ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 1659 /QĐ-UBND	*Khánh Hòa, ngày 18 tháng 5 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt 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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 72-QĐ/TU ngày 16 tháng 7 năm 2025 của Tỉnh ủy Khánh Hòa về việc ban hành 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;

Căn cứ Quyết định số 2821/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 1277/QĐ-UBND ngày 13 tháng 4 năm 2026 của UBND tỉnh Khánh Hòa bổ sung, cập nhật Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2026;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 4232/TTr-SNV ngày 12 tháng 5 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026 (*ghi tắt là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026*).

Điều 2. Giao Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo theo phân công chủ trì xây dựng phương án khảo sát và tổ chức triển khai, đảm bảo tiến độ theo kế hoạch.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở: Nội vụ, Y tế, Giáo dục và Đào tạo; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ (b/c);
- TT. Tỉnh ủy; TT.HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm Công báo và Cổng TTĐT tỉnh;
- Cổng TTĐT CCHC tỉnh;
- Báo và PTTH Khánh Hòa;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, QTr.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH KHÁNH HÒA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026

(Kèm theo Quyết định số 1659 /QĐ-UBND ngày 18 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường, đánh giá khách quan 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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh.

- Kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân; làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- 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.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm khách quan, khoa học, đại diện, đúng phương pháp thống kê.

- Kết hợp giữa khảo sát trực tiếp và khảo sát trực tuyến, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin.

- Kết quả khảo sát phải phản ánh đúng thực chất, phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

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

1. Sở Nội vụ chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan, đơn vị sau:

a) 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)*.

b) 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.

c) UBND cấp xã *(không bao gồm đặc khu Trường Sa)*.

2. Sở Y tế chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh.

3. Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với các đơn vị sự nghiệp công lập lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

III. QUY MÔ, PHƯƠNG PHÁP 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 14.250 phiếu khảo sát, phân theo từng khối cơ quan cụ thể như sau:

a) Các cơ quan hành chính nhà nước, gồm:

- 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.

b) Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (27 bệnh viện): 3.050 phiếu.

c) Các đơn vị sự nghiệp công lập giáo dục và đào tạo, gồm:

- Khối Giáo dục mầm non (24 đơn vị): 1.200 phiếu.

- Khối Giáo dục tiểu học (24 đơn vị): 1.200 phiếu.

- Khối Giáo dục trung học cơ sở (24 đơn vị): 1.200 phiếu.

- Khối Giáo dục trung học phổ thông (12 đơn vị): 1.200 phiếu.

- Khối Trung tâm giáo dục thường xuyên (4 đơn vị): 200 phiếu.

- Khối Trung cấp nghề (4 đơn vị): 200 phiếu.

(Chi tiết tại các Phụ lục đính kèm).

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.

2. Phương pháp khảo sát

- Việc khảo sát được thực hiện theo phương thức kết hợp giữa khảo sát trực tiếp và khảo sát trực tuyến nhằm đảm bảo mở rộng phạm vi tiếp cận, nâng cao tỷ lệ phản hồi và tính đại diện của mẫu khảo sát.

- Việc lựa chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp ngẫu nhiên có phân tầng, bảo đảm tính đại diện theo các tiêu chí như: lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính, nhóm đối tượng (cá nhân/ tổ chức) và hình thức thực hiện thủ tục.

- Dữ liệu mẫu khảo sát được lựa chọn trên cơ sở các nguồn thông tin sau:

+ Đối với các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công: dữ liệu danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2026 tại các cơ quan, đơn vị được truy xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, phần mềm chuyên ngành hoặc do các cơ quan, đơn vị tổng hợp, cung cấp.

+ Đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế, tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại đơn vị.

+ Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo, tiến hành khảo sát khách hàng là học sinh, học viên và phụ huynh học sinh phù hợp với từng cấp học.

- Quá trình chọn mẫu, phát phiếu và thu thập thông tin khảo sát phải đảm bảo nguyên tắc khách quan, minh bạch, không trùng lắp đối tượng, không để xảy ra tình trạng lựa chọn mẫu có chủ đích làm sai lệch kết quả khảo sát.

3. Kiểm soát chất lượng khảo sát

- Việc kiểm soát chất lượng khảo sát được thực hiện xuyên suốt từ khâu phát phiếu, thu thập, nhập liệu đến xử lý, phân tích dữ liệu, bảo đảm tính khách quan, trung thực và độ tin cậy của kết quả khảo sát.

- Tổ chức phúc tra tối thiểu 10% tổng số phiếu khảo sát đã thu thập (áp dụng cho cả phiếu trực tiếp và trực tuyến) bằng các hình thức phù hợp; kịp thời phát hiện và xử lý các sai lệch (nếu có).

- Thực hiện rà soát, làm sạch dữ liệu khảo sát; loại bỏ các phiếu không hợp lệ, bao gồm:

+ Phiếu không đầy đủ thông tin theo yêu cầu;

+ Phiếu có dấu hiệu trả lời qua loa, không nhất quán;

+ Phiếu có dấu hiệu bị tác động, can thiệp làm sai lệch nội dung trả lời.

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	- Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì theo phân công - Các cơ quan, địa phương phối hợp	Trước ngày 30/6/2026
2	Tổ chức truyền thông cuộc khảo sát	Các cơ quan, địa phương thực hiện theo hướng dẫn của Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo	Từ tháng 7 - 11/2026
3	Triển khai khảo sát người dân, tổ chức, doanh nghiệp	- Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì theo phân công - Các cơ quan, địa phương phối hợp, cung cấp thông tin khách hàng	Từ tháng 8 - tháng 10/2026
4	Thu phiếu khảo sát và tiến hành phúc tra tối thiểu 10% số phiếu khảo sát; thực hiện khảo sát lại, khảo sát bổ sung	Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì theo phân công	Trước ngày 15/11/2026

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
	(nếu có)		
5	Nhập thông tin phiếu khảo sát vào phần mềm	Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì theo phân công	Trước ngày 01/12/2026
6	Phân tích và kết xuất dữ liệu	Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì theo phân công	Trước ngày 10/12/2026
7	Phê duyệt kết quả chỉ số hài lòng	- Sở Nội vụ tham mưu trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả chỉ số hài lòng đối với cơ quan hành chính - Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo phê duyệt kết quả đối với đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo theo thẩm quyền	Trước ngày 15/12/2026
8	Xây dựng, công bố báo cáo kết quả khảo sát	Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì theo phân công	Quý I/2027

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì khảo sát bố trí kinh phí từ ngân sách năm 2026; việc quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Là cơ quan chủ trì, chịu trách nhiệm tổ chức triển khai chung trên phạm vi toàn tỉnh; xây dựng kế hoạch chi tiết, phương án khảo sát, thiết kế mẫu phiếu khảo sát, hướng dẫn phương pháp thu thập thông tin và quy trình kiểm soát chất lượng khảo sát.

- Xây dựng, quản lý và vận hành phần mềm tổng hợp, xử lý dữ liệu khảo sát; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc nhập liệu, khai thác và sử dụng dữ liệu khảo sát.

- Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời hướng dẫn, xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Chủ trì tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát; xây dựng báo cáo đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh; tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả theo quy định.

- Tham mưu sử dụng kết quả khảo sát làm căn cứ:

+ Đánh giá kết quả công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương (PAR Index);

+ Đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ, gắn với hệ thống chỉ tiêu, chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPI) của tỉnh.

2. Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo

- Chủ trì tổ chức triển khai khảo sát mức độ hài lòng trong phạm vi lĩnh vực quản lý (y tế; giáo dục và đào tạo) theo hướng dẫn chung của Sở Nội vụ.

- Xây dựng phương án tổ chức khảo sát phù hợp với đặc thù của ngành; tổ chức thu thập, tổng hợp dữ liệu bảo đảm đúng phương pháp, tiến độ và yêu cầu đề ra.

- Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về:

+ Tính đại diện, khách quan của mẫu khảo sát;

+ Chất lượng, độ chính xác và độ tin cậy của kết quả khảo sát trong lĩnh vực phụ trách.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát của ngành gửi Sở Nội vụ để tổng hợp chung toàn tỉnh.

3. Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời và chính xác danh sách tổ chức, cá nhân đã thực hiện giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu phục vụ công tác chọn mẫu khảo sát; chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu cung cấp, trường hợp kết quả khảo sát không bảo đảm yêu cầu thống kê do dữ liệu không đạt chất lượng thì cơ quan, đơn vị phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh.

- Phân công đầu mối phối hợp cụ thể; chủ động phối hợp với cơ quan chủ trì trong quá trình triển khai khảo sát, kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh, bảo đảm tiến độ thực hiện, đặc biệt đối với yêu cầu về số lượng và chất lượng mẫu khảo sát.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến rộng rãi đến người dân, tổ chức về mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát mức độ hài lòng; vận động, khuyến khích tham gia khảo sát; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để khảo sát viên thực hiện nhiệm vụ đúng quy định, bảo đảm hiệu quả.

- Thực hiện nghiêm nguyên tắc khách quan, độc lập trong khảo sát; không can thiệp, không tác động dưới bất kỳ hình thức nào làm sai lệch nội dung trả lời và kết quả khảo sát.

- Căn cứ kết quả khảo sát được công bố, chủ động xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế; đề ra giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

4. Văn phòng UBND tỉnh

Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ, các cơ quan, địa phương trong việc trích xuất, cung cấp dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các hệ thống liên quan phục vụ công tác chọn mẫu và triển khai khảo sát.

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 để người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết, tham gia và phản hồi ý kiến khách quan, trung thực./.

Phụ lục 1.
DANH SÁCH CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC ĐƯỢC KHẢO SÁT VÀ DỰ KIẾN PHÂN BỔ PHIẾU KHẢO SÁT NĂM 2026
(*Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026*)

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	60	
6	Sở Nội vụ	100	
7	Sở Nông nghiệp và Môi trường	150	
8	Sở Tài chính	150	
9	Sở Tư pháp	60	
10	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100	
11	Sở Xây dựng	60	
12	Sở Y tế	120	
13	Văn phòng UBND tỉnh	30	
B	**KHỐI NGÀNH DỌC**	**450**	
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa	150	
2	Công an tỉnh tỉnh Khánh Hòa	150	
3	Thuế tỉnh Khánh Hòa	150	
C	**KHỐI UBND CẤP XÃ (64 xã, phường)**	**4.480**	*Không bao gồm đặc khu Trường Sa*
Tổng (A) + (B) + (C)		**6.000**	

Phụ lục 2.
DỰ KIẾN PHÂN BỔ PHIẾU KHẢO SÁT NĂM 2026 CHO CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP Y TẾ
(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026)

STT	Đơn vị	Số phiếu khảo sát
1	Bệnh viện Đa khoa Khánh Hòa	200
2	Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang	150
3	Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	150
4	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	150
5	Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa	100
6	Bệnh viện Phổi Khánh Hòa	100
7	Bệnh viện Da liễu Khánh Hòa	100
8	Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần Khánh Hòa	100
9	Bệnh viện bệnh Nhiệt đới Khánh Hòa	100
10	Bệnh viện Ung bướu Khánh Hòa	100
11	Bệnh viện Đa khoa Ninh Thuận	200
12	Bệnh viện Mắt Ninh Thuận	100
13	Bệnh viện Phổi Ninh Thuận	100
14	Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Ninh Thuận	100
15	Bệnh viện Da liễu - Tâm thần Ninh Thuận	100
16	Bệnh viện Đa khoa Ninh Diêm	100
17	Bệnh viện Đa khoa Diên Khánh	100
18	Bệnh viện Đa khoa Cam Lâm	100
19	Bệnh viện Đa khoa Vạn Ninh	100
20	Bệnh viện Đa khoa Khánh Vĩnh	100
21	Bệnh viện Đa khoa Khánh Sơn	100
22	Bệnh viện Đa khoa Bác Ái	100

STT	Đơn vị	Số phiếu khảo sát
23	Bệnh viện Đa khoa Ninh Sơn	100
24	Bệnh viện Đa khoa Thuận Nam	100
25	Bệnh viện Đa khoa Ninh Phước	100
26	Bệnh viện Đa khoa Ninh Hải	100
27	Bệnh viện Đa khoa Thuận Bắc	100
	Tổng cộng	**3.050**

Phụ lục 3.
DỰ KIẾN PHÂN BỔ PHIẾU KHẢO SÁT NĂM 2026 CHO CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026)

STT	Khối đơn vị	Số đơn vị khảo sát	Số phiếu khảo sát/ đơn vị	Tổng số phiếu khảo sát
1	Giáo dục mầm non	24	50	1.200
2	Giáo dục tiểu học	24	50	1.200
3	Giáo dục trung học cơ sở	24	50	1.200
4	Giáo dục trung học phổ thông	12	100	1.200
5	Trung tâm giáo dục thường xuyên	4	50	200
6	Trung cấp nghề	4	50	200
	Tổng	**92**		**5.200**