

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

1. Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các Sở, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, UBND các xã, phường nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh cung cấp.

2. Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Góp phần thực hiện thành công các mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030. Làm căn cứ phục vụ đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa và Bộ KPI đo lường, đánh giá kết quả, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị tỉnh Khánh Hòa.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

Việc khảo sát được tiến hành trên phạm vi toàn tỉnh, gồm các cơ quan sau:

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh (gọi chung là Khối Sở, không bao gồm Thanh tra tỉnh).

2. Các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (gọi chung là Khối Ngành dọc), gồm: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Thuế tỉnh Khánh Hòa.

3. UBND các xã, phường (gọi chung là Khối UBND cấp xã, không bao gồm đặc khu Trùng Sa).

III. QUY MÔ MẪU KHẢO SÁT

1. Quy mô mẫu khảo sát:

Việc xác định quy mô mẫu khảo sát cho từng cơ quan, đơn vị, dịch vụ được thực hiện theo phương pháp hạn ngạch, có xem xét khối lượng hồ sơ theo từng lĩnh vực và số lượng khách hàng giao dịch, phù hợp với đặc thù của từng cơ quan, địa phương.

Dự kiến số phiếu khảo sát trên phạm vi toàn tỉnh là 6.000 phiếu khảo sát, phân

theo từng khối cơ quan cụ thể như sau:

- Khối Sở (13 cơ quan): 1.070 phiếu.
- Khối Ngành dọc (3 cơ quan): 450 phiếu.
- Khối UBND cấp xã (64 cơ quan): 4.480 phiếu.

(Chi tiết tại Phụ lục đính kèm).

2. Yêu cầu phân bổ phiếu khảo sát và xác định đối tượng khảo sát, lấy ý kiến:

- Trên cơ sở quy mô mẫu khảo sát dự kiến, thực hiện phân bổ phiếu khảo sát theo tỷ lệ khách hàng trực tiếp và trực tuyến phù hợp theo số lượng hồ sơ phát sinh. Việc phân bổ số lượng phiếu khảo sát mỗi cơ quan có thể được điều chỉnh căn cứ theo tình hình thực tế, bảo đảm các yêu cầu thống kê.

- Đối tượng được khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2025 tại các cơ quan được truy xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, hệ thống chuyên ngành.

IV. TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
1	Xây dựng phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu khảo sát và dự toán kinh phí thực hiện	- Sở Nội vụ chủ trì - Các cơ quan, địa phương phối hợp	Trước ngày 25/9/2025
2	Cung cấp, tổng hợp danh sách khách hàng, chọn mẫu khảo sát	- Sở Nội vụ chủ trì - Các cơ quan, địa phương phối hợp theo đề nghị, đảm bảo số lượng mẫu phân bổ	Thường xuyên đến hết tháng 11/2025
3	Tổ chức truyền thông cuộc khảo sát	Các cơ quan, địa phương thực hiện theo hướng dẫn của Sở Nội vụ	Từ tháng 9 - 11/2025
4	Triển khai khảo sát người dân, tổ chức, doanh nghiệp	Sở Nội vụ phối hợp đơn vị có liên quan	Từ ngày 01/10 - 15/11/2025
5	Thu phiếu khảo sát và tiến hành phúc tra; thực hiện khảo sát lại, khảo sát bổ sung (nếu có)	Sở Nội vụ chủ trì, tiến hành phúc tra 10% tổng số phiếu khảo sát	Từ ngày 01/11 - 30/11/2025
6	Nhập thông tin phiếu khảo sát vào phần mềm	Sở Nội vụ chủ trì	Trước ngày 05/12/2025
7	Phân tích và kết xuất dữ liệu	Sở Nội vụ chủ trì	Trước ngày 15/12/2025

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
8	Trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả chỉ số hài lòng	- Sở Nội vụ chủ trì - Văn phòng UBND tỉnh phối hợp	Trước ngày 20/12/2025
9	Xây dựng, công bố báo cáo kết quả khảo sát	Sở Nội vụ chủ trì	Quý I/2026

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Được bố trí kinh phí từ ngân sách năm 2025 (kinh phí thực hiện kế hoạch cải cách hành chính) theo đúng nội dung định mức hiện hành.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ căn cứ Kế hoạch này để xây dựng phương án triển khai chi tiết, tổ chức thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả; trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả Chỉ số hài lòng theo tiến độ kế hoạch.

2. Các cơ quan, địa phương phối hợp tổng hợp, cung cấp danh sách khách hàng theo đề nghị của Sở Nội vụ; bố trí đầu mối phối hợp với Sở Nội vụ để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình khảo sát nhằm đảm bảo tiến độ đề ra, đặc biệt về số lượng và chất lượng mẫu khảo sát; chịu trách nhiệm đối với trường hợp kết quả khảo sát không đạt yêu cầu thống kê do thông tin khách hàng của cơ quan mình không đầy đủ, chính xác.

- Phối hợp Sở Nội vụ thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để khảo sát viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả.

- Căn cứ kết quả khảo sát để xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong các năm tiếp theo.

3. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp, hỗ trợ các cơ quan, địa phương trích xuất danh sách khách hàng từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phục vụ công tác khảo sát.

4. Sở Tài chính có trách nhiệm thẩm định kinh phí theo đề nghị của Sở Nội vụ, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt để tổ chức thực hiện khảo sát theo tiến độ đề ra.

5. Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa, các trang mạng xã hội do các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh quản lý phối hợp truyền thông thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp./.

Phụ lục
DANH SÁCH CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC ĐƯỢC KHẢO SÁT
VÀ DỰ KIẾN PHÂN BỐ MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2025)

STT	Cơ quan được khảo sát	Số phiếu khảo sát	Ghi chú
A	KHỐI SỞ	1.070	
1	Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh	30	
2	Sở Công Thương	120	
3	Sở Dân tộc và Tôn giáo	30	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	60	
5	Sở Khoa học và Công nghệ	50	
6	Sở Nội vụ	100	
7	Sở Nông nghiệp và Môi trường	150	
8	Sở Tài chính	150	
9	Sở Tư pháp	50	
10	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	90	
11	Sở Xây dựng	90	
12	Sở Y tế	120	
13	Văn phòng UBND tỉnh	30	
B	KHỐI NGÀNH DỤC	450	
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa	150	
2	Công an tỉnh Khánh Hòa	150	
3	Thuế tỉnh Khánh Hòa	150	
C	KHỐI UBND CẤP XÃ (64 xã, phường)	4.480	<i>Không bao gồm đặc khu Trường Sa</i>
Tổng (A) + (B) + (C)		6.000	

