

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /SVHTTDL-VP
V/v khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của
tổ chức, cá nhân năm 2025

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2025

Kính gửi: Các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính
với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa.

Triển khai Kế hoạch số 1510/KH-SVHTTDL ngày 05/9/2025 của Sở Văn
hóa, Thể thao và Du lịch về cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và
Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và
Du lịch tỉnh Khánh Hòa năm 2025 và Kế hoạch số 1559/KH-SVHTTDL ngày
08/9/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về khảo sát, đánh giá mức độ
hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và
Du lịch năm 2025.

Để có cơ sở đánh giá khách quan, chính xác mức độ hài lòng của tổ chức,
cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời tiếp thu các ý kiến
góp ý nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ trong thời gian tới, Sở Văn
hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa kính gửi đến các tổ chức, cá nhân có
giao dịch thủ tục hành chính với Sở trong thời gian từ **01/7/2025** đến **12/9/2025**:
“Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng năm 2025”.

(Đính kèm mẫu phiếu thăm dò ý kiến khách hàng)

Rất mong nhận được sự quan tâm và đóng góp ý kiến từ các tổ chức và cá
nhân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban giám đốc Sở;
- Các PCM;
- Bộ phận Một cửa Sở;
- Lưu: VT, VP (Nh).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hòa

PHIẾU THĂM DÒ
Ý KIẾN KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH KHÁNH HÒA
NĂM 2025

*(Khách hàng đã giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian từ 01/7/2025
đến 12/9/2025)*

*Quý tổ chức, cá nhân vui lòng ghi đầy đủ thông tin, ý kiến vào chỗ trống;
đánh dấu chéo (X) vào ô vuông.*

I. Thông tin chung:

Tên doanh nghiệp, cá nhân:

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại:

II. Năm 2025, Ông/Bà đã nộp hồ sơ để giải quyết thủ tục hành chính gì?

Thủ tục tiếp nhận hồ sơ thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo, băng-rôn

Thủ tục tiếp nhận thông báo tổ chức đoàn người thực hiện quang cao

Thủ tục tổ chức biểu diễn nghệ thuật trên địa bàn quản lý (không thuộc trường hợp trong khuôn khổ hợp tác quốc tế của các hội chuyên ngành về nghệ thuật biểu diễn thuộc Trung ương, đơn vị sự nghiệp công lập có chức năng biểu diễn nghệ thuật thuộc Trung ương)

Thủ tục cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với môn Bơi, Lặn

Thủ tục cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với môn Thể dục thể hình và Fitness

Thủ tục cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với môn Lặn biển thể thao giải trí

Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

Thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

Thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch

Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh

Cho phép hợp báo trong nước

Thủ tục hành chính khác (Xin ghi rõ 01 loại thủ tục) :

.....

III. Nhận xét, đánh giá của khách hàng:

Câu 1: Môi trường, điều kiện, cơ sở vật chất phục vụ

- Rất tốt Tốt Đảm bảo đáp ứng yêu cầu
 Chưa đáp ứng yêu cầu Rất tệ

Trường hợp chưa đáp ứng yêu cầu hoặc rất tệ, xin vui lòng ghi rõ đề xuất để tốt hơn:

.....

Câu 2: Ông/bà thường truy cập vào những địa chỉ nào sau đây để tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính? (Có thể chọn nhiều phương án)

- Công Dịch vụ công quốc gia
 Cổng Thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa
 Trang Thông tin điện tử Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Khánh Hòa

Câu 3: Thái độ tiếp đón, phục vụ, trao đổi, hướng dẫn của công chức tại Bộ phận Một cửa như thế nào?

- Rất tận tình, lịch sự Tận tình, lịch sự
 Bình thường Thờ ơ, khó chịu Hách dịch, cửa quyền

Câu 4: Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính

- Rất rõ ràng, dễ hiểu Rõ ràng, dễ hiểu Bình thường
 Còn thiếu nhiều thông tin Không công khai

Câu 5: Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc chưa rõ về nội dung quy định, Ông/Bà có được Bộ phận Một cửa giải đáp, hướng dẫn kịp thời và đầy đủ hay không?

<input type="checkbox"/>	Hầu như không được giải đáp	<input type="checkbox"/>	Khá tốt
<input type="checkbox"/>	Giải đáp sơ sài, thiếu thông tin	<input type="checkbox"/>	Rất kịp thời và rõ ràng, đầy đủ
<input type="checkbox"/>	Tạm được		

Câu 6: Thời gian trả kết quả so với thời gian trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?

- Sớm hẹn Đúng hẹn Trễ hẹn, có thông báo lý do

Trễ hẹn, không thông báo lý do

Không trả kết quả

Câu 7: Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?

Trên 3 lần
 03 lần
 02 lần

01 lần
 Nộp lần đầu là được tiếp nhận ngay

Câu 8: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của khách hàng đối với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

Trường hợp không hài lòng hoặc rất không hài lòng, vui lòng ghi rõ nội dung:

.....

IV. Ông/Bà có góp ý gì thêm để cơ quan phục vụ tốt hơn?

.....

Xin chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Quý khách hàng./.

ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC/CÁ NHÂN

(Ký, ghi rõ họ tên)