

Số: /KH-SVHTTDL

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### 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

Căn cứ Quyết định số 2782/QĐ-UBND ngày 25/10/2024 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 415/QĐ-SVHTTDL ngày 30/7/2025 về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Kế hoạch số 1510/KH-SVHTTDL ngày 05/09/2025 về cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa năm 2025;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng Kế hoạch Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở năm 2025, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

Nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cung cấp; xác định mức độ hài lòng, mức độ thụ hưởng lợi ích từ dịch vụ hành chính công đối với tổ chức và công dân; là nội dung tham khảo để đánh giá cán bộ, công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công; qua đó đề ra biện pháp, giải pháp để phục vụ các tổ chức và công dân tốt hơn trong thời gian đến, đồng thời hoàn thành mục tiêu kế hoạch cải cách hành chính của Sở năm 2025.

### 2. Yêu cầu

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc điều tra, khảo sát, đánh giá.

- Bảo mật thông tin về cá nhân, tổ chức khi cung cấp thông tin khảo sát.

- Phù hợp với Quy chế Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp

công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 2782/QĐ-UBND ngày 25/10/2024 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, bảo đảm thuận lợi cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, QUY MÔ KHẢO SÁT**

**1. Phạm vi khảo sát:** 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 trong việc giải quyết tất cả các thủ tục hành chính lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch, thông tin, báo chí và xuất bản.

**2. Đối tượng khảo sát:** Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có giao dịch thủ tục hành chính với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong năm 2025.

**3. Quy mô mẫu khảo sát:** Dự kiến khoảng 40 phiếu khảo sát.

## **III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP, THỜI GIAN KHẢO SÁT**

### **1. Nội dung khảo sát**

Nội dung khảo sát được lập thành phiếu khảo sát (bảng hỏi) được xây dựng trên các tiêu chí sau:

- *Tiếp cận dịch vụ:*

Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính; Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính; Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính; Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp; Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ hành chính.

- *Thủ tục hành chính:*

Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính; Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính; Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

- *Sự phục vụ của công chức:*

Đánh giá về sự phục vụ của công chức: Thái độ phục vụ của công chức; Năng lực giải quyết công việc của công chức; Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.

- *Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:*

Đánh giá về kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan, đơn vị; Thời gian giải quyết công việc.

- *Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:*

Việc tiếp nhận, hướng dẫn và giải đáp thắc mắc của công chức đối với người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

## **2. Phương pháp thực hiện**

Việc khảo sát được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau:

- Khảo sát tại Bộ phận Một cửa: Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành giao dịch thủ tục hành chính thì công chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng thực hiện viết phiếu khảo sát tại chỗ.

- Gửi phiếu khảo sát qua đường bưu điện hoặc các hình thức phù hợp khác.

## **3. Thời gian khảo sát**

*3.1. Thời gian xây dựng mẫu phiếu khảo sát:* Từ 05/9 đến 10/9/2025.

*3.2. Thời gian tiến hành khảo sát:* Cuộc khảo sát được tiến hành bắt đầu từ ngày 15/9/2025 đến khi hoàn thành xong số lượng mẫu phiếu và thực hiện tiếp nhận, tổng hợp chậm nhất đến hết ngày 30/10/2025.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng Sở**

- Chủ trì, phối hợp với phòng chuyên môn liên quan triển khai Kế hoạch khảo sát đảm bảo chất lượng và đúng tiến độ.

- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát gửi tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp theo các tiêu chí nêu tại khoản 1, Mục III của Kế hoạch.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp để phục vụ cho việc đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính của Sở năm 2025.

### **2. Các chuyên môn thuộc Sở**

Phối hợp với Văn phòng Sở trong việc điều tra, khảo sát mức độ hài lòng; tổ chức khắc phục các thiếu sót, hạn chế, tồn tại (nếu có) qua kết quả khảo sát, đánh giá. Kịp thời đề xuất các biện pháp tăng cường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng chỉ số Cải cách hành chính của Sở trong năm 2025 và những năm tiếp theo.

Trên đây là Kế hoạch 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./.

***Nơi nhận: (VBĐT)***

- Ban giám đốc Sở;
- Các PCM thuộc Sở;
- Trang Thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP (Nh).

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Hòa**