

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

CỘNG HÒA 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 2026

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2026

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 2033/KH-SVHTTDL ngày 30/03/2026 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 2026 và Kế
hoạch số 7017/KH-SVHTTDL ngày 14/9/2026 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 2026.

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 năm 2026: “Phiếu thăm dò ý kiến
khách hàng năm 2026”.

(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;
- BP Một cửa Sở (để gửi k/hàng);
- Lưu: VT, VP (Nh).

GIÁM ĐỐC

Thái Thị Lệ Hằng

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 2026

Quý tổ chức, cá nhân vui lòng ghi đầy đủ thông tin, ý kiến vào chỗ trống; đánh dấu chéo (X) vào ô phù hợp. Các mã [C...] và [C...-...] được sử dụng để thuận tiện cho việc nhập liệu, tổng hợp kết quả khảo sát.

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Tên doanh nghiệp, tổ chức/cá nhân:

.....

2. Địa chỉ:

.....

3. Số điện thoại:

II. THÔNG TIN VỀ GIAO DỊCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

4. Năm 2026, Ông/Bà đã nộp hồ sơ để giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức nào? [C0]

☐ Trực tiếp ☐ Trực tuyến ☐ Cả trực tiếp và trực tuyến

5. Thủ tục hành chính Ông/Bà đã thực hiện (chọn thủ tục phù hợp; nếu thủ tục khác, ghi rõ): [C0-TTHC]

☐ Tiếp nhận hồ sơ thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo, băng-rôn

☐ Tiếp nhận thông báo tổ chức đoàn người thực hiện quảng cáo

☐ Tổ chức biểu diễn nghệ thuật trên địa bàn quản lý

☐ Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với môn Bơi, Lặn

☐ Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với môn Thể dục thể hình và Fitness

☐ Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao đối với môn Lặn biển thể thao giải trí

☐ Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

☐ Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

☐ Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

☐ Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

☐ 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 (ghi rõ):

.....

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG

A. TIÊU CHÍ 1 – TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về môi trường, điều kiện và cơ sở vật chất phục vụ việc thực hiện thủ tục hành chính? [C1]

☐ Rất tốt [mã 1]

☐ Tốt [mã 2]

☐ Đảm bảo đáp ứng yêu cầu [mã 3]

☐ Chưa đáp ứng yêu cầu [mã 4]

☐ Rất không đáp ứng yêu cầu [mã 5]

Câu 2. Mức độ thuận tiện khi Ông/Bà tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính? [C2]

- ☐ Rất thuận tiện [mã 1]
☐ Thuận tiện [mã 2]
☐ Bình thường [mã 3]
☐ Chưa thuận tiện [mã 4]
☐ Rất không thuận tiện [mã 5]

Câu 3. Ông/Bà thường truy cập nguồn thông tin nào để tìm hiểu thủ tục hành chính? (Có thể chọn nhiều phương án) [C3]

- ☐ Cổng Dịch vụ công quốc gia [C3-1]
☐ Cổng Thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa [C3-2]
☐ Trang Thông tin điện tử Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Khánh Hòa [C3-3]
☐ Khác (ghi rõ):[C3-4]

Câu 4. Thông tin về thủ tục hành chính được cung cấp có đầy đủ, rõ ràng và đáp ứng yêu cầu của Ông/Bà không? [C4]

- ☐ Rất đầy đủ, rõ ràng [mã 1]
☐ Đầy đủ, rõ ràng [mã 2]
☐ Cơ bản đáp ứng yêu cầu [mã 3]
☐ Chưa đầy đủ, còn khó hiểu [mã 4]
☐ Không đáp ứng yêu cầu [mã 5]

Câu 5. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với thông tin về thủ tục hành chính? [C5]

- ☐ Rất hài lòng [mã 1]
☐ Hài lòng [mã 2]
☐ Bình thường [mã 3]
☐ Không hài lòng [mã 4]
☐ Rất không hài lòng [mã 5]

B. TIÊU CHÍ 2 – THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 6. Việc công khai quy trình, thủ tục, thành phần hồ sơ và biểu mẫu hành chính như thế nào? [C6]

- ☐ Rất rõ ràng, dễ hiểu [mã 1]
☐ Rõ ràng, dễ hiểu [mã 2]
☐ Bình thường [mã 3]
☐ Chưa rõ ràng, còn khó hiểu [mã 4]
☐ Không công khai [mã 5]

Câu 7. Quy định về thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính có đơn giản, dễ hiểu không? [C7]

- ☐ Rất đơn giản, dễ hiểu [mã 1]
☐ Đơn giản, dễ hiểu [mã 2]
☐ Bình thường [mã 3]
☐ Còn phức tạp, khó hiểu [mã 4]
☐ Rất phức tạp, khó hiểu [mã 5]

Câu 8. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính có thuận tiện đối với Ông/Bà không? [C8]

- ☐ Rất thuận tiện [mã 1]
- ☐ Thuận tiện [mã 2]
- ☐ Bình thường [mã 3]
- ☐ Chưa thuận tiện [mã 4]
- ☐ Rất không thuận tiện [mã 5]

Câu 9. Ông/Bà phải thực hiện bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần mới được tiếp nhận hồ sơ? [C9]

- ☐ Không phải bổ sung hồ sơ [mã 1]
- ☐ Bổ sung 01 lần [mã 2]
- ☐ Bổ sung 02 lần [mã 3]
- ☐ Bổ sung 03 lần [mã 4]
- ☐ Bổ sung trên 03 lần [mã 5]

Câu 10. Nếu hồ sơ được trả lại để bổ sung, nội dung hướng dẫn có rõ ràng, đầy đủ không? [C10]

- ☐ Không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại [mã 1]
- ☐ Hướng dẫn sơ sài [mã 2]
- ☐ Tạm được [mã 3]
- ☐ Rõ ràng, đầy đủ (nhưng không thông qua phần mềm/trang web nộp hồ sơ) [mã 4]
- ☐ Rõ ràng, đầy đủ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (có ký xác nhận) (thông qua phần mềm/trang web nộp hồ sơ) [mã 5]

Câu 11. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với thủ tục hành chính đã thực hiện? [C11]

- ☐ Rất hài lòng [mã 1]
- ☐ Hài lòng [mã 2]
- ☐ Bình thường [mã 3]
- ☐ Không hài lòng [mã 4]
- ☐ Rất không hài lòng [mã 5]

C. TIÊU CHÍ 3 – SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC

Câu 12. Thái độ tiếp đón, phục vụ, trao đổi và hướng dẫn của công chức tại Bộ phận Một cửa như thế nào? [C12]

- ☐ Rất tận tình, lịch sự [mã 1]
- ☐ Tận tình, lịch sự [mã 2]
- ☐ Bình thường [mã 3]
- ☐ Thờ ơ, khó chịu [mã 4]
- ☐ Hách dịch, cửa quyền [mã 5]

Câu 13. Công chức có hướng dẫn và giải quyết công việc đúng quy định, đáp ứng yêu cầu của Ông/Bà không? [C13]

- ☐ Rất tốt [mã 1]
- ☐ Tốt [mã 2]
- ☐ Đáp ứng yêu cầu [mã 3]
- ☐ Chưa đáp ứng yêu cầu [mã 4]
- ☐ Không đáp ứng yêu cầu [mã 5]

Câu 14. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với sự phục vụ của công chức? [C14]

- ☐ Rất hài lòng [mã 1]

- ☐ Rất hài lòng [mã 2]
- ☐ Bình thường [mã 3]
- ☐ Không hài lòng [mã 4]
- ☐ Rất không hài lòng [mã 5]

D. TIÊU CHÍ 4 – KẾT QUẢ, TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC

Câu 15. Thời gian trả kết quả so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả? [C15]

- ☐ Sớm hẹn [mã 1]
- ☐ Đúng hẹn [mã 2]
- ☐ Trễ hẹn, có thông báo lý do [mã 3]
- ☐ Trễ hẹn, không thông báo lý do [mã 4]
- ☐ Không trả kết quả [mã 5]

Câu 16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đầy đủ, chính xác và đáp ứng yêu cầu của Ông/Bà không? [C16]

- ☐ Rất tốt [mã 1]
- ☐ Tốt [mã 2]
- ☐ Đáp ứng yêu cầu [mã 3]
- ☐ Chưa đáp ứng yêu cầu [mã 4]
- ☐ Không đáp ứng yêu cầu [mã 5]

E. TIÊU CHÍ 5 – TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

Câu 17. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc chưa rõ nội dung quy định, Ông/Bà có được tiếp nhận, hướng dẫn và giải đáp kịp thời, đầy đủ không? [C17]

- ☐ Rất kịp thời, rõ ràng, đầy đủ [mã 1]
- ☐ Kịp thời, đầy đủ [mã 2]
- ☐ Tạm được [mã 3]
- ☐ Giải đáp sơ sài, thiếu thông tin [mã 4]
- ☐ Hầu như không được giải đáp [mã 5]

F. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Câu 18. Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà đối với sự phục vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch? [C18]

- ☐ Rất hài lòng [mã 1]
- ☐ Hài lòng [mã 2]
- ☐ Bình thường [mã 3]
- ☐ Không hài lòng [mã 4]
- ☐ Rất không hài lòng [mã 5]

Nếu chọn “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng”, vui lòng ghi rõ nội dung: [C18-NH]

.....

.....

.....

.....

IV. Ý KIẾN GÓP Ý KHÁC

Câu 19. Ông/Bà có góp ý gì thêm để Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phục vụ tổ chức, cá nhân tốt hơn? [C19]

.....
.....
.....
.....

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa trân trọng cảm ơn sự hợp tác và những ý kiến đóng góp của Quý tổ chức, cá nhân!

ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC/CÁ NHÂN
(Ký, ghi rõ họ tên)

