	Xã Tuyên Bình	79,32	76	Xã Phú Trạch	64,50
38	Xã Vĩnh Hoàng	79,17	77	Xã Trung Thuần	63,60
39	Xã Nam Ba Đồn	79,17	78	Xã Lao Bảo	62,17

b) Ưu điểm

Kết quả giải quyết TTHC cơ bản đáp ứng được yêu cầu, mong đợi của người dân. Tiến độ trả kết quả đúng hạn, quy trình, thủ tục được thực hiện đúng quy định pháp luật.

c) Tồn tại, hạn chế

Một số tiêu chí ở các địa phương mức độ hài lòng thấp như:

- Nội dung: “*Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác*”: Kết quả khảo sát: Xã Phú Trạch 60,0%, xã Bến Quan 68,0%, xã Cửa Việt 69,1%;

- Nội dung: “*Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tính công bằng*”: Kết quả khảo sát: Xã Lao Bảo 61,5%, xã Hướng Phùng 64,5%, xã Nam Gianh 66,3%.

5. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

a) *Kết quả mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân tại các xã, phường, đặc khu như sau:*

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
1	Xã Khe Sanh	100,00	40	Xã Trường Phú	80,50
2	Xã Kim Điền	100,00	41	Xã Gio Linh	80,50
3	Xã Phong Nha	100,00	42	Xã Lệ Thủy	80,50
4	Xã Tuyên Sơn	100,00	43	Phường Nam Đông Hà	80,00
5	Xã Thượng Trạch	100,00	44	Xã Nam Cửa Việt	80,00
6	Xã A Dơi	99,00	45	Xã Tuyên Lâm	79,84
7	Xã Đông Trạch	92,17	46	Xã Quảng Trạch	79,83
8	Xã Tân Lập	90,50	47	Xã Tân Gianh	79,67
9	Xã Vĩnh Định	89,00	48	Xã Ninh Châu	79,67
10	Xã Hiếu Giang	88,67	49	Xã Bắc Trạch	79,51
11	Đặc khu Cồn Cỏ	88,67	50	Xã Nam Ba Đồn	79,33
12	Phường Đông Hà	88,33	51	Xã Hòa Trạch	79,00
13	Xã Tân Mỹ	88,33	52	Xã Triệu Cơ	78,67
14	Xã Bồ Trạch	87,54	53	Xã Cam Hồng	78,60
15	Xã Triệu Phong	87,33	54	Xã Trường Ninh	78,05
16	Xã Sen Ngur	84,50	55	Phường Quảng Trị	78,00
17	Xã Lệ Ninh	84,50	56	Xã Cồn Tiên	77,83
18	Xã Vĩnh Linh	84,33	57	Phường Đồng Thuận	76,67
19	Xã Triệu Bình	84,17	58	Phường Đồng Hới	76,17
20	Xã Ái Tử	84,17	59	Xã Ba Lòng	75,21
21	Phường Bắc Gianh	84,00	60	Xã Quảng Ninh	75,17
22	Xã Diên Sanh	83,88	61	Xã Vĩnh Thủy	74,83
23	Phường Đồng Sơn	83,83	62	Xã Trường Sơn	74,50
24	Xã Tân Thành	83,59	63	Xã Hải Lăng	74,19
25	Xã Tuyên Hóa	83,50	64	Xã Bến Quan	74,17

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Hài lòng (%)</i>
26	Xã Tuyên Bình	83,42	65	Xã Kim Ngân	73,83
27	Xã Mỹ Thủy	83,17	66	Xã Hương Phùng	73,50
28	Xã Hoàn Lão	83,00	67	Xã Bến Hải	73,50
29	Xã Nam Hải Lăng	83,00	68	Xã Lìa	72,79
30	Xã Tuyên Phú	82,67	69	Xã Phú Trạch	72,17
31	Xã Tà Rụt	82,56	70	Xã Cửa Tùng	71,67
32	Xã Đakrông	82,56	71	Xã Kim Phú	71,33
33	Xã Nam Trạch	82,50	72	Xã Cửa Việt	70,86
34	Xã Dân Hóa	82,33	73	Xã Nam Gianh	70,08
35	Xã Vĩnh Hoàng	82,00	74	Xã Hương Hiệp	69,33
36	Xã La Lay	81,83	75	Xã Cam Lộ	69,33
37	Phường Ba Đồn	81,67	76	Xã Minh Hóa	65,76
38	Xã Hương Lập	81,46	77	Xã Trung Thuần	64,86
39	Xã Đồng Lê	81,00	78	Xã Lao Bảo	63,83

b) Ưu điểm

Nhìn chung, các phản ánh, kiến nghị của người dân cơ bản được các địa phương giải quyết, xử lý, trả lời cho người dân thỏa đáng, theo đúng quy định của pháp luật.

c) Tồn tại, hạn chế

Một số tiêu chí ở các địa phương mức độ hài lòng thấp như:

- Nội dung: “*Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định*”: Kết quả khảo sát: Xã Hương Hiệp 63,0%, xã Cam Lộ 66,5%, xã Cửa Việt 67,4%;

- Nội dung: “*Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời*”: Kết quả khảo sát: Xã Lao Bảo 63,5%; xã Trung Thuần 63,8%, xã Minh Hóa 66,8%.

II. Tổng hợp chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

1. Kết quả chung

<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Chỉ số</i>	<i>TT</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Chỉ số</i>
1	Xã Khe Sanh	100,00%	40	Xã Hòa Trạch	80,44%
2	Xã Kim Điền	100,00%	41	Xã Vĩnh Hoàng	80,43%

TT	Đơn vị	Chỉ số	TT	Đơn vị	Chỉ số
3	Xã Phong Nha	100,00%	42	Xã Đồng Lê	80,20%
4	Xã Tuyên Sơn	100,00%	43	Xã Trường Ninh	80,07%
5	Xã Thượng Trạch	99,57%	44	Xã Tân Gianh	79,92%
6	Xã A Dơi	98,62%	45	Xã Tuyên Lâm	79,44%
7	Xã Đông Trạch	93,39%	46	Xã Nam Ba Đồn	79,36%
8	Xã Hiếu Giang	89,61%	47	Xã Ninh Châu	78,98%
9	Đặc khu Cồn Cỏ	89,43%	48	Xã Hướng Lập	78,85%
10	Xã Vĩnh Định	89,20%	49	Phường Nam Đông Hà	78,77%
11	Xã Tân Lập	88,70%	50	Xã Cam Hồng	78,72%
12	Phường Đông Hà	87,96%	51	Xã Nam Cửa Việt	78,69%
13	Xã Bồ Trạch	87,73%	52	Xã Lệ Thủy	78,60%
14	Xã Tân Mỹ	87,42%	53	Xã Bắc Trạch	78,02%
15	Xã Ái Tử	85,61%	54	Phường Đồng Thuận	77,96%
16	Xã Triệu Bình	85,22%	55	Xã Ba Lòng	77,76%
17	Xã Triệu Phong	85,20%	56	Phường Đồng Hới	76,80%
18	Xã Vĩnh Linh	85,05%	57	Xã Triệu Cơ	76,67%
19	Phường Bắc Gianh	85,04%	58	Xã Cồn Tiên	76,64%
20	Xã Hoàn Lão	84,59%	59	Xã Quảng Ninh	76,26%
21	Xã Lệ Ninh	84,31%	60	Xã Trường Sơn	75,71%
22	Xã Diên Sanh	84,22%	61	Xã Hướng Phùng	75,18%
23	Xã Tà Rụt	84,18%	62	Xã Kim Ngân	74,74%
24	Xã Tân Thành	83,86%	63	Xã Vĩnh Thủy	74,56%
25	Phường Đồng Sơn	83,85%	64	Phường Quảng Trị	74,39%
26	Xã Sen Ngư	83,80%	65	Xã Bến Hải	73,61%
27	Xã Tuyên Hóa	83,05%	66	Xã Hải Lăng	73,16%
28	Xã Nam Trạch	82,64%	67	Xã Lìa	72,72%
29	Xã Đakrông	82,53%	68	Xã Bến Quan	72,36%
30	Xã Dân Hóa	82,35%	69	Xã Cửa Việt	72,04%
31	Phường Ba Đồn	82,02%	70	Xã Hướng Hiệp	71,71%
32	Xã Nam Hải Lăng	81,98%	71	Xã Phú Trạch	70,29%

TT	Đơn vị	Chỉ số	TT	Đơn vị	Chỉ số
33	Xã Gio Linh	81,84%	72	Xã Cam Lộ	70,11%
34	Xã Tuyên Bình	81,49%	73	Xã Nam Gianh	69,91%
35	Xã Quảng Trạch	81,40%	74	Xã Kim Phú	69,72%
36	Xã Mỹ Thủy	81,33%	75	Xã Cửa Tùng	69,17%
37	Xã La Lay	80,93%	76	Xã Minh Hóa	65,10%
38	Xã Tuyên Phú	80,81%	77	Xã Trung Thuần	64,38%
39	Xã Trường Phú	80,53%	78	Xã Lao Bảo	62,51%

2. Ưu điểm

- Nhìn chung, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ở các địa phương ở mức tương đối cao, đa số các địa phương đạt trên 75% (61/78 xã, phường), nhiều đơn vị đạt trên 85% (19/78 xã, phường), phản ánh sự chuyển biến tích cực trong cải cách hành chính ở cấp xã sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Có 04 địa phương đạt mức 100% (Xã Khe Sanh, Kim Điền, Phong Nha, Tuyên Sơn) và một số địa phương đạt trên 95% như Thượng Trạch, A Dơi, mặc dù trong số đó có nhiều địa phương ở vùng núi, vùng sâu, vùng xa, đa số là người đồng bào dân tộc thiểu số. Đây là nhóm điển hình, cho thấy sự hài lòng gần như tuyệt đối của người dân, cần được nghiên cứu, nhân rộng kinh nghiệm tốt trong tổ chức thực hiện và cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Sự đồng đều tương đối giữa nhiều địa phương, cho thấy các quy trình, quy định về giải quyết thủ tục hành chính đã từng bước được chuẩn hóa, áp dụng thống nhất, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Ý thức phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức được cải thiện, thể hiện qua việc giảm phiền hà, hướng dẫn thủ tục rõ ràng hơn và tăng cường trách nhiệm trong giải quyết hồ sơ.

3. Tồn tại, hạn chế

- Khoảng cách chênh lệch giữa các đơn vị còn lớn, chỉ số hài lòng dao động từ 62,51% đến 100%, cho thấy chất lượng phục vụ chưa đồng đều, phụ thuộc nhiều vào điều kiện, năng lực quản lý và trách nhiệm của từng đơn vị.

- Một số đơn vị có chỉ số dưới 70% (06/78 xã, phường: Lao Bảo, Trung Thuần, Minh Hóa, Cửa Tùng, Kim Phú, Nam Gianh), phản ánh người dân vẫn còn băn khoăn, chưa thực sự hài lòng về một số nội dung như thời gian giải quyết hồ sơ, thái độ phục vụ, hoặc việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Bên cạnh một số xã, phường ở vùng sâu, vùng xa, biên giới, nơi điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và trình độ, kỹ năng của cán bộ còn gặp khó khăn thì vẫn còn một số xã, phường mặc dù ở địa bàn thuận lợi, trung tâm, cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ nhưng mức độ hài lòng của người

dân với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước còn chưa cao như: Lao Bảo, Cửa Tùng, Cam Lộ, Quảng Trị...

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy công tác cải cách hành chính đã đạt được những kết quả tích cực, tuy nhiên vẫn cần tập trung nâng cao tính đồng đều giữa các địa phương, chú trọng cải thiện chất lượng phục vụ ở nhóm có chỉ số thấp, coi chỉ số hài lòng của người dân là thước đo quan trọng để điều chỉnh hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh trong thời gian tới.

III. Kiến nghị, đề xuất

1. Đối với UBND tỉnh

- Tiếp tục chỉ đạo tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc nâng cao chất lượng phục vụ tại các cơ quan hành chính, nhất là những địa phương có chỉ số hài lòng thấp; gắn kết quả chỉ số hài lòng với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu đơn vị.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng, nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả từ các địa phương có chỉ số hài lòng cao, tổ chức trao đổi, học tập, chia sẻ kinh nghiệm giữa các địa phương để nâng cao chất lượng phục vụ đồng đều.

- Ưu tiên bố trí nguồn lực (nhân lực, kinh phí, hạ tầng công nghệ thông tin) cho các địa bàn còn thiếu, có khó khăn, ở vùng sâu, vùng xa nhằm cải thiện tốt hơn điều kiện phục vụ người dân.

2. Đối với UBND các xã, phường, đặc khu

- Chủ động xây dựng, tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC phù hợp với điều kiện thực tiễn của đơn vị mình; đảm bảo hoàn thành các nội dung, chỉ tiêu theo kế hoạch đề ra; chú trọng đổi mới cách làm, phương pháp tiếp cận nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Trên cơ sở kết quả thực hiện của năm 2025, cần xác định cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trong kế hoạch CCHC năm 2026; đối với những đơn vị có các chỉ số cao, tuyệt đối cần tiếp tục giữ vững, phát huy, sáng tạo hơn trong cách làm; đối với những đơn vị có các chỉ số đang đạt mức khá, thấp cần tập trung bàn giải pháp sớm khắc phục, xử lý dứt điểm các tồn tại, hạn chế (do nguyên nhân chủ quan) nhằm mục tiêu đảm bảo chất lượng phục vụ người dân tốt hơn, đánh giá của người dân về sự hài lòng đối với các chỉ tiêu phải đạt mức cao.

- Chủ động rà soát, chấn chỉnh kịp thời quy trình giải quyết thủ tục hành chính, yêu cầu bảo đảm đúng quy định, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, khuyến khích trước hạn và đúng hạn; tuyệt đối không để xảy ra tình trạng chậm trễ, quá hạn (do chủ quan) hoặc gây phiền hà cho người dân.

- Làm tốt công tác tuyên truyền về CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác, đa dạng, phù hợp với toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân trong phạm vi quản lý của địa phương;

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; tăng cường đạo đức, văn hóa công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức về thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân; kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức có vi phạm trong thực thi công vụ; phát hiện có biểu hiện gây phiền hà sách nhiễu đối với người dân trong thực thi nhiệm vụ; có kết quả đánh giá thiếu tích cực từ người dân.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, tăng tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, công khai, minh bạch tiến độ xử lý hồ sơ để người dân dễ theo dõi, giám sát.

- Tăng cường tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, coi đây là kênh thông tin quan trọng để điều chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh qua tổng hợp Phiếu điều tra, khảo sát. Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh biết, chỉ đạo; gửi các cơ quan, đơn vị, địa phương biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- TTPVHC công tỉnh;
- Lãnh đạo Sở Nội vụ;
- Các phòng thuộc sở;
- Lưu: VT, CCHC.

GIÁM ĐỐC

Lê Thị Thanh