

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



HOÀNG HỒNG HẠ

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

**NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
TẠI ĐÀ NẴNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Đà Nẵng – 2025

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



HOÀNG HỒNG HẠ

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

**NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
TẠI ĐÀ NẴNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 834 01 01

Người hướng dẫn: PGS.TS.Đào Hữu Hòa

Đà Nẵng – 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình đề án của riêng tôi. Các nội dung và kết quả trong luận án được tổng hợp, phân tích và thực hiện một cách trung thực, phù hợp với bối cảnh thực tế, phù hợp với vị trí việc làm, nằm trong khả năng, chức năng nhiệm vụ được giao đối với vị trí đang công tác.

Học viên

Hoàng Hồng Hạ

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu nhà trường, Phòng Đào tạo, Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi để tôi hoàn thành đề án này.

Tôi xin chân thành cảm ơn cũng sự biết ơn sâu sắc tới PGS.TS. Đào Hữu Hòa người hướng dẫn đã giúp tôi những quy chuẩn về nội dung, kiến thức, phương pháp để hoàn thành đề án.

Trân trọng cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025

Học viên

Hoàng Hồng Hạ

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu của đề án.....	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2. Mục tiêu cụ thể	2
3. Đối tượng và phạm vi.....	2
3.1. Đối tượng	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu.....	3
4.1. Cách tiếp cận nghiên cứu.....	3
4.2. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	3
a. Dữ liệu thứ cấp.....	3
b. Dữ liệu sơ cấp	3
4.3. Phương pháp xử lý dữ liệu.....	3
5. Kết cấu của Đề án.....	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN.....	5
1.1. Dịch vụ công trực tuyến và sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.....	5
1.1.1. Dịch vụ công trực tuyến	5
1.1.2. Đặc điểm dịch vụ công trực tuyến.....	5
1.1.3. Chất lượng dịch vụ công trực tuyến	5
1.1.4. Sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến	6
1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ công trực tuyến	6
1.3. Nâng cao mức độ hài lòng của người dân về DVCTT.....	7
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG	9
2.1. Tổng quan về thành phố Đà Nẵng.....	9
2.1.1. Đặc điểm điều kiện tự nhiên.....	9

2.1.2. Đặc điểm kinh tế - xã hội.....	9
2.1.3. Hạ tầng Công nghệ thông tin.....	10
2.2. Tổng quan về dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Đà Nẵng.....	10
2.2.1. Số lượng Thủ tục hành chính thành phố Đà Nẵng trong 2 năm 2023- 2024	10
2.2.2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong 2 năm 2023 - 2024	10
2.2.3. Thực trạng cung cấp Dịch vụ công trực tuyến trên thành phố Đà Nẵng năm 2023, 2024	11
2.3. Thực trạng mức độ sự hài lòng của người dân đối với Dịch vụ công trực tuyến từ năm 2022 đến 2024	12
2.3.1. Tiêu chí “Tiếp cận dịch vụ”	12
2.3.2. Tiêu chí “Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính.....	13
2.3.3. Tiêu chí “Công chức giải quyết thủ tục hành chính”.....	13
2.3.4. Tiêu chí “Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị”	14
2.4. Đánh giá chung về những thành công, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với DVCTT	14
2.4.1. Những mặt thành công.....	14
2.4.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân.....	15
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI ĐÀ NẴNG TRONG TƯƠNG LAI	17
3.1. Quan điểm	17
3.2. Mục tiêu.....	17
3.3. Cơ sở đề xuất giải pháp	18
3.4. Các giải pháp	18
3.4.1. Nhóm giải pháp tăng cường khả năng “tiếp cận dịch vụ” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC, bao gồm các nội dung:	18
3.4.2. Nhóm giải pháp tăng cường khả năng “Tổ chức giải quyết TTHC và kết quả giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung:	18
3.4.3. Nhóm giải pháp tăng cường năng lực “Công chức giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung:	19

3.4.4. Nhóm giải pháp tăng cường khả năng “tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC” gồm các nội dung:	19
3.5. Kế hoạch tổ chức thực hiện	19
3.5.1. Xây dựng lộ trình, kế hoạch thực hiện	20
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	23

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

DVCTT là trụ cột quan trọng trong cải cách hành chính và chuyển đổi số.

- Giúp cá nhân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh, tiện lợi, tiết kiệm thời gian và chi phí.

- Đơn giản hóa quy trình, tăng tính minh bạch, theo dõi hồ sơ trực tuyến.

- Cho phép giao dịch điện tử mọi lúc, mọi nơi.

- Nâng cao hiệu quả quản lý và cải thiện trải nghiệm người dùng.

Trong 10 năm trở lại đây, thành phố Đà Nẵng đã đạt được nhiều kết quả nổi bật nhưng cũng bộc lộ một số hạn chế qua 03 bộ chỉ số quan trọng: PCI, PAR Index và SIPAS.

- **PCI:** Đà Nẵng dẫn đầu cả nước giai đoạn 2014–2016, duy trì top 5 đến 2021; từ 2022–2024 tụt hạng xuống 9, 16 và 15.

- **PAR Index:** Năm 2022 xếp hạng 5 (87,54%), năm 2023 hạng 12 (88,68%), năm 2024 hạng 15 (88,37%).

- **SIPAS:** Năm 2022 hạng 34 (86,89%), tăng lên hạng 22 năm 2023 (83,38%), nhưng năm 2024 giảm còn hạng 28.

Đánh giá chung: Điểm số vẫn cao nhưng thứ hạng giảm, chưa ổn định; cần nâng cao chất lượng điều hành, cải cách hành chính và trải nghiệm dịch vụ công.

Đà Nẵng hằng năm tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công, kết quả luôn rất cao (tới 99,99%). Lý do:

- Thang đo khảo sát chỉ có 2 mức “hài lòng” và “không hài lòng”, thiếu độ phân hóa, khó phản ánh chính xác các mức độ hài lòng.

- Tỷ lệ đánh giá trực tuyến còn thấp, đến 10/6/2024 chỉ đạt khoảng 13% so với tổng số hồ sơ.

- Cần áp dụng phương pháp đánh giá khoa học hơn để xác định nguyên nhân giảm hài lòng và đề xuất giải pháp cải thiện DVCTT.

Trong bối cảnh hiện nay, khi Nhà nước triển khai chủ trương sáp nhập tỉnh, tinh gọn bộ máy, bỏ cấp quận huyện và mở rộng quy mô phường xã, yêu cầu đặt ra đối với dịch vụ công trực tuyến ngày càng cấp thiết.

- Thách thức: Phạm vi quản lý mở rộng, dân số và số lượng hồ sơ tăng, nguy cơ quá tải hệ thống DVCTT.

- Yêu cầu: Cần nâng cao chất lượng DVCTT để bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính thông suốt, minh bạch.

- Mục tiêu: Đáp ứng kịp thời nhu cầu người dân, doanh nghiệp trong điều kiện đơn vị hành chính có quy mô lớn hơn.

Xuất phát từ thực tiễn trên, đề tài "***NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI ĐÀ NẴNG***" được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng, nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng DVCTT, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và phát triển kinh tế - xã hội địa phương.

2. Mục tiêu của đề án

2.1. Mục tiêu chung

Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng của khách hàng đối với DVCTT từ đó đánh giá thực trạng hài lòng của người dân đối với các dịch vụ này qua đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với DVCTT trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong tương lai.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng đối với DVCTT và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về DVCTT đối với người dân.

- Phân tích thực trạng cung ứng DVCTT, làm rõ mức độ hài lòng và nguyên nhân ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân chất lượng DVCTT trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

- Đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao mức độ hài lòng đối với DVCTT của người dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong tương lai.

3. Đối tượng và phạm vi

3.1. Đối tượng

Đề tài hướng vào nghiên cứu các giải pháp nhằm *nâng cao sự hài lòng của người dân thực hiện các giao dịch* đối với DVCTT tại Thành phố Đà Nẵng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Đề án được thực hiện trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Thời gian: Dữ liệu thứ cấp: Nguồn từ báo cáo đánh giá độc lập về chất lượng dịch vụ công và mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong giai đoạn 2022 – 2024

- Dữ liệu sơ cấp phục vụ cho phân tích định lượng, thu thập từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2025; tầm nhìn các giải pháp đề xuất đến năm 2030.

4. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

4.1. Cách tiếp cận nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp định tính và định lượng.

Phân định tính dựa trên phân tích văn bản chính sách, báo cáo cải cách hành chính và số liệu khảo sát mức độ hài lòng của người dân (SIPAS, PAR Index, PCI) giai đoạn 2022–2024, giúp nhận diện xu hướng, kết quả và hạn chế, đồng thời hệ thống hóa thông tin thông qua phân tích nội dung và diễn giải ngữ nghĩa.

Phân định lượng tiến hành khảo sát 200 người dân về chất lượng và mức độ hài lòng với dịch vụ công trực tuyến, dữ liệu được xử lý bằng thống kê mô tả và suy luận trên SPSS để kiểm tra mối quan hệ giữa các biến và khác biệt giữa các nhóm.

Do hạn chế của thang đánh giá hai mức “Hài lòng” – “Không hài lòng”, tác giả đã chuyển đổi tỷ lệ phần trăm sang thang Likert 5 tương đương để phân tích chi tiết và so sánh kết quả.

4.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

a. Dữ liệu thứ cấp

Sử dụng dữ liệu trong 3 năm gần nhất được Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thu thập thông qua hình thức gọi điện thoại phỏng vấn ngẫu nhiên các đối tượng là công dân, tổ chức đã thực hiện Thủ tục hành chính công trực tuyến trên Cổng thông tin DVCTT tại thành phố Đà Nẵng.

b. Dữ liệu sơ cấp

Được thu thập từ việc gửi phiếu điều tra trực tiếp theo phương pháp “ngẫu nhiên cắt lớp” đến các công dân có thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng thông tin DVCTT tại thành phố Đà Nẵng trong năm 2024 và đã được Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thu thập thông qua hình thức gọi điện thoại. Số lượng mẫu điều tra là 200 mẫu, phân bố theo tỷ lệ các lĩnh vực TTHC được công dân nộp hồ sơ nhiều nhất trong năm 2024.

4.3. Phương pháp xử lý dữ liệu

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng lại các tiêu chí đánh giá của đơn vị để thực hiện bảng khảo sát, 4 thành phần ảnh hưởng với 21 chỉ báo như thang đo, căn cứ vào các tiêu chí do đơn vị khảo sát độc lập đã thực hiện. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với DVCTT gồm có 4 thành phần i) Tiếp cận dịch vụ; ii) Tổ chức giải quyết TTHC và kết quả giải quyết TTHC; iii) Công chức giải quyết TTHC; iv) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC. Mô hình gồm 21 biến với 4 nhân tố thành phần TC; GQ; CC; PA.

Dữ liệu sau khi thu thập được xử lý, làm sạch bằng phần mềm với các kỹ thuật phân tích (1) Phân tích mô tả (Descriptive analysis): sử dụng các kỹ năng thống kê, tổng hợp và trình bày các phạm trù liên kết; (2) Kiểm định độ tin cậy của thang đo qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha, kiểm định T-test...

Chuyển đổi từ tỷ lệ phần trăm sang thang Likert 5:

- Dữ liệu khảo sát ban đầu được phân loại thành hai nhóm: “Hài lòng” (2) và “Không hài lòng” (1).
- Tính điểm trung bình trên thang Likert [1–2] dựa vào tỷ lệ phần trăm hai nhóm.
- Quy đổi từ thang [1–2] sang thang [1–5] bằng biến đổi tuyến tính, giữ nguyên tỷ lệ khoảng cách, giúp so sánh và phân tích chi tiết hơn.

5. Kết cấu của Đề án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, tài liệu tham khảo và các phụ lục, nội dung chính của Đề án được trình bày trong 3 chương với tên gọi như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao mức độ hài lòng về dịch vụ công

Chương 2: Thực trạng hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến tại Thành phố Đà Nẵng

Chương 3: Các giải pháp, kế hoạch thực hiện đề án

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1.1. Dịch vụ công trực tuyến và sự hài lòng về chất lượng dịch vụ

1.1.1. Dịch vụ công trực tuyến

Dịch vụ hành chính công – Định nghĩa theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ

DVCTT cho phép cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, giúp cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý, tối ưu quy trình và thuận tiện cho người dân.

Theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, DVCTT được chia thành 02 mức độ (định nghĩa theo nghị định của chính phủ): DVCTT toàn trình và DVCTT một phần

Cơ quan nhà nước áp dụng CNTT tối đa trong cung cấp, xử lý DVCTT, triển khai thống nhất toàn quốc theo Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

DVCTT bao gồm các nhóm thủ tục thiết yếu về pháp lý, kinh doanh – tài chính, đất đai, an sinh xã hội, hạ tầng và trật tự công cộng.

1.1.2. Đặc điểm dịch vụ công trực tuyến

- DVCTT là dịch vụ công trên môi trường số, cho phép thực hiện thủ tục hành chính mà không cần đến trực tiếp cơ quan nhà nước, vừa kế thừa đặc điểm dịch vụ công truyền thống, vừa mang tính chất đặc thù của hệ thống số, đóng vai trò quan trọng trong quản lý nhà nước.
- DVCTT mang tính bắt buộc, phục vụ quản lý nhà nước, đảm bảo quyền và nghĩa vụ công dân, chuẩn hóa quy trình hành chính, hạn chế tùy tiện và duy trì trật tự quản lý.
- DVCTT đảm bảo minh bạch, đồng bộ, dễ tiếp cận, với thủ tục, biểu mẫu và quy trình chuẩn hóa; người dân có thể tra cứu, theo dõi hồ sơ, nhận kết quả kịp thời và đánh giá chất lượng dịch vụ để cơ quan cải tiến.
- DVCTT không vì lợi nhuận, hướng đến công bằng xã hội; phí thu chủ yếu hỗ trợ ngân sách nhà nước và đảm bảo công bằng giữa các đối tượng sử dụng và không sử dụng dịch vụ.

1.1.3. Chất lượng dịch vụ công trực tuyến

- Chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt để nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả hoạt động của cơ quan cung cấp.

- Trong DVHCC, chất lượng bao gồm chính xác, minh bạch quy trình, thái độ phục vụ cán bộ, tốc độ xử lý hồ sơ và mức độ hỗ trợ người dân.
- Trong DVCTT, chất lượng được đánh giá qua tính chính xác, minh bạch, tiện lợi, khả năng truy cập, tốc độ xử lý và mức độ hỗ trợ, đồng thời tích hợp các yếu tố tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, đồng cảm và ứng dụng công nghệ hiện đại.
- Đánh giá chất lượng DVCTT không chỉ dựa trên số lượng dịch vụ số hóa hay thanh toán trực tuyến, mà còn dựa trên mức độ hài lòng, tiết kiệm thời gian, chi phí và tính dễ tiếp cận trong thực tiễn.

1.1.4. Sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

- Sự hài lòng là thước đo quan trọng phản ánh mức độ đáp ứng của dịch vụ so với kỳ vọng của người sử dụng.
- Trong DVCTT, nó thể hiện mức độ thỏa mãn của người dân khi trải nghiệm dịch vụ hành chính công trên môi trường số.
- Được đánh giá dựa trên tốc độ xử lý, tính chính xác của kết quả, sự tiện lợi, độ ổn định của nền tảng và mức độ hỗ trợ từ cơ quan chức năng.
- Sự hài lòng phản ánh tổng hợp trải nghiệm của người dùng từ việc tiếp cận thông tin, thao tác trên hệ thống đến nhận kết quả và hỗ trợ sau dịch vụ, đồng thời là chỉ số trực tiếp phản ánh chất lượng DVCTT.

1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ công trực tuyến

Nghiên cứu này tiếp cận mối quan hệ giữa **chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân đối với DVCTT** dựa trên khảo sát do **Trung tâm Thông tin và Giám sát, Điều hành thông minh Đà Nẵng xây dựng**, gồm **bốn nhân tố chính** với các thành phần cụ thể, thay vì áp dụng các lý thuyết hay mô hình chung khác.

(1) Khả năng tiếp cận dịch vụ:

Tiêu chí 1: “tiếp cận dịch vụ” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung: (i) Thông tin thủ tục dễ dàng tiếp cận, (ii) Hệ thống mạng, đường truyền, phần mềm ứng dụng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến luôn sẵn sàng, (iii) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, hiện đại, (iv) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.

(2) Kết quả giải quyết TTHC:

Tiêu chí 2: “Tổ chức giải quyết TTHC và kết quả giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung: (i) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, (ii) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, (iii)

Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định, (iv) Phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định, (v) Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định, (vi) Kết quả đúng quy định, (vii) Kết quả có thông tin đầy đủ.

(3) Năng lực, thái độ của đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC):

Tiêu chí 3: “Công chức giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung: (i) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, (ii) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, (iii) Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, (iv) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, (v) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, (vi) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

(4) Phản ánh, kiến nghị:

Tiêu chí 4: “tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC” được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng TTHC/DVC đến cơ quan/đơn vị. Tiêu chí này gồm các nội dung: (i) *Cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị đầy đủ và dễ nhận thấy,* (ii) *Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng,* (iii) *Cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị chủ động và tích cực,* (iv) *Cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị nhanh chóng và chính xác.*

1.3. Nâng cao mức độ hài lòng của người dân về DVCTT

- Chất lượng dịch vụ là yếu tố tiên quyết quyết định sự hài lòng của người dân; chất lượng dịch vụ là đầu vào, còn sự hài lòng phản ánh trải nghiệm thực tế sau khi sử dụng.
- Trong hành chính công, khả năng tiếp cận, thái độ phục vụ của cán bộ, tốc độ xử lý và minh bạch thông tin là các yếu tố cốt lõi; khi những yếu tố này được đảm bảo, mức độ hài lòng tăng, ngược lại, thủ tục rườm rà, chậm trễ hoặc thiếu hỗ trợ sẽ làm giảm sự hài lòng.
- Trong DVCTT, sự hài lòng phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ trực tuyến, phụ thuộc vào việc đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng của người dân.
- Người dùng đánh giá không chỉ kết quả cuối cùng mà còn chú trọng quá trình triển khai và cách thức cung ứng dịch vụ.
- Vì vậy, để nâng cao mức độ hài lòng, các cơ quan hành chính cần thu hẹp khoảng cách giữa kỳ vọng của người dân và năng lực thực tế của DVCTT.

Kết luận chương 1

Chương 1 hệ thống hóa cơ sở lý luận về DVCTT và sự hài lòng của người dân, làm rõ mối quan hệ giữa **chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng**, phân tích các yếu tố ảnh hưởng như khả năng tiếp cận, kết quả TTHC, năng lực và thái độ cán bộ, cùng cơ chế xử lý phản ánh, kiến nghị. Nghiên cứu nhấn mạnh **tính đặc thù của DVCTT** so với dịch vụ thương mại, đồng thời xác định rằng nâng cao chất lượng DVCTT là nền tảng để gia tăng sự hài lòng, tạo cơ sở lý luận vững chắc cho các giải pháp thực tiễn trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2:

THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về thành phố Đà Nẵng

2.1.1. Đặc điểm điều kiện tự nhiên

- Sau sáp nhập với tỉnh Quảng Nam, Đà Nẵng trở thành đô thị trực thuộc Trung ương, đô thị loại đặc biệt và trung tâm chính trị – kinh tế – xã hội lớn nhất khu vực miền Trung, đồng thời là hạt nhân của Vùng kinh tế trọng điểm miền Trung.
- Thành phố là trung tâm công nghiệp, tài chính, du lịch, dịch vụ, văn hóa, giáo dục, y tế, khoa học – công nghệ, khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo.
- Địa lý trải dài từ dãy Bạch Mã ở phía Bắc đến ven Quảng Ngãi ở phía Nam, kết hợp đồng bằng ven biển, trung du, miền núi và hải đảo, với nhiều sông lớn và bờ biển dài nổi tiếng.
- Hệ thống giao thông hiện đại gồm sân bay, cảng biển, đường sắt, quốc lộ và cao tốc, tạo kết nối liên vùng.
- Sau sáp nhập, thành phố có 94 xã, phường, bao gồm đô thị trung tâm, đô thị vệ tinh, nông thôn và miền núi, mở rộng không gian phát triển đô thị – công nghiệp – dịch vụ.
- Khí hậu nhiệt đới gió mùa, chia mùa khô (tháng 1–7) và mùa mưa (tháng 8–12), nhiệt độ trung bình 25–26°C, độ ẩm 80–85%, lượng mưa 2.000–3.000 mm/năm, cao hơn ở miền núi phía Tây.
- Thành phố thường chịu ảnh hưởng bão, lũ và ngập lụt, đặc biệt tại các khu vực trũng ven sông, hạ lưu sông và các xã miền núi.

2.1.2. Đặc điểm kinh tế - xã hội

- Năm 2024, dân số Đà Nẵng ước đạt 1,276 triệu người, tăng 2,47% so với 2023, với tỷ lệ dân số thành thị cao nhất cả nước (87,8%).
- Lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên khoảng 661.500 người, trong đó 49,8% đã qua đào tạo, tỷ lệ thất nghiệp 2,0%; lao động phi chính thức chiếm 50% nhưng đang cải thiện nhờ chính sách hỗ trợ việc làm và đào tạo nghề.
- Thu nhập bình quân người lao động làm công hưởng lương đạt 9 triệu đồng/người/tháng, tăng 11% so với năm trước.
- GRDP cả năm tăng 7,51%, đứng thứ 7/14 tỉnh vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung, thứ 29/63 cả nước; cơ cấu GRDP: dịch vụ 71,14%, công nghiệp – xây dựng 18,50%, nông – lâm – thủy sản 1,77%, thuế sản phẩm trừ trợ cấp 8,59%; tổng giá trị GRDP 151.307 tỷ đồng, mật độ kinh tế 154,4 tỷ đồng/km².

- Năng suất lao động đạt 233,2 triệu đồng/người, tăng 10%; tổng sản phẩm xã hội bình quân đầu người 118,6 triệu đồng (~4.719 USD), xếp thứ 12/63 địa phương, vẫn còn dư địa phát triển so với TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội và Hải Phòng.

2.1.3. Hạ tầng Công nghệ thông tin

- Đà Nẵng đã phát triển hạ tầng CNTT mạnh mẽ, tạo nền tảng cho chuyển đổi số và kinh tế số.
- Hệ thống gồm cáp quang biển dung lượng lớn, nhiều trạm 4G, 266 trạm 5G, và mạng đô thị (MAN) kết nối các cơ quan, tổ chức.
- Trung tâm Giám sát và Điều hành thông minh (IOC) đi vào hoạt động từ 2023, thúc đẩy quản lý và chuyển đổi số.
- Hạ tầng dữ liệu gồm các trung tâm Tier-III, đảm bảo lưu trữ, quản lý chính quyền điện tử và an toàn thông tin.
- Mạng lưới điện ổn định hỗ trợ vận hành liên tục, đảm bảo bền vững cho hệ thống CNTT.

2.2. Tổng quan về dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Đà Nẵng

2.2.1. Số lượng Thủ tục hành chính thành phố Đà Nẵng trong 2 năm 2023- 2024

Trong năm 2024, thành phố Đà Nẵng đã đạt nhiều kết quả tích cực trong cải cách hành chính, đặc biệt là trong lĩnh vực đơn giản hóa TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC.

Theo Báo cáo cải cách hành chính năm 2024 của thành phố Đà Nẵng, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương là **2.618 thủ tục**.

Theo Báo cáo cải cách hành chính năm **2023** của thành phố Đà Nẵng, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương là **2.490 thủ tục**.

- Số lượng TTHC tăng qua các năm thể hiện nỗ lực cải cách hành chính:
 - Cấp tỉnh: tăng 5% (1.794 → 1.882 thủ tục)
 - Cấp huyện: tăng 6% (568 → 603 thủ tục)
 - Cấp xã: tăng 3% (129 → 133 thủ tục)
- Tổng số TTHC tăng từ 2.490 lên 2.618 thủ tục.
- Gia tăng này phản ánh mở rộng và cải thiện dịch vụ công, nhưng cần tiếp tục số hóa và cải cách quy trình, đặc biệt ở cấp xã và huyện, để nâng cao hiệu quả và sự hài lòng của người dân.

2.2.2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong 2 năm 2023 - 2024

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn từ 2023–2024 đều tăng:

- Sở, ngành: 96,76% → 99,84%
- Cấp huyện: 99,62% → 99,72%
- Cấp xã: 99,96% → 99,98%
- Điều này phản ánh hiệu quả xử lý và quản lý thủ tục hành chính được nâng cao, nhờ tối ưu hóa quy trình và cải thiện chất lượng phục vụ.
- Tuy nhiên, tổng số hồ sơ đã giải quyết có xu hướng giảm (do lượng hồ sơ tiếp nhận giảm), và vẫn còn một số hồ sơ chưa xử lý kịp thời, cần tiếp tục cải thiện để đạt 100% giải quyết đúng hạn và đảm bảo chất lượng đồng đều.

2.2.3. Thực trạng cung cấp Dịch vụ công trực tuyến trên thành phố Đà Nẵng năm 2023, 2024

- Trong 2023–2024, DVCTT tại Đà Nẵng đạt nhiều kết quả tích cực:
 - Tỷ lệ dịch vụ có hồ sơ trực tuyến duy trì trên 90%.
 - Số dịch vụ có hồ sơ trực tuyến tăng từ 395 lên 710, tương đương 80% tăng, thể hiện nỗ lực số hóa và ứng dụng công nghệ số.
 - Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình vẫn cao trên 90%, nhưng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến giảm 9,8% (152.692 → 137.755 hồ sơ), cần nghiên cứu nguyên nhân.
 - Tỷ lệ TTHC tích hợp thanh toán trực tuyến đạt 100% cả hai năm, thể hiện hệ thống thanh toán trực tuyến hoàn thiện và thuận tiện.
- Phân tích hồ sơ trễ hạn:
 - Lĩnh vực đất đai chiếm ~64% tổng số hồ sơ trễ hạn do tính phức tạp, phối hợp liên ngành và thẩm định thực địa.
 - Tổ chức lại bộ máy giảm nguồn nhân lực, phần mềm điện tử chưa hoàn thiện và cơ sở dữ liệu chưa đồng bộ gây khó khăn xử lý.
 - Người dân chậm nộp nghĩa vụ tài chính cũng ảnh hưởng tiến độ.
- Cụ thể:
 - Sở Tư pháp chiếm >50% hồ sơ trễ hạn của các sở, ban, ngành, nguyên nhân do chuyển giao thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp sang Bộ Công an mà hạ tầng và dữ liệu chưa đồng bộ.
 - UBND huyện Hòa Vang có số hồ sơ trễ hạn cao nhất cấp quận, huyện (179 hồ sơ, >50%), nguyên nhân là thủ tục đất đai phức tạp, khu vực ngoại thành diện tích rộng và đất đai biến động, dẫn đến phát sinh nhiều hồ sơ trễ hạn.

2.3. Thực trạng mức độ sự hài lòng của người dân đối với Dịch vụ công trực tuyến từ năm 2022 đến 2024

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với DVCTT giai đoạn 2022–2024 cho thấy mức hài lòng ổn định và rất cao, gần như tuyệt đối, với các đơn vị như Bảo hiểm xã hội Đà Nẵng, Công an thành phố và Cục Thuế đạt chỉ số từ 4.793 đến 4.945. Tuy nhiên, so với khảo sát năm 2025, mức độ hài lòng giảm đáng kể (từ 4.819 xuống 4.266), phản ánh **hạn chế trong phương pháp khảo sát**, khi các mức độ hài lòng chưa được phân định rõ ràng, dẫn đến kết quả đánh giá có thể chưa phản ánh chính xác trải nghiệm thực tế của người dân.

2.3.1. Tiêu chí “Tiếp cận dịch vụ”

- Năm 2025, chỉ số “Thông tin thủ tục dễ dàng tiếp cận” đạt 3,819, thấp hơn so với các năm 2022–2024 (khoảng 4,55–4,61), phản ánh hiệu quả tiếp cận TTHC trực tuyến còn hạn chế.
- Dù các kênh trực tuyến như Hệ thống giải quyết TTHC thành phố và Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã triển khai, nhiều người dân và doanh nghiệp vẫn gặp khó khăn trong tra cứu, theo dõi và xác định thông tin, dẫn đến xu hướng ưu tiên hỏi trực tiếp cán bộ tại bộ phận một cửa. Thói quen sử dụng internet để tiếp cận TTHC chưa phổ biến, đặc biệt khi quy trình và biểu mẫu hành chính còn phức tạp.
- Nguyên nhân hạn chế:
 - Tự tra cứu thông tin tiềm ẩn tốn thời gian, người dân thích hỏi trực tiếp để hiểu rõ thủ tục.
 - Khả năng sử dụng internet và thiết bị truy cập hạn chế ở người cao tuổi hoặc người có trình độ tin học thấp.
 - Khó tìm đúng trang thông tin và hiểu nội dung hướng dẫn.
 - Tình trạng quá tải tại bộ phận một cửa kéo dài thời gian chờ, ảnh hưởng trải nghiệm.
- Giải pháp:
 - Cải thiện hạ tầng số, nâng cao nội dung thông tin.
 - Hỗ trợ nâng cao kỹ năng số và kỹ năng tra cứu hành chính, đặc biệt với người cao tuổi.
 - Bố trí nhân sự hợp lý để giảm thời gian chờ và áp lực cho cán bộ.
- Vấn đề kỹ thuật còn tồn tại:
 - Lỗi thường xuyên và hoạt động không ổn định của hệ thống.

- Dung lượng và số lượng tệp đính kèm hạn chế; chức năng thanh toán điện tử còn hạn chế.
- Công cụ tìm kiếm yêu cầu nhập chính xác thuật ngữ chuyên môn.
- Lỗi tài khoản VNeID và mạng yếu, chậm tại một số khu vực ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm người dân.

2.3.2. Tiêu chí “Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính

- Tiêu chí “Tổ chức giải quyết TTHC và kết quả giải quyết TTHC” đánh giá mức độ chuyên nghiệp, minh bạch và hiệu quả trong xử lý hồ sơ hành chính.
- Khảo sát năm 2025 cho thấy chỉ số về “thời hạn giải quyết hồ sơ” giảm xuống còn 3,979 điểm, thấp hơn đáng kể so với các năm trước (trên 4,4), phản ánh bất cập trong đảm bảo tiến độ.
- Nguyên nhân:
 - Quy trình thủ tục rườm rà, phức tạp; thiếu hướng dẫn chi tiết.
 - Cập nhật văn bản chậm; một số thủ tục mất thời gian kéo dài.
 - Kết quả trễ hạn làm giảm mức độ hài lòng và niềm tin của người dân, doanh nghiệp.
- Tồn tại không đồng bộ trong nộp/nhận hồ sơ:
 - Một số thủ tục vừa nộp trực tuyến vừa phải nộp trực tiếp.
 - Một số phải đến nhận kết quả trực tiếp, gây phiền hà.
 - Thủ tục như cấp phép phương tiện, đóng đường, cải tạo vỉa hè cần thêm thời gian hoặc gia hạn.
- Các chỉ số khảo sát khác: thành phần hồ sơ đúng quy định, TTHC công khai chính xác, kết quả có thông tin đầy đủ đạt 4,057–4,389 điểm, cho thấy còn khoảng cách giữa quy định và thực tế.
- Giải pháp: cải tiến quy trình, rút ngắn thời gian xử lý, chuẩn hóa thông tin niêm yết, đa dạng hóa hình thức nộp/nhận hồ sơ, đảm bảo tiện lợi và dễ tiếp cận cho các nhóm đối tượng.

2.3.3. Tiêu chí “Công chức giải quyết thủ tục hành chính”

- Tiêu chí “Công chức giải quyết TTHC” là điểm sáng trong CCHC, phản ánh tinh thần phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm của đội ngũ cán bộ; khảo sát 2025 cho thấy điểm đánh giá cao (4,295–4,461), đặc biệt ở thái độ giao tiếp, lắng nghe và hướng dẫn.

- Kết quả cho thấy mức độ hài lòng cao của người dân, doanh nghiệp, đồng thời khẳng định hình ảnh công chức thân thiện, chủ động trong cung ứng dịch vụ công.
- Một số góp ý đề nghị tăng cường nhân sự tại bộ phận tiếp nhận trong thời điểm cao điểm để giảm thời gian chờ, qua đó duy trì hiệu quả phục vụ ổn định.

2.3.4. Tiêu chí “Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị”

- Tiêu chí “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị” chỉ áp dụng với người dân, tổ chức đã gửi phản ánh; trường hợp không gửi phản ánh hệ thống mặc định hài lòng 100%, nên tỷ lệ đánh giá thường cao hơn các tiêu chí khác.
- Khảo sát năm 2025 cho thấy chỉ số dao động 4,155–4,482, trong đó cao nhất là “góp ý, phản ánh dễ dàng” (4,482 điểm), phản ánh cơ chế tiếp nhận ngày càng cởi mở, thuận tiện, kèm theo sự cải thiện trong xử lý và thông báo kết quả.
- Thành phố đã ban hành bộ tiêu chí CCHC, quy định rõ việc tiếp nhận, xử lý phản ánh; gắn trách nhiệm với thi đua, khen thưởng và kiểm tra định kỳ, nhờ đó triển khai nghiêm túc, nâng cao chất lượng phục vụ, củng cố niềm tin người dân và doanh nghiệp.

2.4. Đánh giá chung về những thành công, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với DVCTT

2.4.1. Những mặt thành công

- Đà Nẵng đạt nhiều kết quả nổi bật về DVCTT, dẫn đầu cả nước với tỷ lệ DVCTT toàn trình 95–96% và hồ sơ trực tuyến 65–66%, cao hơn nhiều so với mức trung bình quốc gia.
- Thành phố chú trọng chuyển đổi số TTHC: số hóa 100% kết quả TTHC từ năm 2023, đưa 64% TTHC cấp kết quả dạng số vào kho dữ liệu, giảm khoảng 10% TTHC cấp lại.
- Các tiêu chí về tổ chức giải quyết, kết quả TTHC đạt điểm cao (4,057–4,389), phản ánh quy trình minh bạch, chính xác.
- Đội ngũ công chức được đánh giá cao về thái độ và năng lực hướng dẫn (4,404–4,461), thể hiện sự tận tâm, chuyên nghiệp.
- Người dân dễ dàng góp ý (4,482) và nhận phản hồi từ cơ quan hành chính (4,155), thể hiện cơ chế liên kết hai chiều hiệu quả.
- Tất cả tiêu chí đều đạt trên 4,1, khẳng định Đà Nẵng là hình mẫu về DVCTT toàn trình, hướng tới chính quyền số toàn diện, phục vụ tốt hơn và thúc đẩy phát triển KT-XH.

2.4.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân.

Mặc dù đạt được nhiều thành tựu nổi bật trong triển khai DVCTT và chuyển đổi số, Thành phố Đà Nẵng vẫn đối mặt với một số hạn chế cần được quan tâm khắc phục để quá trình chuyển đổi diễn ra toàn diện và bền vững hơn.

Đối với tiêu chí 1 - “Tiếp cận dịch vụ”, hạn chế chính là người dân chưa quen thao tác trên **các biểu mẫu, quy trình hành chính số** dù họ thành thạo công nghệ cơ bản và các ứng dụng điện tử. Sự phức tạp của thủ tục, giấy tờ điện tử, ký số và thuật ngữ pháp lý khiến nhiều người e ngại và ưu tiên hỏi trực tiếp cán bộ tại bộ phận một cửa. Điều này phản ánh rằng hiệu quả tiếp cận thông tin TTHC trên nền tảng DVCTT chưa đạt như kỳ vọng, và cần có giải pháp hỗ trợ nâng cao kỹ năng sử dụng dịch vụ hành chính số để cải thiện trải nghiệm người dân.

Đối với Tiêu chí 2 – “Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính và kết quả giải quyết thủ tục hành chính”

- Nhiều TTHC, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, vẫn rườm rà với nhiều bước xử lý, giấy tờ và khâu thẩm định, dẫn đến kéo dài thời gian, trả kết quả trễ hạn, ảnh hưởng quyền lợi người dân và tiến độ công việc doanh nghiệp.
- Phương thức nộp và nhận hồ sơ chưa thống nhất, nhiều thủ tục vừa nộp trực tuyến vừa trực tiếp hoặc nộp trực tuyến nhưng nhận kết quả trực tiếp; ngoài ra, các thủ tục như cấp phép xây dựng, an toàn thực phẩm, hộ tịch, nghiệm thu công trình còn phức tạp, nhiều biểu mẫu dễ nhầm lẫn.
- Những tồn tại này làm giảm trải nghiệm và sự hài lòng của người dân, cho thấy cần tiếp tục cắt giảm, đơn giản hóa và chuẩn hóa TTHC, bảo đảm tinh gọn, nhất quán, thuận tiện theo định hướng chính quyền phục vụ, lấy người dân làm trung tâm.

Đối với tiêu chí 3 – “Công chức giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC.

- Công chức tại bộ phận một cửa được đánh giá cao về thái độ phục vụ và hướng dẫn, nhưng vẫn còn hạn chế về trình độ chuyên môn, năng lực tác nghiệp và tuân thủ quy trình; một số hồ sơ chưa được xử lý đúng quy định do thiếu giám sát hoặc áp lực công việc.
- Nhiều công chức còn thiếu kỹ năng ứng dụng công nghệ, thao tác phần mềm và biểu mẫu điện tử, khiến thời gian xử lý kéo dài; nguyên nhân chủ yếu do đào tạo chưa gắn với thực tiễn số hóa và tâm lý thụ động tại một số địa phương.
- Thành phố cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tổ chức đào tạo chuyên sâu, tái cơ cấu bộ máy tinh gọn, đồng thời tăng cường giám sát, kỷ luật hành chính để

xây dựng đội ngũ công chức vừa thân thiện, vừa chuyên nghiệp và chuẩn mực trong bối cảnh chuyển đổi số.

Đối với Tiêu chí 4 – “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC”.

- Người dân đánh giá cao khả năng tiếp nhận phản ánh, góp ý của cơ quan hành chính, thể hiện hệ thống cởi mở và dễ tiếp cận; tuy nhiên, quy trình phản hồi sau tiếp nhận còn hạn chế, chưa kịp thời và thiếu minh bạch.
- Để nâng cao niềm tin, cần coi trọng xử lý phản ánh kịp thời, minh bạch và chủ động, tăng cường ứng dụng CNTT và đào tạo đội ngũ chuyên trách, hướng tới nền hành chính công khai, thân thiện và có trách nhiệm.

CHƯƠNG 3:

CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI ĐÀ NẴNG TRONG TƯƠNG LAI

3.1. Quan điểm

- Nâng cao chất lượng DVCTT là nhiệm vụ trọng tâm, gắn với phát triển KT-XH, cải cách hành chính và nâng cao năng lực cạnh tranh địa phương, đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ, cam kết của người đứng đầu và triển khai theo lộ trình phù hợp.
- Quá trình này phải gắn với Chương trình CCHC quốc gia, Kế hoạch CCHC 2021–2030 và Đề án chính quyền điện tử, ưu tiên các lĩnh vực bức xúc, giao dịch lớn như tài nguyên – môi trường, đầu tư – xây dựng, tư pháp – hộ tịch.
- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo hiệu quả hoạt động hành chính, đồng thời là căn cứ đánh giá năng lực cán bộ và gắn với công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí.

3.2. Mục tiêu

Thành phố Đà Nẵng triển khai **Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021–2030** theo Nghị quyết 76/NQ-CP và Quyết định 3796/QĐ-UBND, với các mục tiêu trọng tâm:

Đến năm 2025:

- Tối thiểu **20% TTHC được đơn giản hóa**, đảm bảo thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; 80% hồ sơ luân chuyển nội bộ thực hiện bằng phương thức điện tử.
- **100% TTHC mức 4** có nghĩa vụ tài chính triển khai thanh toán trực tuyến, với tỷ lệ giao dịch từ 30% trở lên.
- **Số hóa kết quả TTHC** đạt tỷ lệ tối thiểu 30%–15% năm 2021 và tăng 20% mỗi năm cho đến 100% ở tất cả các cấp.
- **Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức 3–4** tối thiểu 50%; mức độ hài lòng người dân/doanh nghiệp đạt tối thiểu 90%, riêng lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư $\geq 85\%$.
- Công khai 100% TTHC nội bộ, giảm tối đa việc cung cấp lại thông tin/tài liệu đã nộp trước đó ($\geq 80\%$).

Đến năm 2030:

- **100% TTHC có nghĩa vụ tài chính** thanh toán trực tuyến, tỷ lệ giao dịch $\geq 50\%$.
- **Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức 3–4** đạt $\geq 80\%$.

- **Xác thực định danh điện tử** cho 90% người dân/doanh nghiệp trên tất cả hệ thống.
- **Mức độ hài lòng** của người dân/doanh nghiệp đạt $\geq 95\%$, riêng lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư $\geq 90\%$.

Các mục tiêu này thể hiện **cam kết của thành phố trong việc số hóa, nâng cao hiệu quả TTHC, tối ưu trải nghiệm người dân và doanh nghiệp**, đồng thời hướng tới một **chính quyền điện tử hiện đại, minh bạch và thuận tiện**.

3.3. Cơ sở đề xuất giải pháp

- Sáp nhập Đà Nẵng – Quảng Nam tạo cơ hội nhưng cũng đặt ra thách thức cho DVCTT, do chênh lệch hạ tầng và kỹ năng số giữa hai địa phương.
- Khối lượng hồ sơ tăng mạnh sau sáp nhập, đặc biệt ở cấp xã, gây áp lực nếu hạ tầng và kỹ năng số chưa đồng bộ.
- Nâng cao sự hài lòng phụ thuộc vào tích hợp hệ thống, chất lượng hạ tầng, phổ cập kỹ năng số và khả năng tiếp cận dịch vụ công thuận lợi.

3.4. Các giải pháp

3.4.1. Nhóm giải pháp tăng cường khả năng “tiếp cận dịch vụ” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC, bao gồm các nội dung:

- Một bộ phận người dân, nhất là người lớn tuổi, còn gặp khó khăn khi sử dụng DVCTT, thường chọn cách hỏi trực tiếp cán bộ tại bộ phận một cửa để đảm bảo tin cậy và tiết kiệm thời gian.
- Thành phố Đà Nẵng đã triển khai nhiều giải pháp hỗ trợ: Tổ công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 với gần 15.900 thành viên; mô hình Khu dân cư điện tử, Thôn điện tử; Kho dữ liệu điện tử My Portal; tích hợp thông báo qua Zalo và mã QR; mở rộng đại lý DVCTT tại bưu cục, phường, xã.
- Cần tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng DVCTT theo Quyết định 1588/QĐ-TTg, tập trung vào từng nhóm đối tượng và phát huy vai trò đoàn thể, thanh niên, tình nguyện viên để hình thành thói quen sử dụng dịch vụ số, thúc đẩy chuyển đổi số và xây dựng chính quyền điện tử lấy người dân làm trung tâm.

3.4.2. Nhóm giải pháp tăng cường khả năng “Tổ chức giải quyết TTHC và kết quả giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung:

- Tiêu chí “Tổ chức giải quyết TTHC và kết quả giải quyết TTHC” nhấn mạnh yêu cầu cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.
- Khảo sát năm 2024 cho thấy vẫn còn nhiều thủ tục phức tạp trong các lĩnh vực đất đai, tư pháp, xây dựng, người có công, gây hồ sơ quá hạn và phiền hà.

- Thực hiện Công điện 131/CĐ-TTg ngày 11/12/2024, các bộ, ngành, địa phương phải rà soát, đánh giá, đề xuất cắt giảm thủ tục; sửa đổi, bổ sung, công bố và công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.
- Các đơn vị cần chủ động cải tiến quy trình giải quyết theo hướng giảm khâu trung gian, ứng dụng CNTT, phối hợp liên ngành; đồng thời tăng cường công khai, minh bạch trên nền tảng số và phương tiện truyền thông.

3.4.3. Nhóm giải pháp tăng cường năng lực “Công chức giải quyết TTHC” của cơ quan, đơn vị cung ứng TTHC/DVC bao gồm các nội dung:

- Thành phố Đà Nẵng nhận được nhiều phản hồi tích cực từ người dân về thái độ phục vụ và năng lực hướng dẫn của cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, nhờ nỗ lực cải cách hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ công.
- Tuy nhiên, ở một số lĩnh vực có khối lượng hồ sơ lớn như đất đai (cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất) và tư pháp, vẫn xảy ra tình trạng quá tải; cán bộ khó phản hồi kịp thời, khiến một bộ phận nhỏ người dân chưa thật sự hài lòng.
- Thành phố cần bổ sung nhân lực cho các bộ phận quá tải, tạo điều kiện để cán bộ xử lý hồ sơ và phản hồi kịp thời, đồng thời duy trì chất lượng phục vụ ổn định, chuyên nghiệp.

3.4.4. Nhóm giải pháp tăng cường khả năng “tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC” gồm các nội dung:

- Thành phố Đà Nẵng triển khai hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đồng bộ, qua nhiều kênh: trực tuyến, trực tiếp tại bộ phận một cửa, Tổng đài 1022 và khảo sát độc lập.
- Đa dạng kênh khảo sát giúp thu thập phản hồi khách quan, kịp thời phát hiện bất cập, đánh giá mức độ hài lòng của người dân.
- Ban hành bộ chỉ số theo dõi, đánh giá và xếp hạng kết quả cải cách hành chính, làm cơ sở nâng cao trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh của các cơ quan, đơn vị.
- Tổng đài 1022 trở thành kênh phổ biến, xử lý nhanh chóng ý kiến, góp phần củng cố niềm tin và sự hài lòng của người dân với chính quyền.
- Cần tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, khuyến khích người dân góp ý, đánh giá sau khi thực hiện TTHC để hỗ trợ cán bộ, cơ quan nâng cao hiệu quả, minh bạch và phục vụ kịp thời.

3.5. Kế hoạch tổ chức thực hiện

Trong bối cảnh Đà Nẵng đẩy mạnh cải cách hành chính và chuyển đổi số, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là yêu cầu cấp thiết nhằm cải thiện

hiệu quả phục vụ, tăng minh bạch và đáp ứng nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Thực hiện các chủ trương của Trung ương và thành phố, cơ quan, đơn vị xác định rõ trách nhiệm và xây dựng lộ trình, kế hoạch triển khai các giải pháp cải thiện DVCTT. Việc thực hiện cần phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận chuyên môn, bộ phận tiếp nhận, cán bộ công nghệ thông tin và lực lượng hỗ trợ cộng đồng, vừa đạt chỉ tiêu chuyên môn, vừa góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, lấy người dân làm trung tâm.

3.5.1. Xây dựng lộ trình, kế hoạch thực hiện

a) Cải cách thủ tục hành chính và tăng cường giám sát quá trình xử lý thủ tục hành chính.

Thời gian:

- Tháng 4 – 7 năm 2025: Đối với việc đề xuất cắt giảm TTHC, thử nghiệm các TTHC của Sở khoa học công nghệ.
- Thực hiện thường xuyên: Đối với việc nhắc nhở cán bộ xử lý TTHC tại các bộ phận 1 cửa.

Nội dung công việc:

Nghiên cứu, phân tích thời gian xử lý TTHC nhằm tối ưu hóa quy trình, tập trung rút ngắn thời gian thực hiện thông qua cải tiến phân bổ nội bộ và ứng dụng CNTT, không can thiệp vào nội dung thủ tục. Đồng thời, tăng cường giám sát, đôn đốc cán bộ thực hiện đúng hạn; hệ thống trực tuyến sẽ cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, tổng hợp hồ sơ trễ hạn để xử lý dứt điểm và báo cáo lãnh đạo Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, chỉ đạo.

Phạm vi thực hiện:

Đối với nhiệm vụ nghiên cứu, đề xuất rút ngắn thời gian xử lý TTHC: Áp dụng thử nghiệm đối với các TTHC thuộc lĩnh vực Sở Khoa học và Công nghệ, từ đó rút kinh nghiệm để mở rộng sang các sở, ngành khác trong giai đoạn tiếp theo.

Đối với nhiệm vụ nhắc nhở, đôn đốc xử lý hồ sơ đúng hạn: Triển khai thường xuyên và toàn diện trên phạm vi toàn thành phố, đối với tất cả các cơ quan, đơn vị, cán bộ trực tiếp thực hiện tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC trên hệ thống.

Phân công trách nhiệm quản lý:

- Đơn vị chủ trì: Phòng Giám sát dịch vụ – Trung tâm Giám sát và Điều hành thông minh (IOC).
- Đơn vị phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ.

Kết quả đạt được:

- Danh mục TTHC có khả năng giảm thời gian xử lý.

- Báo cáo phân tích, đánh giá và đề xuất gửi Văn phòng UBND thành phố, làm cơ sở định hướng điều chỉnh xử lý trong giai đoạn tiếp theo.
- Danh sách các hồ sơ sắp trễ hạn và đã quá hạn được theo dõi, nhắc nhở, xử lý cụ thể.
- Báo cáo kết quả đôn đốc gửi lãnh đạo Sở Khoa học và Công nghệ định kỳ/tháng để theo dõi tiến độ và chỉ đạo điều hành kịp thời.

b) Truyền thông hiệu quả đến người dân về Dịch vụ công trực tuyến

Thời gian thực hiện: Tháng 5 – 8 năm 2025.

Nội dung công việc:

Hoạt động truyền thông được triển khai đa dạng nhằm nâng cao nhận thức, kỹ năng và thói quen sử dụng DVCTT của người dân, với các nội dung như: biên soạn, đăng tải hướng dẫn trên Tổng đài 1022 và các kênh liên thông; thiết kế infographic trực quan, dễ hiểu; sản xuất video thao tác thực tế; phối hợp cùng địa phương và tổ công nghệ số cộng đồng truyền thông đa kênh qua mạng xã hội, bảo đảm tiếp cận rộng rãi và hiệu quả.

Phạm vi thực hiện:

Thành phố Đà Nẵng, triển khai tại các phường xã, tập trung tại các khu dân cư, nơi có tỷ lệ người dân sử dụng DVCTT còn thấp hoặc chưa thường xuyên. Truyền thông hướng đến các nhóm đối tượng cụ thể: người lớn tuổi, cán bộ về hưu, hộ kinh doanh nhỏ, người dân vùng ven hoặc vùng có điều kiện tiếp cận thông tin hạn chế.

Phân công trách nhiệm quản lý:

- Đơn vị chủ trì: Phòng Truyền thông – Tổng đài 1022.
- Đơn vị phối hợp: Các tổ công nghệ số cộng đồng; UBND các phường, xã; Trung tâm Giám sát và Điều hành thông minh

Kết quả đạt được:

- Video tuyên truyền được sản xuất và đăng tải trên các nền tảng số.
- Mẫu infographic chuẩn hóa, chia theo nhóm TTHC phổ biến, có tính ứng dụng cao.
- Bài viết truyền thông chính thức được đăng tải trên Tổng đài 1022 và các kênh tương tác với người dân.
- Báo cáo thống kê lượt tiếp cận, tương tác, chia sẻ trên các nền tảng truyền thông xã hội; phản hồi tích cực từ cộng đồng về mức độ dễ hiểu và hữu ích của sản phẩm truyền thông.

c) Tổ chức tập huấn

Thời gian thực hiện: Tháng 5 – 9 năm 2025.

Nội dung công việc:

Thành phố tổ chức tập huấn và hướng dẫn trực tiếp để hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng hiệu quả các nền tảng số trong thực hiện TTHC và dịch vụ số thiết yếu. Nội dung tập trung vào ứng dụng DaNang Smart City, nền tảng Công dân số MyPortal và quy trình nộp TTHC trực tuyến, đồng thời hỗ trợ trực tiếp cho người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ tại cộng đồng.

Phạm vi thực hiện:

Căn cứ vào số lượng hồ sơ TTHC nộp trực tuyến, trực tiếp, thực hiện tập trung tại các khu vực có tỷ lệ nộp hồ sơ DVCTT thấp. Ưu tiên triển khai tại các điểm đã có mô hình “Tổ công nghệ số cộng đồng”, “Khu dân cư điện tử” và các địa phương có phản ánh về khó khăn trong thao tác số.

Phân công trách nhiệm quản lý:

- Đơn vị chủ trì: Phòng Truyền thông – Tổng đài 1022.
- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Giám sát – Điều hành thông minh (IOC); UBND phường, xã; các tổ công nghệ số cộng đồng; Đoàn Thanh niên.

Kết quả đạt được:

- Tổ chức buổi tập huấn cấp quận/huyện, với đầy đủ tài liệu hướng dẫn và sự tham gia của người dân;
- Hướng dẫn trực tiếp phường/xã, theo hình thức điểm đến – điểm hỗ trợ;
- Tăng tỷ lệ người dân cài đặt và sử dụng thành thạo nộp hồ sơ trực tuyến;
- Báo cáo tổng hợp phản hồi, đánh giá của người dân sau mỗi buổi tập huấn để tiếp tục cải tiến nội dung, cách thức triển khai trong các giai đoạn tiếp theo.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

- Nâng cao chất lượng DVCTT là nhiệm vụ chiến lược để xây dựng hành chính hiện đại, minh bạch và lấy người dân làm trung tâm, đồng thời thúc đẩy chuyển đổi số và nâng cao năng lực cạnh tranh địa phương.
- Khảo sát 2022–2024 cho thấy DVCTT tại Đà Nẵng cải thiện rõ rệt: TTHC đơn giản hóa, minh bạch, hồ sơ có thể theo dõi trực tuyến, thái độ cán bộ được đánh giá tích cực, cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh hiệu quả.
- Hệ thống vẫn tồn tại hạn chế: hồ sơ trễ hạn, thủ tục rườm rà, lỗi kỹ thuật, quy trình xử lý nội bộ chưa nhịp nhàng, gây trải nghiệm chưa hoàn toàn thuận tiện, đặc biệt với thủ tục phức tạp.
- Giải pháp nâng cao sự hài lòng gồm ba nhóm: nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng DVCTT của người dân; hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật để hệ thống ổn định, truy cập nhanh, thân thiện; tiếp tục cắt giảm và đơn giản hóa TTHC nhằm giảm áp lực cho cán bộ và thuận lợi hơn cho người dân.
- Bên cạnh đó, cần đề xuất thay đổi phương pháp khảo sát, áp dụng thang đo chi tiết hơn (ví dụ Likert 5 cấp) và kết hợp nhiều hình thức khảo sát trực tuyến, trực tiếp để đánh giá chính xác và toàn diện mức độ hài lòng của người dân.