

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

## BÁO CÁO

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC SỞ, NGÀNH THUỘC TỈNH, CÁC CƠ QUAN  
NGÀNH DỤC, UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ, CÁC BỆNH  
VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA VÀ PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU  
VỰC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2023

Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa

Khánh Hòa, tháng 5 năm 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

**BÁO CÁO**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC SỞ, NGÀNH THUỘC TỈNH, CÁC CƠ QUAN  
NGÀNH DỤC, UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ, CÁC BỆNH  
VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA VÀ PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU  
VỰC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2023**

**Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa**

*Khánh Hòa, tháng 5 năm 2024*

## MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	viii
DANH MỤC BẢNG.....	ix
DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....	x
<b>Phần I: TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ.....</b>	<b>1</b>
I. CĂN CỨ PHÁP LÝ.....	1
II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VÀ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO KẾT QUẢ.....	1
1. Đối tượng, phạm vi và phân công thực hiện năm 2023 .....	1
2. Đối tượng lấy ý kiến, quy mô điều tra xã hội học.....	2
3. Tiêu chí khảo sát, đánh giá và bản câu hỏi .....	4
4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS).....	5
5. Quá trình khảo sát, thu thập ý kiến, nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, kết xuất dữ liệu và viết báo cáo.....	5
<b>Phần II: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG.....</b>	<b>7</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG.....	7
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....	9
1. Tiếp cận dịch vụ .....	9
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến).....	11
3. Thủ tục hành chính.....	12
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức .....	14
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc .....	16
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	18
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	19
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	19
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.....	20

Phụ lục II.1: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG NĂM 2023 .....	23
Phụ lục II.2: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC KHỐI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG (PHIẾU TRỰC TIẾP) .....	24
Phụ lục II.3: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC KHỐI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG (PHIẾU TRỰC TUYẾN) .....	31
<b>Phần III: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ .....</b>	<b>36</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	36
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	38
1. Tiếp cận dịch vụ .....	38
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ .....	39
3. Thủ tục hành chính .....	41
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức .....	42
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc .....	45
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	47
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG .....	49
1. Đánh giá chung .....	49
2. Góp ý của khách hàng .....	50
Phụ lục III.1: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ .....	53
Phụ lục III.2: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ (PHIẾU TRỰC TIẾP) .....	54
Phụ lục III.3: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ (PHIẾU TRỰC TUYẾN) .....	61
<b>Phần IV: CHỈ SỐ HÀI LÒNG VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH .....</b>	<b>64</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	64
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	65
1. Tiếp cận dịch vụ .....	65

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	67
3. Thủ tục hành chính.....	68
4. Sự phục vụ của cán bộ, viên chức.....	70
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	71
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	73
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>74</b>
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	74
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.....	74
<b>Phụ lục IV.1: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH.....</b>	<b>78</b>
<b>Phụ lục IV.2: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH (PHIẾU TRỰC TIẾP).....</b>	<b>79</b>
<b>Phụ lục IV.3: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH (PHIẾU TRỰC TUYẾN).....</b>	<b>85</b>
<b>Phần V: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH.....</b>	<b>88</b>
<b>MỤC I. CÁC CƠ QUAN CÔNG AN .....</b>	<b>88</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG.....</b>	<b>88</b>
<b>II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....</b>	<b>89</b>
1. Tiếp cận dịch vụ .....	89
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	90
3. Thủ tục hành chính.....	92
4. Sự phục vụ của cán bộ, chiến sĩ công an.....	93
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	95
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	96
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>98</b>
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	98
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.....	99
<b>Phụ lục V.1: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN .....</b>	<b>101</b>

Phụ lục V.2: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN CÔNG AN (PHIẾU TRỰC TIẾP) .....	102
Phụ lục V.3: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN CÔNG AN (PHIẾU TRỰC TUYẾN) .....	108
<b>MỤC II. LĨNH VỰC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI.....</b>	<b>110</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	110
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....	111
1. Tiếp cận dịch vụ .....	111
2. Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến .....	112
3. Thủ tục hành chính.....	113
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức .....	114
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	116
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	117
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	118
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	118
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.....	118
Phụ lục V.4: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI .....	121
Phụ lục V.5: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI (PHIẾU TRỰC TIẾP).....	122
Phụ lục V.6: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI (PHIẾU TRỰC TUYẾN).....	124
<b>MỤC III. LĨNH VỰC HẢI QUAN .....</b>	<b>129</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG .....	129
II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG .....	132
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	132
2. Góp ý của khách hàng .....	132
Phụ lục V.7: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH HẢI QUAN .....	134
Phụ lục V.8: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC NGÀNH HẢI QUAN	135
<b>MỤC V. CÁC CƠ QUAN THUẾ.....</b>	<b>137</b>

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	137
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	138
1. Tiếp cận dịch vụ .....	138
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	140
3. Thủ tục hành chính.....	141
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức.....	143
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	145
6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi .....	146
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	148
1. Đánh giá chung.....	148
2. Góp ý của khách hàng .....	148
Phụ lục V.9: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN THUẾ .....	151
Phụ lục V.10: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN THUẾ (PHIẾU TRỰC TIẾP) .....	152
Phụ lục V.11: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN THUẾ (PHIẾU TRỰC TUYẾN).....	155
<b>MỤC VI. NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA .....</b>	<b>161</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG .....	161
II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG .....	164
Phụ lục V.12: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA .....	166
Phụ lục V.13: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA .....	167
<b>Phần VI: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN, PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2023 .....</b>	<b>169</b>
<b>MỤC I. CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA.....</b>	<b>169</b>
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	169
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	171
1. Tiếp cận dịch vụ .....	171

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	173
3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.....	175
4. Kết quả dịch vụ .....	177
5. Chi phí dịch vụ .....	178
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	179
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>181</b>
1. Đánh giá chung.....	181
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.....	182
Phụ lục VI.1: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA .....	184
Phụ lục VI.2: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA .....	185
<b>MỤC II. CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC.....</b>	<b>199</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG.....</b>	<b>199</b>
<b>II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....</b>	<b>201</b>
1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ.....	201
2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ.....	202
3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.....	203
4. Chỉ số Kết quả dịch vụ.....	204
5. Chỉ số Chi phí dịch vụ.....	205
6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	206
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>207</b>
1. Đánh giá chung.....	207
2. Những góp ý của khách hàng.....	208
Phụ lục VI.3: BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA.....	210
Phụ lục VI.4: TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA.....	211
<b>Phần VII: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT .....</b>	<b>217</b>
<b>I. KẾT LUẬN CHUNG .....</b>	<b>217</b>



1. Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc .....	217
2. Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực .....	220
II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT .....	220
1. Các giải pháp trọng tâm tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện .....	220
2. Các giải pháp tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực.....	222
CÁC PHỤ LỤC	

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHXH: Bảo hiểm xã hội

BHYT: Bảo hiểm y tế

CCCD: Căn cước công dân

CCHC: Cải cách hành chính

CNQSDĐ: Chứng nhận quyền sử dụng đất

CMND: Chứng minh nhân dân

CP: Chi phí dịch vụ

ĐK: Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến)

HC: Thủ tục hành chính

KBNN: Kho bạc nhà nước

KQ: Kết quả, tiến độ giải quyết công việc (hoặc Kết quả dịch vụ)

NHNN: Ngân hàng Nhà nước

PKĐK: Phòng khám đa khoa

PV: Sự phục vụ của cán bộ, công chức (hoặc cán bộ, nhân viên y tế)

TC: Tiếp cận dịch vụ

TT: Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

TTHC: Thủ tục hành chính

UBND: Ủy ban nhân dân

VPĐK: Văn phòng đăng ký

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2023 .....	3
Bảng 2. Chỉ số hài lòng các Sở năm 2023 so với năm 2022.....	8
Bảng 3. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các Sở năm 2023 .....	20
Bảng 4. Chỉ số hài lòng UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2023 so với năm 2022 .....	37
Bảng 5. Bảng tổng hợp tình huống gặp phải của khách hàng khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn hoặc tin nhắn SMS thông báo.....	47
Bảng 6. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với UBND cấp huyện .....	51
Bảng 7. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với VPĐK đất đai tỉnh và các chi nhánh năm 2023 .....	76
Bảng 8. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan Công an .....	100
Bảng 9. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan BHXH. ....	119
Bảng 10. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với khối Hải quan .....	133
Bảng 11. Tổng hợp tình huống khi đến Bộ phận Một cửa các cơ quan Thuế nhận kết quả giải quyết hồ sơ (Khách hàng trực tiếp) .....	146
Bảng 12. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan Thuế.. ....	149
Bảng 13. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa.....	165
Bảng 14. Chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 so với năm 2022 .....	170
Bảng 15. Đánh giá của khách hàng theo các khu vực của Bệnh viện.....	174
Bảng 16. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa.....	182
Bảng 17. Chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa năm 2023 so với năm 2022....	199
Bảng 18. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các phòng khám đa khoa khu vực .....	209
Bảng 19. So sánh chỉ số hài lòng chung giữa 9 khối cơ quan .....	217
Bảng 20. So sánh chỉ số hài lòng giữa các hình thức nộp hồ sơ dịch vụ công giữa năm 2023 và năm 2022 .....	218

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1. Chỉ số hài lòng các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong năm 2023 .....	7
Biểu đồ 2. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của các Sở.....	9
Biểu đồ 3. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Sở.....	9
Biểu đồ 4. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Sở.....	11
Biểu đồ 5. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các Sở .....	12
Biểu đồ 6. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các Sở .....	14
Biểu đồ 7. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các Sở ...	17
Biểu đồ 8. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các Sở.....	18
Biểu đồ 9. Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện năm 2023 và 2022 .....	36
Biểu đồ 10. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của UBND cấp huyện.....	37
Biểu đồ 11. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện .....	38
Biểu đồ 12. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của UBND cấp huyện .....	40
Biểu đồ 13. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của UBND cấp huyện .....	41
Biểu đồ 14. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của UBND cấp huyện .....	43
Biểu đồ 15. So sánh mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp giữa công chức một cửa và công chức chuyên môn.....	44
Biểu đồ 16. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của UBND cấp huyện .....	45
Biểu đồ 17. Số khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên năm 2023 theo cơ quan và theo lĩnh vực .....	46
Biểu đồ 18. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của UBND cấp huyện .....	48
Biểu đồ 19. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của UBND cấp huyện .....	49
Biểu đồ 20. Mức độ hài lòng chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố... 49	49
Biểu đồ 21. Chỉ số hài lòng 2023 theo nhóm lĩnh vực – UBND cấp huyện.....	50

Biểu đồ 22. Chỉ số hài lòng Khách Văn phòng Đăng ký đất đai năm 2022 và năm 2023 .....	64
Biểu đồ 23. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	65
Biểu đồ 24. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	65
Biểu đồ 25. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	67
Biểu đồ 26. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	68
Biểu đồ 27. Các tình huống khách hàng gặp phải khi được hướng dẫn hồ sơ tại Bộ phận một cửa .....	69
Biểu đồ 28. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, viên chức của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	70
Biểu đồ 29. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	72
Biểu đồ 30. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Khách Văn phòng Đăng ký đất đai .....	73
Biểu đồ 31. Chỉ số hài lòng các cơ quan Công an năm 2023 .....	88
Biểu đồ 32. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của các cơ quan Công an.....	89
Biểu đồ 33. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Công an.....	89
Biểu đồ 34. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan Công an .....	91
Biểu đồ 35. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Công an .....	92
Biểu đồ 36. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Công an.....	94
Biểu đồ 37. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan Công an.....	96
Biểu đồ 38. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Công an.....	97
Biểu đồ 39. Đánh giá chung của khách hàng đối với các cơ quan Công an.....	98
Biểu đồ 40. Chỉ số hài lòng ngành BHXH năm 2023 .....	110

Biểu đồ 41. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của cơ quan BHXH .....	111
Biểu đồ 42. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan BHXH.....	111
Biểu đồ 43. Kết quả tiêu chí Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan BHXH.....	112
Biểu đồ 44. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan BHXH.....	113
Biểu đồ 45. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan BHXH.....	115
Biểu đồ 46. Mức tăng/giảm tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2023 so với năm 2022 .....	115
Biểu đồ 47. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan BHXH.....	116
Biểu đồ 48. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan BHXH.....	117
Biểu đồ 49. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan năm 2023 so với năm 2022 .....	129
Biểu đồ 50. Chỉ số hài lòng các cơ quan Thuế.....	137
Biểu đồ 51. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng ngành Thuế .....	137
Biểu đồ 52. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Thuế.....	138
Biểu đồ 53. So sánh số lượng hình thức tiếp cận thông tin giữa khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tiếp và trực tuyến ngành thuế .....	139
Biểu đồ 54. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ .....	140
Biểu đồ 55. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Thuế.....	141
Biểu đồ 56. Nguyên nhân phải bổ sung từ 2 lần trở lên của khách hàng các cơ quan Thuế.....	143
Biểu đồ 57. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Thuế.....	143
Biểu đồ 58. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan Thuế.....	145
Biểu đồ 59. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế.....	147
Biểu đồ 60. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Ngân hàng Nhà nước .....	161
Biểu đồ 61. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 ...	169

Biểu đồ 62. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	171
Biểu đồ 63. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa trên địa bàn tỉnh năm 2023 .....	171
Biểu đồ 64. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023.....	173
Biểu đồ 65. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 .....	175
Biểu đồ 66. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 .....	177
Biểu đồ 67. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 .....	178
Biểu đồ 68. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 .....	179
Biểu đồ 69. Đánh giá chung của khách hàng đối với các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023.....	181
Biểu đồ 70. Chỉ số hài lòng các phòng khám đa khoa năm 2023 .....	199
Biểu đồ 71. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa.....	200
Biểu đồ 72. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các phòng khám đa khoa.....	201
Biểu đồ 73. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ các phòng khám đa khoa .....	202
Biểu đồ 74. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Phòng khám đa khoa khu vực năm 2023.....	203
Biểu đồ 75. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các phòng khám đa khoa .....	204
Biểu đồ 76. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các phòng khám đa khoa.....	206
Biểu đồ 77. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các phòng khám đa khoa .....	206
Biểu đồ 78. Cảm nhận chung của khách hàng đối với các phòng khám đa khoa .....	208

## **Phần I:**

# **TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ**

## **I. CĂN CỨ PHÁP LÝ**

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

- Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa 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;

- Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 - 2030;

- Quyết định số 3604/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023;

- Quyết định số 1118/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa 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 2023;

- Các quyết định phê duyệt phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu và dự toán chi tiết thực hiện.

## **II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VÀ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO KẾT QUẢ**

### **1. Đối tượng, phạm vi và phân công thực hiện năm 2023**

Căn cứ 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 được ban hành theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh, trong năm 2023, đối tượng được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng bao gồm:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh (không bao gồm Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc);

- UBND các huyện, thị xã, thành phố;

- UBND các xã, phường, thị trấn;



- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh;
- Các cơ quan được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ đóng trên địa bàn tỉnh (các cơ quan ngành dọc của Trung ương) gồm: Bảo hiểm Xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh và các đơn vị trực thuộc.
- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo.
- Lĩnh vực y tế (khám, chữa bệnh).

Căn cứ Quyết định số 1118/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 của UBND tỉnh, việc phân công triển khai như sau:

- Sở Nội vụ chịu trách nhiệm khảo sát, đánh giá và xác định Chỉ số hài lòng đối với 17 Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân phòng; 06 lĩnh vực ngành dọc; 8 UBND cấp huyện; Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và 8 chi nhánh; 09 bệnh viện đa khoa, 05 bệnh viện chuyên khoa và 9 phòng khám đa khoa khu vực.

- Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp tục thực hiện điểm đối với 08 trường học thuộc phạm vi quản lý.

- UBND huyện, thị xã, thành phố triển khai đối với 136 UBND cấp xã, 136 trạm y tế xã. Riêng Nha Trang và Ninh Hòa, mỗi đơn vị thực hiện điểm đối với 02 trường mẫu giáo, 02 trường Tiểu học và 02 trường Phổ thông cơ sở.

Số lượng đầu mỗi cơ quan, đơn vị phải thực hiện đánh giá, xác định chỉ số hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh trong năm 2023 là 385 cơ quan, đơn vị (giảm 4 đầu mỗi so với năm 2022<sup>1</sup>).

## **2. Đối tượng lấy ý kiến, quy mô điều tra xã hội học**

### **a) Đối tượng lấy ý kiến khảo sát**

Thực hiện theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh, đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục, công việc với cơ quan hành chính, có sử dụng dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp trong kỳ đánh giá.

Theo kế hoạch được phê duyệt, Sở Nội vụ đã có Công văn đề nghị các cơ quan ngành dọc thuộc phạm vi khảo sát của Sở Nội vụ cung cấp danh sách khách hàng giao dịch, đối với các cơ quan còn lại thì xuất dữ liệu từ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. Trên cơ sở đó, thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng được các cơ quan, đơn vị cung cấp, phân bổ mẫu

---

<sup>1</sup> Bổ sung Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và không khảo sát 5 phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn Nha Trang do giải thể.

khảo sát theo địa bàn và lĩnh vực thủ tục để bảo đảm tính đại diện; lập danh sách và tiến hành khảo sát tại địa chỉ khách hàng; bổ sung danh sách khách hàng dự phòng kịp thời để việc khảo sát đảm bảo theo tiến độ. Đối với các bệnh viện, phòng khám đa khoa thì thực hiện lấy ý kiến khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngay tại cơ sở khám chữa bệnh.

Để bảo đảm thống nhất về phương pháp, cách thức triển khai, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản hướng dẫn cụ thể cho Sở Giáo dục và Đào tạo và UBND các huyện, thị xã, thành phố.

b) Quy mô mẫu điều tra xã hội học

Quy mô mẫu khảo sát phân bổ theo kế hoạch của UBND tỉnh là 24.670 phiếu, sau khi đã phúc tra, điều tra bổ sung và lọc sạch các phiếu không đạt yêu cầu, kết quả đã thu về được 23.988 phiếu (trong đó, có 13.648 phiếu khảo sát các cơ quan hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công<sup>2</sup> và 10.340 phiếu khảo sát các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục - xem Bảng 1).

**Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2023**

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm 2023			Năm 2022
		Khách hàng trực tiếp	Khách hàng trực tuyến	Tổng số	
1	Các cơ quan Sở (18)	619	444	1.063	1.077
2	Lĩnh vực bảo hiểm xã hội (8)	47	680	727	741
3	Công an (9)	494	268	762	735
4	Hải quan (4)	-	42	42	35
5	Kho bạc Nhà nước (8)	11	437	448	448
6	Ngân hàng nhà nước (1)	26	-	26	13
7	Lĩnh vực thuế (5)	161	440	601	575
8	UBND cấp huyện (8)	753	557	1.310	1.339
9	Chi nhánh VPĐK đất đai (9)	345	164	509	476
10	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (14)	1.660	-	1.660	1.685

<sup>2</sup> Bao gồm Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm 2023			Năm 2022
		Khách hàng trực tiếp	Khách hàng trực tuyến	Tổng số	
11	Phòng khám đa khoa khu vực (9)	720	-	720	1.120
12	UBND cấp xã (136)	7.090	1.070	8.160	8.160
13	Trạm y tế cấp xã (136)	6.800	-	6.800	6.800
14	Các trường học (20)	1.160	-	1.160	1.160
	<b>Tổng cộng (385 đơn vị)</b>	<b>19.886</b>	<b>4.102</b>	<b>23.988</b>	<b>24.364<sup>3</sup></b>

### 3. Tiêu chí khảo sát, đánh giá và bản câu hỏi

Trên cơ sở 6 tiêu chí khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất tại Quyết định số 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh, bản câu hỏi khảo sát năm 2023 tiếp tục được bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế. Một số câu hỏi phụ và thông tin mô tả chi tiết được sắp xếp, tinh gọn lại để khách hàng thuận lợi hơn trong việc lựa chọn phương án trả lời, bảo đảm thông tin thu được là chính xác, khách quan, sát thực tế; tạo thêm không gian để khách hàng phản ánh rõ nguyện vọng, mong đợi và kiến nghị, góp ý với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Bản câu hỏi áp dụng cho các sở, cơ quan ngành dọc, Văn phòng đăng ký đất đai, UBND cấp huyện và UBND cấp xã gồm 27 câu hỏi chính (với các phương án trả lời được đề xuất sẵn) và 22 câu hỏi phụ (trong đó có 10 câu hỏi mở). Đồng thời, có thêm bản câu hỏi áp dụng cho khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, với 20 câu hỏi chính và 16 câu hỏi phụ (trong đó có 8 câu hỏi mở để thu thập thông tin phi cấu trúc).

Bản câu hỏi dành cho bệnh viện và phòng khám gồm 26 câu hỏi chính và 9 câu hỏi phụ (trong đó có 5 câu hỏi mở). Đối với trạm y tế cấp xã, bản câu hỏi gồm 23 câu hỏi chính và 13 câu hỏi phụ (trong đó có 5 câu hỏi mở) để phù hợp với thực tiễn cung cấp dịch vụ công và đối tượng thụ hưởng dịch vụ tại trạm y tế.

Bản câu hỏi áp dụng đối với trường học do Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì triển khai gồm có 02 mẫu, 01 mẫu áp dụng cho khối trường mẫu giáo và mẫu còn lại dùng cho các trường từ tiểu học trở lên.

*(Xem chi tiết tại Phụ lục kèm theo Báo cáo)*

<sup>3</sup> Năm 2022 khảo sát 389 đơn vị

#### 4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS)

- Thực hiện đúng theo Quy chế được UBND tỉnh ban hành, các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,21 - 5

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$SIPS = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

p: mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P: mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1 - 84%	Trên 84%

#### 5. Quá trình khảo sát, thu thập ý kiến, nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, kết xuất dữ liệu và viết báo cáo

Sau khi UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản triển khai đến các cơ quan chủ trì khảo sát, giới thiệu đơn vị đủ năng lực nhận nhiệm vụ khảo sát độc lập, hướng dẫn thực hiện các thủ tục về tài chính, hoàn thiện mẫu phiếu khảo sát cho từng nhóm đối tượng, các biểu mẫu và chứng từ phục vụ khảo sát; công tác giám sát và phúc tra; cung cấp, hướng dẫn đầy đủ, chi tiết cho UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Tiếp tục hoàn thiện tài liệu nghiệp vụ hướng dẫn xử lý các tình huống về việc giao tiếp, ứng xử với khách hàng; hướng dẫn tác nghiệp các biểu mẫu; tổ chức tập huấn, quán triệt cho các nhóm khảo sát viên của các đơn vị khảo sát

độc lập nhằm bảo đảm thực hiện thống nhất, thuận lợi; bố trí số điện thoại đường dây nóng để kịp thời tiếp nhận, phối hợp xử lý ngay các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiến hành khảo sát. Sở Nội vụ cũng đã đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thông tin, tuyên truyền rộng rãi về cuộc khảo sát trên Website và các phương tiện thông tin đại chúng nhằm tranh thủ sự ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh.

Theo phạm vi được phân công, từ tháng 6 đến tháng 12/2023, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã chủ động xây dựng phương án, tổ chức triển khai song song việc lấy phiếu với tổng hợp, kiểm tra, phúc tra và nhập dữ liệu khảo sát để đảm bảo tiến độ kế hoạch đã đề ra.

Sở Nội vụ cùng các cơ quan chủ trì đã tiến hành phúc tra trên 2.440 phiếu (tương đương >10% tổng số lượng phiếu khảo sát), yêu cầu khảo sát thay thế hoặc lọc bỏ các phiếu qua phúc tra không đạt yêu cầu và triển khai nhập dữ liệu vào các phần mềm chuyên dụng từ tháng 11-12/2023. Trên cơ sở dữ liệu khảo sát các đơn vị gửi về, Sở Nội vụ đã chủ trì lọc và chuẩn hóa dữ liệu 23.988 phiếu khảo sát đối với 385 cơ quan, đơn vị. Sau đó phân tích dữ liệu, xuất kết quả, thực hiện các kiểm định thống kê; chuẩn hóa đề cương và tài liệu hướng dẫn viết báo cáo, đóng gói và gửi kết quả cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố để viết báo cáo tổng hợp kết quả và phê duyệt, công bố theo thẩm quyền được giao. Toàn bộ dữ liệu kết quả chỉ số hài lòng đều được kiểm định độ tin cậy thống kê với mức ý nghĩa 5%, cho ra chỉ số Cronbach's Alpha từ 0,7 - 0,95, đạt yêu cầu tin cậy thống kê ở mức Tốt và rất Tốt.

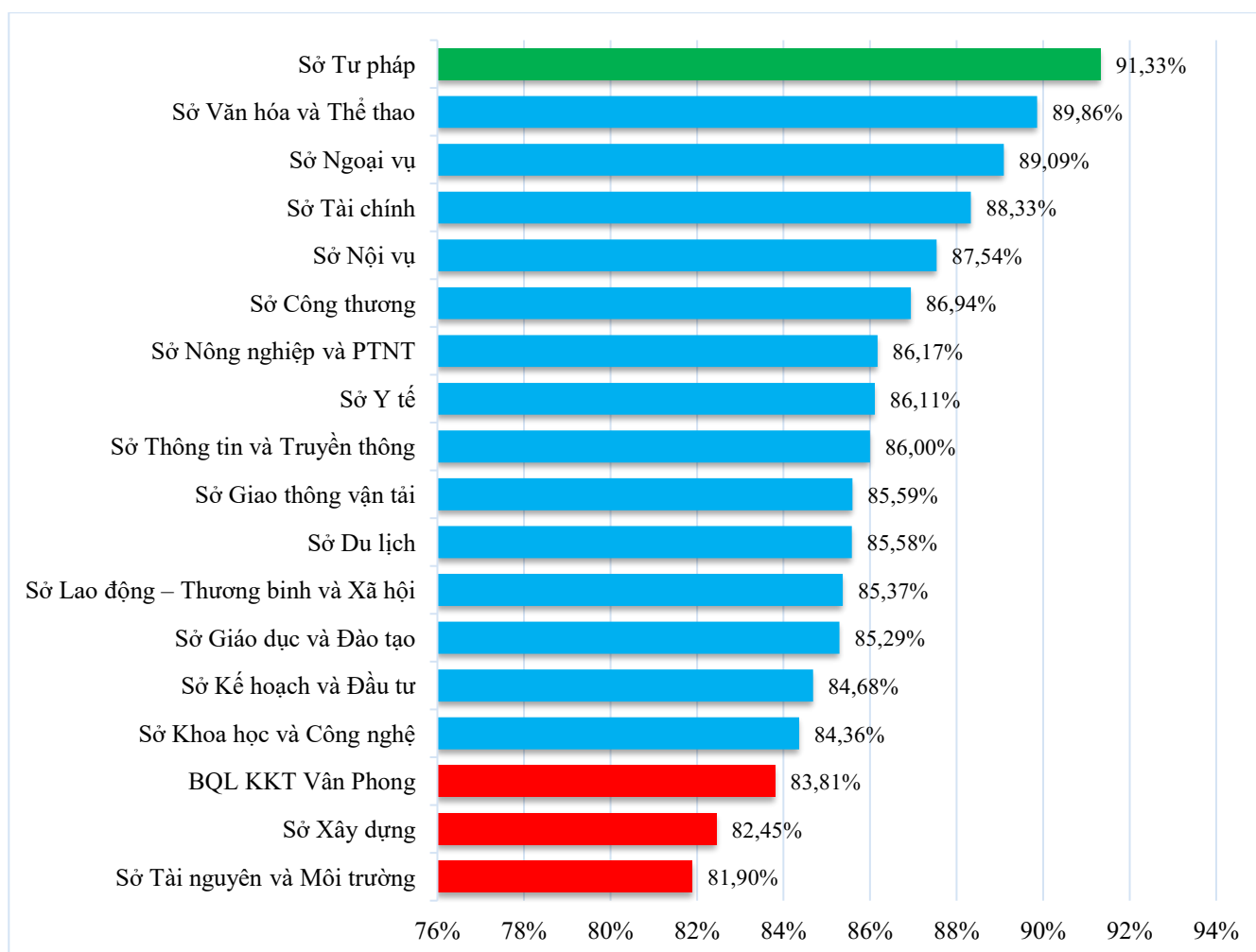
Theo trách nhiệm được UBND tỉnh phân công, Báo cáo này tổng hợp chỉ số hài lòng năm 2023 đối với các sở, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực. Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, trạm y tế và các trường học do các cơ quan được UBND tỉnh phân công chủ trì chịu trách nhiệm tổng hợp, phê duyệt và công bố theo thẩm quyền.

**Phần II:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN SỞ**  
**VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG**

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung của các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (sau đây gọi chung là khối Sở) đạt 86,21%, tăng 3,44% so với kết quả năm 2022 và đạt mục tiêu theo Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của UBND tỉnh (mức độ hài lòng trên 84%, tương đương đạt mức xếp loại Tốt).

Kết quả khảo sát cho thấy, trong 18 cơ quan được khảo sát có 15 cơ quan đạt mức xếp loại Tốt, trong đó Sở Tư pháp đạt chỉ số cao nhất (91,33%) và là cơ quan duy nhất trong khối có chỉ số trên 90%. Vẫn còn 3 cơ quan chưa đạt mục tiêu năm 2023 là Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong; tuy nhiên điểm đáng ghi nhận là không có cơ quan nào có chỉ số dưới 80% (Xem biểu đồ 1).



**Biểu đồ 1. Chỉ số hài lòng các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong năm 2023**

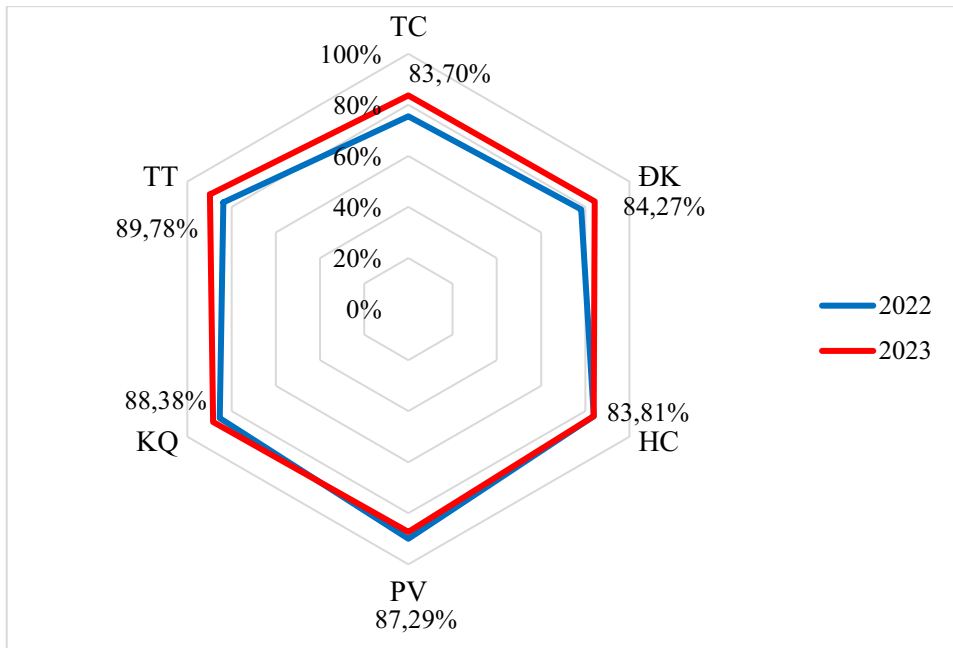
So với kết quả năm 2022, có 17 cơ quan tăng chỉ số, trong đó Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Văn hóa và Thể thao có mức tăng cao nhất và gần tương đương nhau (trên 8%); Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Giáo dục và Đào tạo có mức tăng thấp nhất (chưa đến 1%). Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan duy nhất có chỉ số hài lòng năm 2023 giảm nhưng không đáng kể, chỉ số đạt 86%, tiệm cận với chỉ số hài lòng chung của khối (Xem Bảng 2).

**Bảng 2. Chỉ số hài lòng các Sở năm 2023 so với năm 2022**

STT	Cơ quan	Chỉ số hài lòng		
		Năm 2023	Năm 2022	Tăng/Giảm năm 2023 so với năm 2022
1	Sở Tư pháp	91,33%	83,21%	8,12%
2	Sở Văn hóa và Thể thao	89,86%	81,83%	8,03%
3	Sở Ngoại vụ	89,09%	83,20%	5,89%
4	Sở Tài chính	88,33%	80,28%	8,05%
5	Sở Nội vụ	87,54%	85,68%	1,85%
6	Sở Công Thương	86,94%	81,75%	5,19%
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	86,17%	82,74%	3,44%
8	Sở Y tế	86,11%	84,77%	1,34%
9	Sở Thông tin và Truyền thông	86,00%	86,25%	-0,25%
10	Sở Giao thông vận tải	85,59%	82,80%	2,80%
11	Sở Du lịch	85,58%	82,60%	2,98%
12	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	85,37%	81,26%	4,10%
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	85,29%	84,65%	0,64%
14	Sở Kế hoạch và Đầu tư	84,68%	80,20%	4,47%
15	Sở Khoa học và Công nghệ	84,36%	84,29%	0,07%
16	BQL Khu kinh tế Vân Phong	83,81%	82,27%	1,54%
17	Sở Xây dựng	82,45%	79,97%	2,48%
18	Sở Tài nguyên và Môi trường	81,90%	79,62%	2,28%
	<b>Chỉ số chung</b>	<b>86,21%</b>	<b>82,77%</b>	<b>3,44%</b>

Trong 6 tiêu chí được đánh giá, khối Sở có 2 tiêu chí chưa đạt mục tiêu trên 84%, đó là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và Thủ tục hành chính. Nếu so với kết quả đạt được năm 2022, năm 2023 có 4/6 tiêu chí có chỉ số tăng, cụ thể: (1) Tiếp cận dịch vụ tăng 8,18%; (2) Điều kiện tiếp đón và phục vụ tăng 6,14%; (3) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi tăng 6,07%; (4) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tăng 3,04%. Trong 2 tiêu chí có chỉ số giảm thì Sự phục vụ

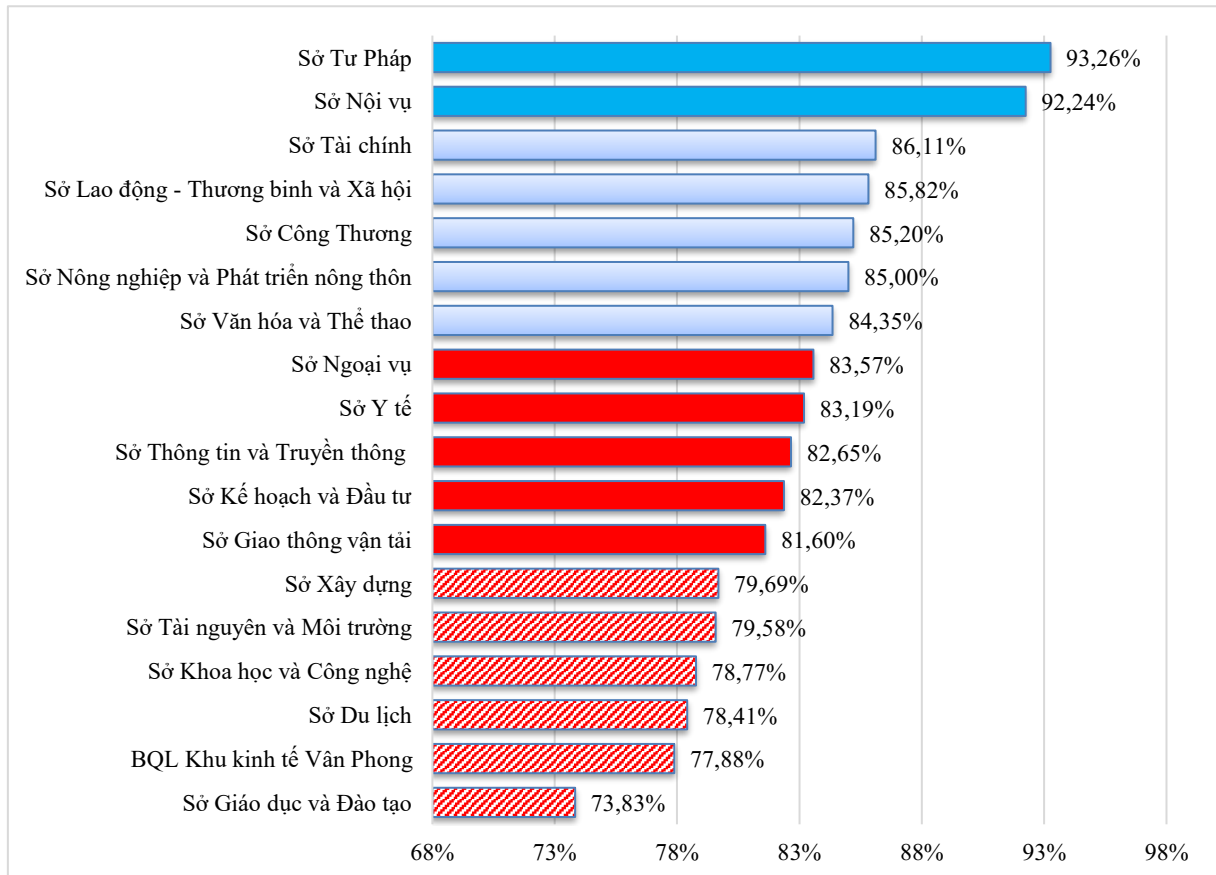
của cán bộ, công chức là tiêu chí giảm nhiều nhất (giảm 2,69%), còn lại tiêu chí Thủ tục hành chính chỉ giảm nhẹ 0,04%.



**Biểu đồ 2. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của các Sở**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ



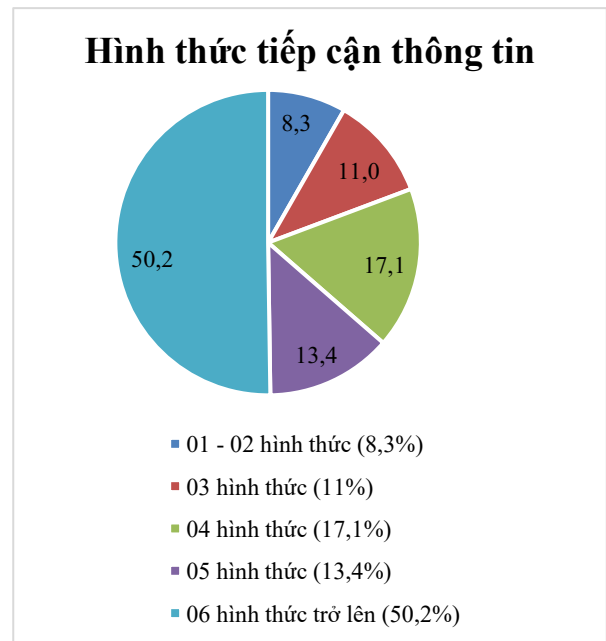
**Biểu đồ 3. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Sở**



Năm 2023, chỉ số hài lòng chung về Tiếp cận dịch vụ của các Sở đạt 83,7%, tăng 8,18% so với năm 2022 (cao nhất trong 6 tiêu chí thành phần) tuy nhiên chỉ số vẫn thấp hơn 0,3% so với mục tiêu kế hoạch năm 2023 (trên 84%).

Có 7/18 cơ quan đạt chỉ số tiêu chí này ở mức Tốt, trong đó Sở Tư pháp và Sở Nội vụ có chỉ số cao nhất và đạt trên 90%, lần lượt 93,26% và 92,24%. Đối với 11 cơ quan đạt mức khá (dưới 84%) thì có đến 6 cơ quan chưa đạt được mục tiêu của giai đoạn 2011 – 2020 (trên 80%), gồm: Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Du lịch, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Sở Giáo dục và Đào tạo.

Trả lời phiếu khảo sát, số khách hàng tiếp cận thông tin từ 4 hình thức trở lên tăng mạnh, trong đó từ 6 hình thức trở lên chiếm tỷ lệ hơn 50%; tỷ lệ khách hàng tiếp cận thông tin dịch vụ thông qua từ 1-3 hình thức giảm mạnh chỉ còn 19,3% (giảm 60,5% so với năm 2022). Một số cơ quan có số lượng khách hàng cho biết được tiếp cận bằng nhiều hình thức như: Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn,... Về nội dung, chất lượng thông tin cũng được khách hàng đánh giá khá tốt, khi có trên 85% khách hàng được hỏi đánh giá hài lòng.



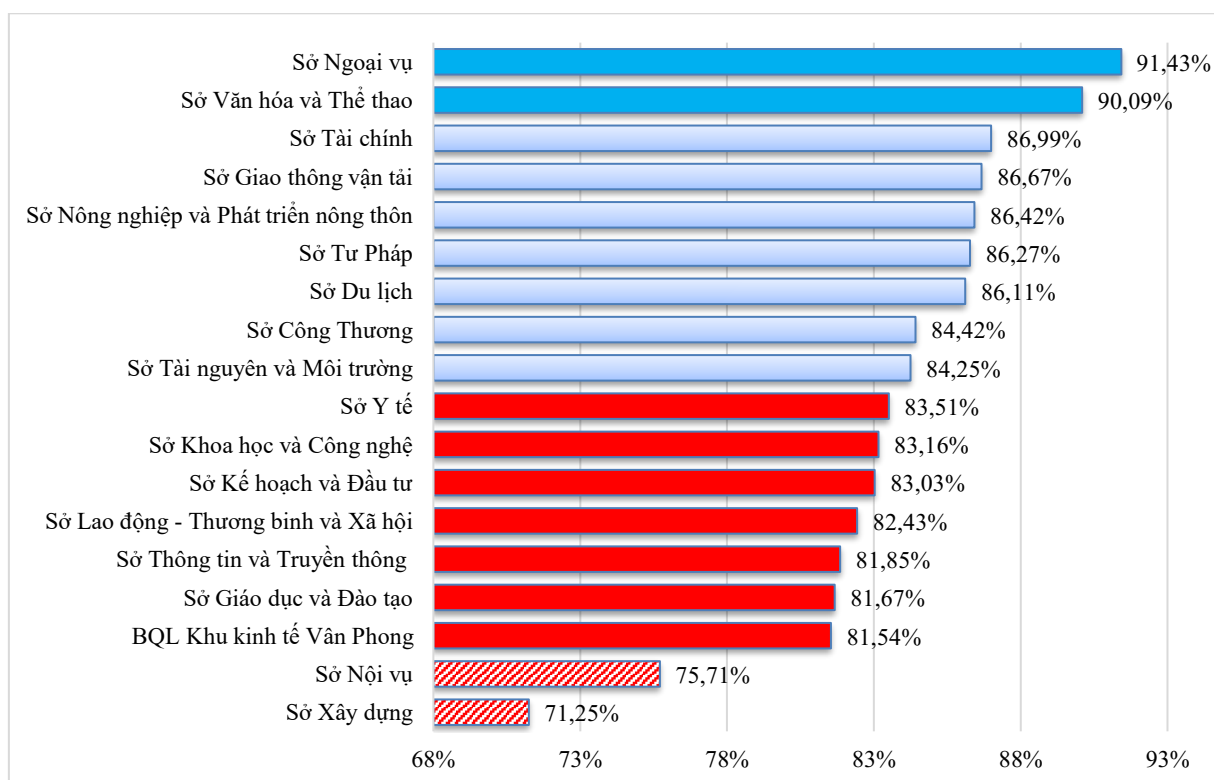
Việc hỗ trợ, giải đáp vướng mắc tiếp tục được 99,1% khách hàng nhận xét từ tạm được đến rất hài lòng, chưa đến 1% khách hàng đánh giá ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài cho cả hai dịch vụ trực tuyến và trực tiếp (chủ yếu là khách hàng của các Sở: Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và môi trường, Nội vụ, Tư pháp, Giáo dục và Đào tạo). Một số khách hàng tại Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế cũng cho biết công chức không hoặc rất ít khi chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác trong quá trình tiếp nhận hồ sơ.

Mặc dù còn một số điểm khách hàng chưa hài lòng tuy nhiên số liệu trên cho thấy các sở đã có nhiều nỗ lực trong việc cải thiện chỉ số hài lòng Tiếp cận dịch vụ. Bên cạnh tiếp tục cải thiện chất lượng các hình thức phổ biến như: công chức giới thiệu, hướng dẫn; cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ, thông qua

bảng niêm yết hoặc qua website/trang thông tin điện tử;... trong năm 2023, nhiều cơ quan cũng đã mở rộng thêm kênh thông tin, hình thức tiếp cận mới cho khách hàng như: (1) Ra mắt Cổng thông tin Xúc tiến đầu tư tỉnh trong đó có cung cấp thông tin, trình tự thủ tục cho nhà đầu tư (Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì); (2) Cung cấp thông tin đến khách hàng thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích (Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải,... phối hợp Bưu điện tỉnh Khánh Hòa); (3) Giới thiệu, hướng dẫn thông qua Điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến theo Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử (Sở Nội vụ phối hợp Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải tập huấn nhân sự tại một số điểm hỗ trợ để giới thiệu cho người dân tại cộng đồng dân cư); ...

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến)

Chỉ số hài lòng chung năm 2023 về Điều kiện tiếp đón và phục vụ của Khối Sở đạt 84,27%, tăng 6,14% so với năm 2022 - đây là mức tăng chỉ số cao thứ 2 trong 6 tiêu chí thành phần (chỉ sau tiêu chí Tiếp cận dịch vụ). Số lượng cơ quan đạt mức xếp loại Tốt và loại Khá tại tiêu chí này là tương đương nhau (cùng bằng 8 cơ quan), trong đó khoảng cách chênh lệch giữa cơ quan có chỉ số cao nhất và thấp nhất đến 20,18%.



**Biểu đồ 4. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Sở**

Thông qua khảo sát, 29,4% khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa của một số cơ quan khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị; 53,2% khách hàng đánh giá khá rộng rãi, tiện nghi. Tuy nhiên, vẫn còn 15,5% đánh giá ở mức

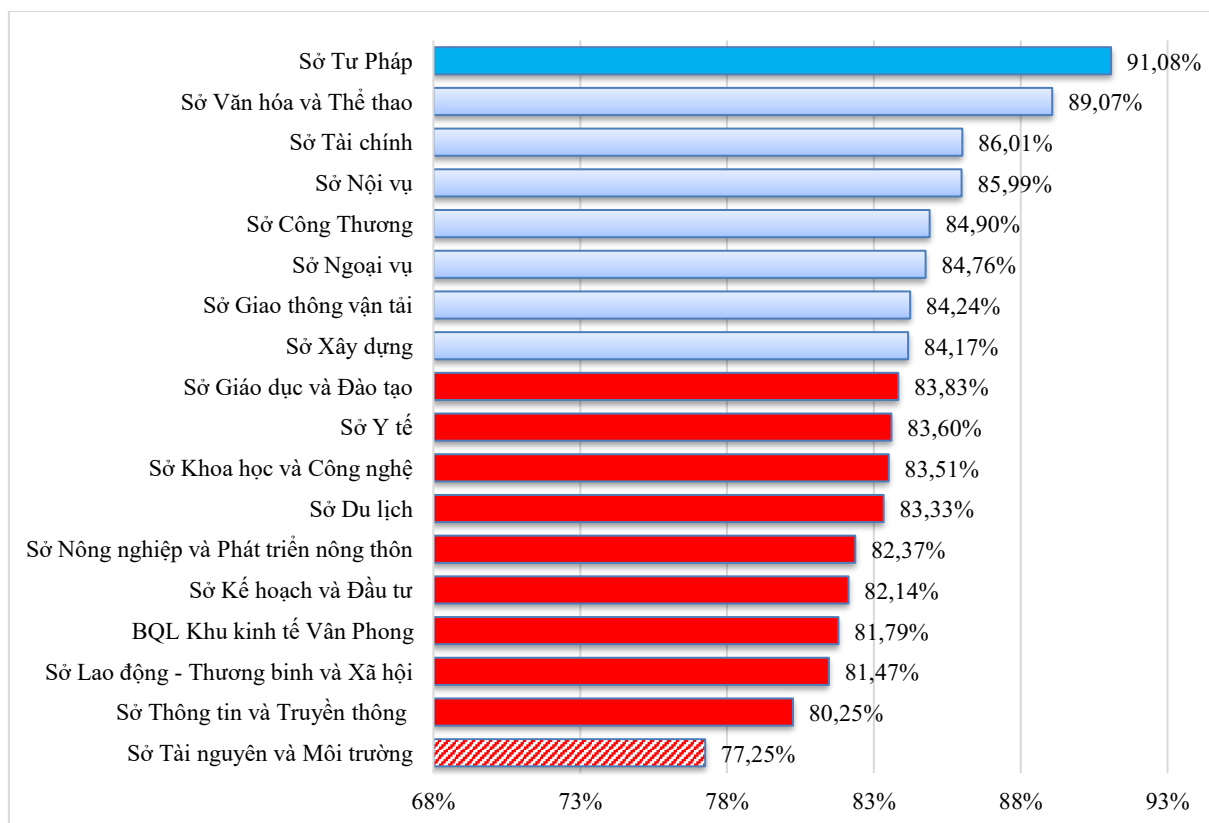
chấp nhận được và 3,2% khách hàng nhận xét Bộ phận một cửa của một số đơn vị còn chật hẹp, chưa thuận tiện. Ngoài ra, 13 khách hàng cho biết trang thiết bị phục vụ khách hàng khi đến giao dịch tại một số cơ quan còn thiếu thốn, chưa đáp ứng được nhu cầu.

Tuy nhiên, từ ngày 30/9/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa đã đi vào hoạt động, là đầu mối bộ phận một cửa tập trung của các sở, ngành để tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công, được bố trí nhiều trang thiết bị hiện đại, không gian lịch sự, thân thiện. Qua đó góp phần thay đổi cảm nhận của khách hàng trong thời gian đến của các sở ngành nói riêng và nền hành chính tỉnh Khánh Hòa nói chung trong việc cung cấp dịch vụ công đến người dân, doanh nghiệp.

Đối với khách hàng trực tuyến, phần lớn khách hàng hài lòng về giao diện ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến, chỉ khoảng 0,7% khách hàng cảm thấy giao diện chưa thân thiện, khó theo dõi (giảm gần 2% so với năm 2022) và 8,8% đánh giá tạm được.

Về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, 79,5% khách hàng nhận xét là tốt hoặc khá tốt (tăng 4,5% so với năm trước), 18,7% khách hàng thỉnh thoảng còn gặp sự cố và còn lại 1,8% khách hàng cho biết hệ thống thường xuyên bị nghẽn.

### 3. Thủ tục hành chính



**Biểu đồ 5. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các Sở**

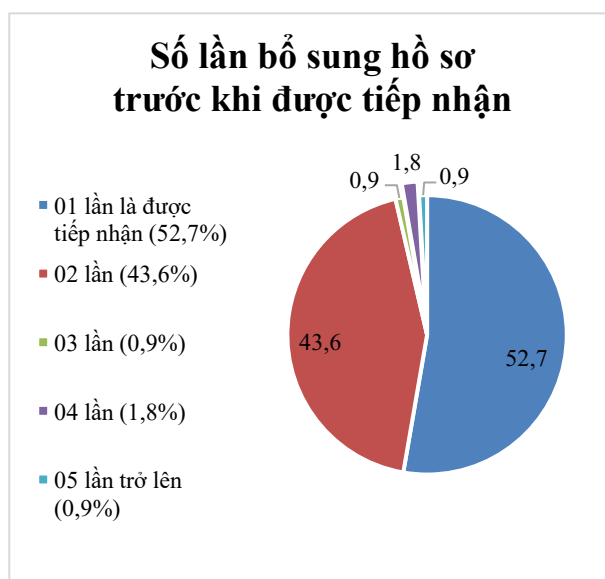
Kết quả phân tích dữ liệu thu thập cho thấy, tiêu chí Thủ tục hành chính là 1 trong 2 tiêu chí có chỉ số chưa đạt mục tiêu năm 2023, chỉ số đạt 83,81%. Tương tự tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ, số lượng cơ quan đạt mức xếp loại Tốt và Khá cũng tương đương nhau, cùng bằng 8 cơ quan. Trong đó, Sở Tư pháp có chỉ số cao nhất với 91,08% và là cơ quan duy nhất có chỉ số trên 90%; Sở Tài nguyên và Môi trường có chỉ số thấp nhất và là cơ quan duy nhất có chỉ số dưới 80%, chỉ đạt 77,25%.

Nhìn chung, khách hàng đánh giá nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại các cơ quan đầy đủ, rõ ràng, quy định rõ điều kiện thực hiện TTHC, thành phần hồ sơ phải nộp, thời gian và cách thức thực hiện. Tuy nhiên, có 10 khách hàng đánh giá không thấy niêm yết hoặc có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (5/10 khách hàng thuộc Sở Giao thông vận tải; các khách hàng còn lại thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Du lịch).

Còn trên 1% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ có nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế, không cần thiết, trong đó có các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Du lịch, Nội vụ, Y tế, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (mỗi đơn vị có 2 khách hàng phản ánh); các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Giao thông vận tải, Xây dựng (mỗi đơn vị có 01 khách hàng phản nản). Một khách hàng Sở Y tế ý kiến: “*Nhiều loại giấy tờ có thể bỏ bớt vì các giấy tờ khác đã có*” hay đề xuất của một khách hàng thuộc Sở kế hoạch và Đầu tư như sau: “*Có thể gửi file PDF thay vì photo quá nhiều hồ sơ giấy để lấy ý kiến các đơn vị liên quan*”. So với năm 2022, tỷ lệ này đã giảm được 1%.

Khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến cũng cho biết việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử khá nhanh, chỉ 6 khách hàng (chiếm tỷ lệ 1,4%) nhận thấy còn mất khá nhiều thời gian.

Về biểu mẫu tờ khai thủ tục, 85,5% khách hàng đánh giá không phức tạp hoặc rất đơn giản, dễ thực hiện. Tuy nhiên, 10,3% khách hàng cho biết không được tiếp nhận hồ sơ ngay lần đầu mà bị trả về để bổ sung, chủ yếu là khách hàng các Sở: Kế hoạch và Đầu tư (20 khách hàng); Sở Tài nguyên và Môi trường (17 khách hàng); Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (mỗi đơn vị 9 khách hàng);

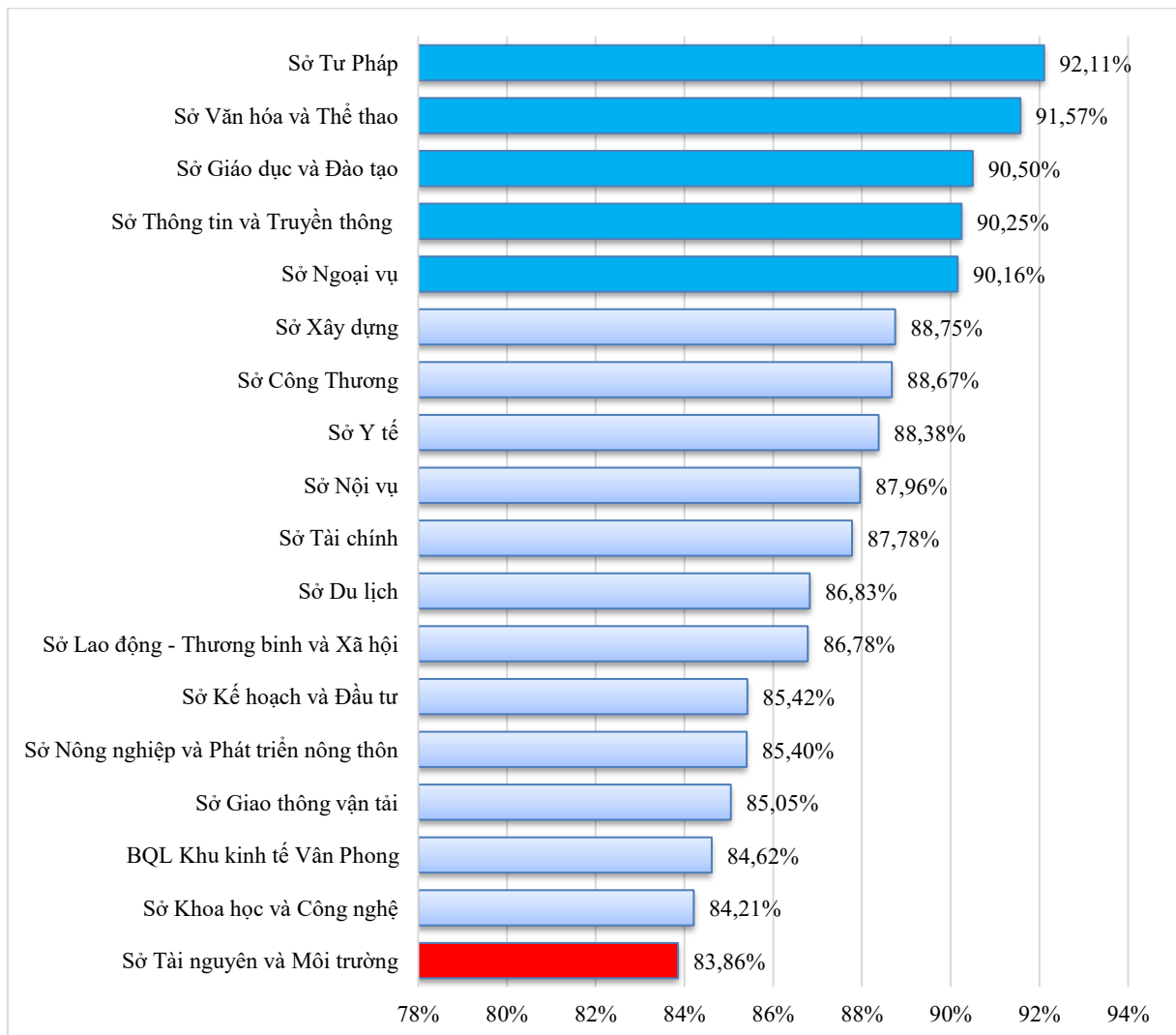


Sở Công Thương, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (mỗi đơn vị 8 khách hàng). Các kết quả trên đã cải thiện so với năm 2022 tuy nhiên không nhiều.

Trong trường hợp phải bổ sung hồ sơ, 52,9% khách hàng cho biết bổ sung 1 lần là được tiếp nhận (tăng 1% so với năm 2022), còn lại phải từ 2 lần trở lên; trong đó 1 khách hàng của Sở Tài nguyên và Môi trường chia sẻ phải bổ sung từ 5 lần trở lên, Sở Giao thông vận tải và Sở Y tế có 1 khách hàng cho biết bổ sung 4 lần; 1 khách hàng Sở Kế hoạch và Đầu tư phải bổ sung 3 lần. Nguyên nhân bổ sung nhiều lần chủ yếu là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn, tuy nhiên vẫn có khách hàng phản ánh là do sự hướng dẫn chưa đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của cán bộ, công chức.

Ngoài ra, kết quả khảo sát còn ghi nhận ý kiến của 1 số khách hàng cho rằng công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính (Sở Y tế - 2 trường hợp; Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Sở Tài nguyên và Môi trường – mỗi cơ quan có 1 trường hợp).

#### 4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

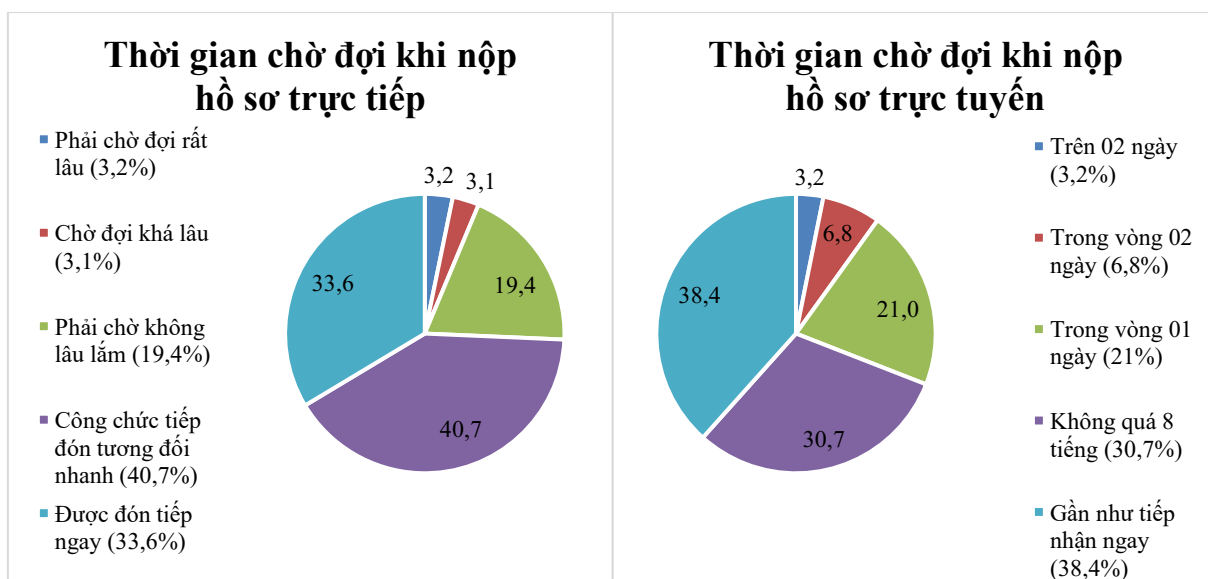


**Biểu đồ 6. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các Sở**

So với năm 2022, số cơ quan trong khối Sở có chỉ số hài lòng năm 2023 về Sự phục vụ của cán bộ, công chức tăng khá ít, chỉ có 4 cơ quan: Sở Tư pháp (tăng 3,79%), Sở Tài chính (tăng 1,35%), Sở Văn hóa và Thể thao (tăng 1,23%) và Sở Xây dựng (tăng 0,83%). Trong các cơ quan có chỉ số giảm, 6 cơ quan có mức sụt giảm trên 3% là: Sở Khoa học và Công nghệ (giảm 8,66%), Sở Nội vụ (giảm 4,69%), Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (giảm 4,65%), Sở Giao thông vận tải (giảm 4,54%), Sở Tài nguyên và Môi trường (giảm 3,19%), Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phòng (giảm 3,16%).

Tổng hợp toàn khối, chỉ số hài lòng chung năm 2023 giảm 2,69% so với năm trước, mặc dù không còn duy trì là tiêu chí thành phần tốt nhất như các năm trước tuy nhiên kết quả đạt được vẫn ở mức cao với 87,29% và chỉ có 1 cơ quan chưa đạt mục tiêu kế hoạch trên 84% (Sở Tài nguyên và Môi trường).

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công, 93,7% khách hàng cho biết không phải chờ đợi lâu khi nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Một số khách hàng nhận xét chờ đợi lâu khi thực hiện dịch vụ công thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Sở Giao thông vận tải (26 ý kiến); Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (6 ý kiến); Sở Tư pháp, Sở Y tế (mỗi đơn vị có 3 ý kiến); Sở Tài nguyên và Môi trường (1 ý kiến). Đặc biệt, một khách hàng tại Sở Giao thông vận tải cho biết cơ quan trả kết quả đúng ngày giờ hẹn, tuy nhiên đến ngày nhận mà đợi gần 2 tiếng đồng hồ mới được nhận.



Đối với khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ khách hàng cho biết được cơ quan tiếp nhận hồ sơ trong vòng 1 ngày là 90,1%, trong vòng 2 ngày là 6,8% và trên 2 ngày chiếm 3,2%. Các cơ quan có khách hàng chờ đợi để được tiếp nhận hồ sơ điện tử nhiều nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư (17 khách hàng); Sở Công Thương (7 khách hàng); Sở Giao thông vận tải, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (mỗi cơ quan có 4 khách hàng



phản ánh). Điểm chung của hầu hết các cơ quan này là ngoài cung cấp dịch vụ công trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh thì khách hàng còn có thể nộp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc hệ thống của Bộ chuyên ngành.

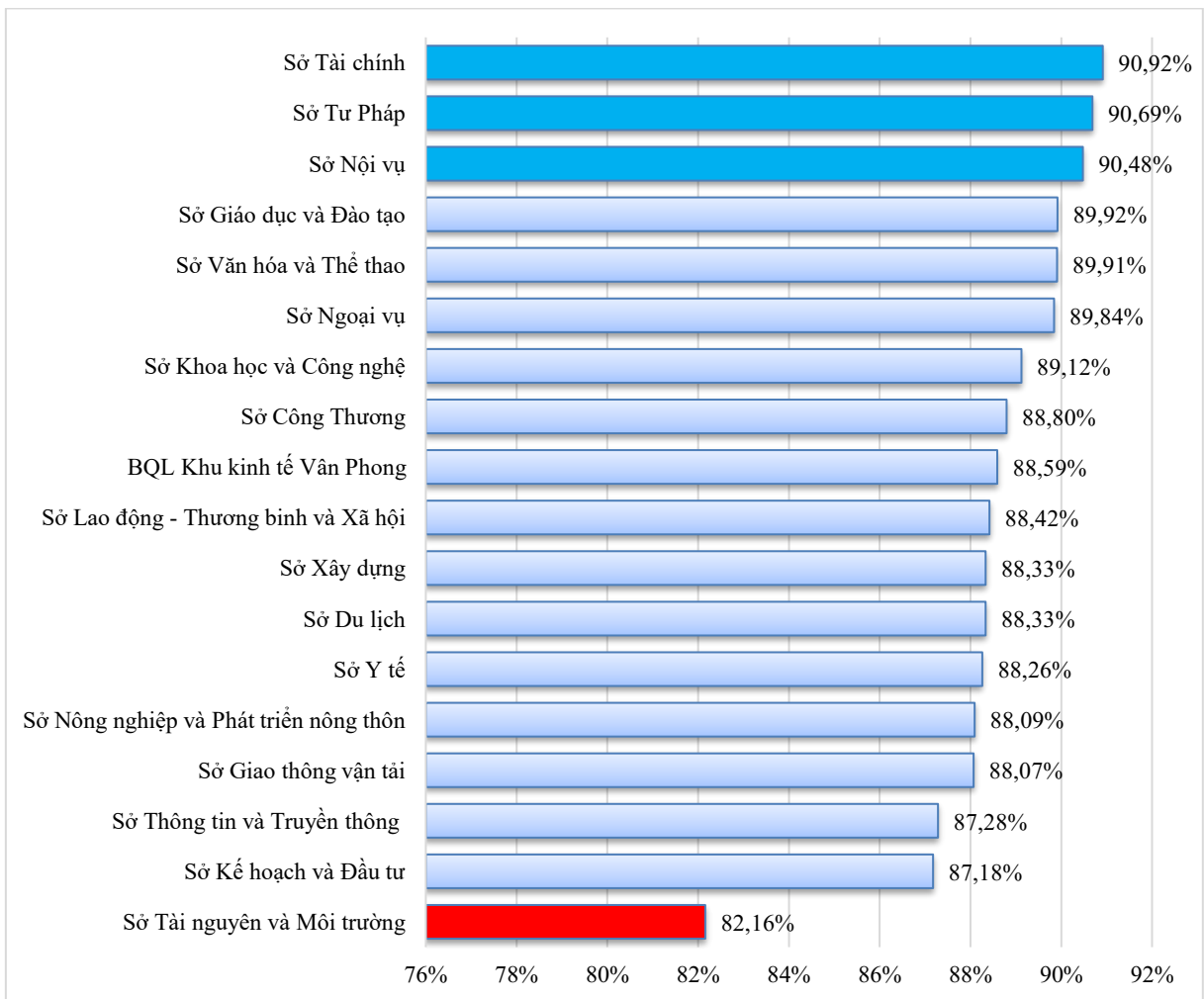
Có 10 khách hàng phản nản về trường hợp công chức một cửa từ chối tiếp nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết. Đồng thời, khách hàng cũng cho biết không được công chức giải thích lý do từ chối tiếp nhận các hồ sơ trên (Các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Kế hoạch và Đầu tư, Y tế - mỗi cơ quan có 2 ý kiến; Sở Nội vụ và Sở Du lịch có 1 ý kiến).

Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử: 93,6% khách hàng nhận xét công chức một cửa khá tận tình, lịch sự, hòa nhã (tương đương kết quả năm 2022); 5,5% đánh giá tạm được, còn lại 4 khách hàng nhận thấy công chức một cửa còn thờ ơ, ít tận tình và 3 khách hàng phản ánh khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (trong 7 trường hợp phản ánh thì có 5 trường hợp tại Sở Giao thông vận tải, còn lại là Sở Du lịch và Sở Kế hoạch và Đầu tư). Đối với các khách hàng có tiếp xúc với công chức phòng chuyên môn, nghiệp vụ thì không ghi nhận ý kiến tiêu cực, hầu hết khách hàng hài lòng và rất hài lòng về thái độ, giao tiếp của công chức. Kết quả khảo sát cũng ghi nhận ý kiến cho thấy còn có sự khác nhau về thái độ phục vụ giữa các công chức trong cùng một cơ quan: *“Khi tôi đến nộp hồ sơ còn thiếu có cán bộ nữ hướng dẫn tận tình, lần sau tôi đến nộp hồ sơ gặp 1 cán bộ nam thái độ rất khó chịu”* – khách hàng của Sở Du lịch.

Khi được hỏi về tình huống những nhiều, tiêu cực trong quá trình giải quyết công việc, đại đa số khách hàng tại các sở đều thống nhất không gặp trường hợp công chức đòi hỏi phí bồi dưỡng hay dịch vụ, tuy nhiên có 6 khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận khi được bồi dưỡng.

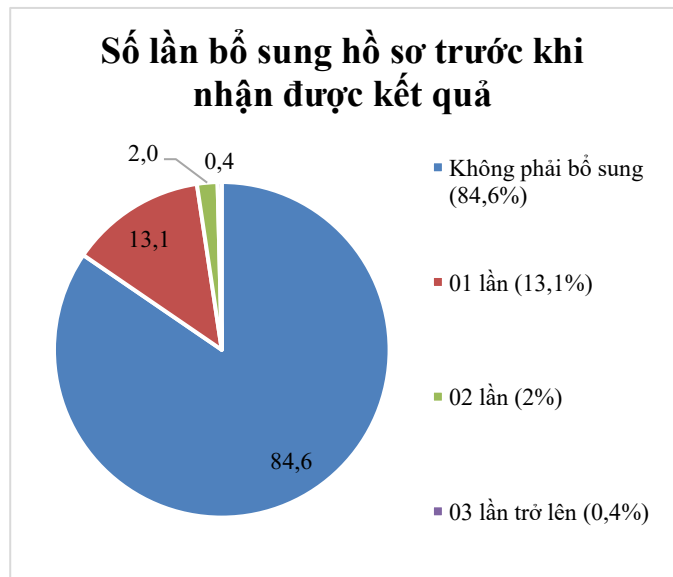
### **5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**

Ở khối Sở, chỉ số hài lòng chung về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc đạt 88,38%, tăng 3,04% so với năm 2022. Trừ Sở Tài nguyên và Môi trường, các cơ quan trong khối có Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tương đối đồng đều, biên độ chỉ số dao động từ 87,18% đến 90,92% (chênh lệch chỉ 3,74%); cao nhất là Sở Tài chính và thấp nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư. So với mặt bằng chung, Sở Tài nguyên và Môi trường có chỉ số khá thấp (82,16%), thấp hơn 6,22% so với chỉ số hài lòng chung của khối và chưa đạt mục tiêu kế hoạch năm 2023.



**Biểu đồ 7. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các Sở**

Có 84,6% khách hàng trả lời phiếu khảo sát cho biết sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan không yêu cầu bổ sung thêm lần nào nữa; 13,1% phải bổ sung 01 lần; 2% phải bổ sung 02 lần; và còn 4 khách hàng cho biết phải bổ sung từ 03 lần trở lên (gồm các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội, Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp).



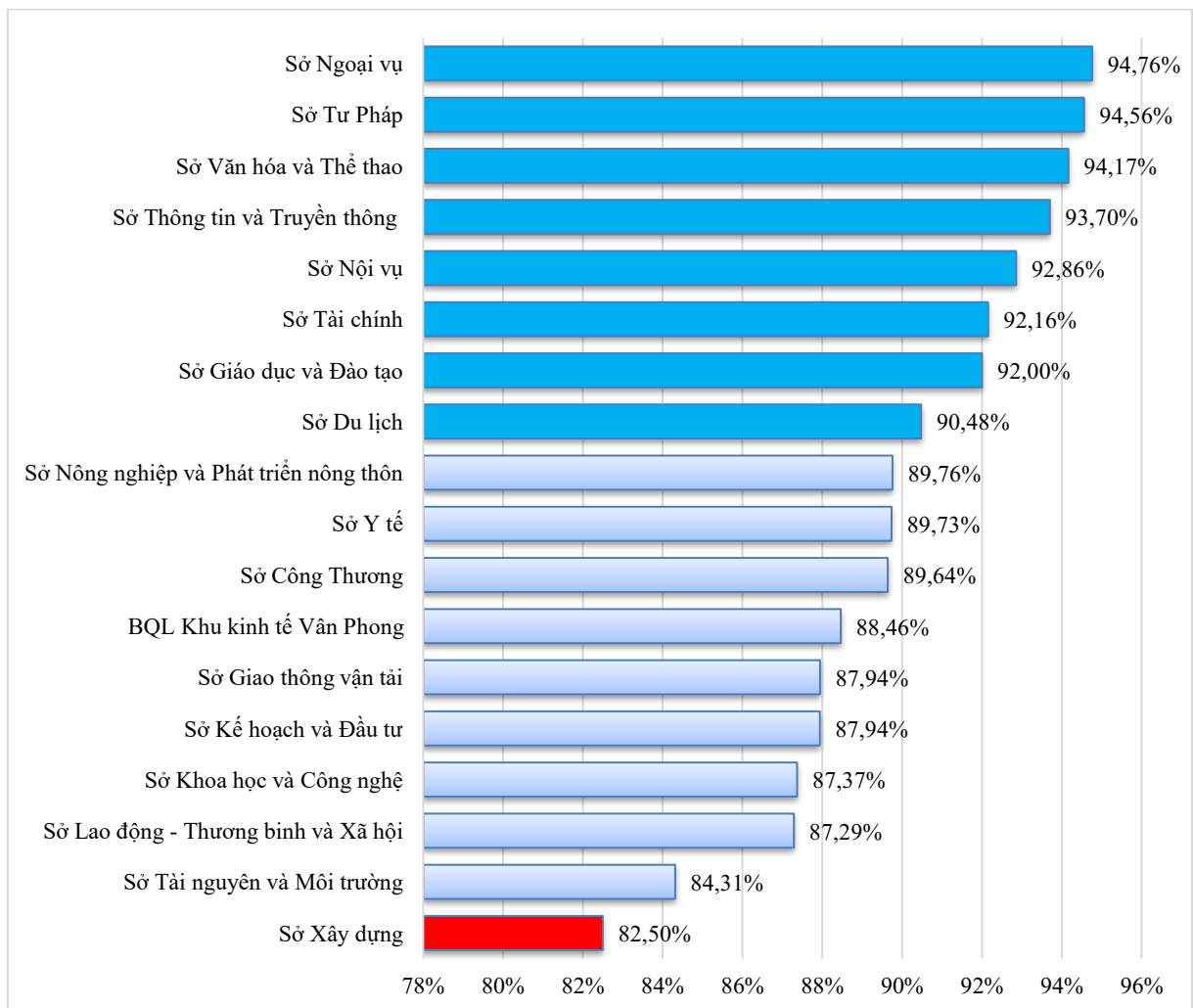
Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, 97,4% khách hàng cho biết nhận kết quả đúng và sớm hạn; có 16 khách hàng nhận kết quả trễ hạn, trong đó có 3 trường hợp khách hàng của các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Y tế nhận kết quả trễ gấp đôi so với thời gian hẹn. Tỷ lệ trên cũng gần tương đồng đối với kết quả giải hồ sơ dịch vụ công trực tuyến (tỷ lệ đúng và sớm



hạn là 97,7%), tuy nhiên không có trường hợp trễ gấp đôi so với thời gian hạn.

Tại tiêu chí này, ghi nhận nhiều phản hồi tích cực từ phía khách hàng như: “*Cán bộ rất nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện, kết quả được nhận sớm hơn 2 ngày*” – Sở Giáo dục và Đào tạo; “*Rất hài lòng, hồ sơ được giải quyết và có kết quả sớm hơn hạn hạn*” – Sở Ngoại vụ; “*Hồ sơ được giải quyết sớm hơn, tôi thấy rất hài lòng*” – Sở Y tế;... Khi được hỏi về mức độ hài lòng đối với kết quả nhận được, dữ liệu tổng hợp chỉ ghi nhận 2 ý kiến chưa hài lòng tại Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (chỉ chiếm 0,3%).

## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



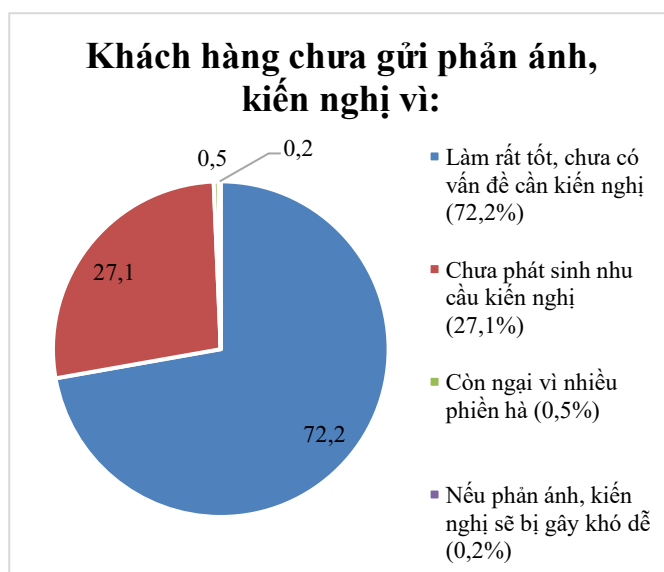
### Biểu đồ 8. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các Sở

Chỉ số hài lòng chung về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan sở năm 2023 là 89,78%, cao nhất trong các tiêu chí. Có 17/18 cơ quan đạt mức Tốt với chỉ số hài lòng trên 84%; trong đó, 8 cơ quan có kết quả trên 90%, cao nhất là Sở Ngoại vụ (đạt 94,76%), Sở Tư pháp (94,56%). Cơ quan duy nhất chưa đạt mục tiêu kế hoạch là Sở Xây dựng, chỉ số đạt 82,5%.

Đa số khách hàng đánh giá các cơ quan có niềm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị; chỉ có 1,2% (tương đương 12 khách hàng) chưa thấy thông tin đường dây nóng, trong đó Sở Giao thông vận tải chiếm đến 10/12 khách hàng, còn lại là khách hàng của Sở Y tế, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

Trả lời phiếu khảo sát, có 2,4% khách hàng từng gửi phản ánh, kiến nghị với các sở trong năm 2023; trong đó: 18 ý kiến cho biết các cơ quan trả lời tương đối đầy đủ và kịp thời, 5 ý kiến đánh giá tạm được, 2 ý kiến trả lời không đầy đủ, chậm trễ (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ) và 1 ý kiến cho biết chưa nhận được câu trả lời (Sở Tư pháp).

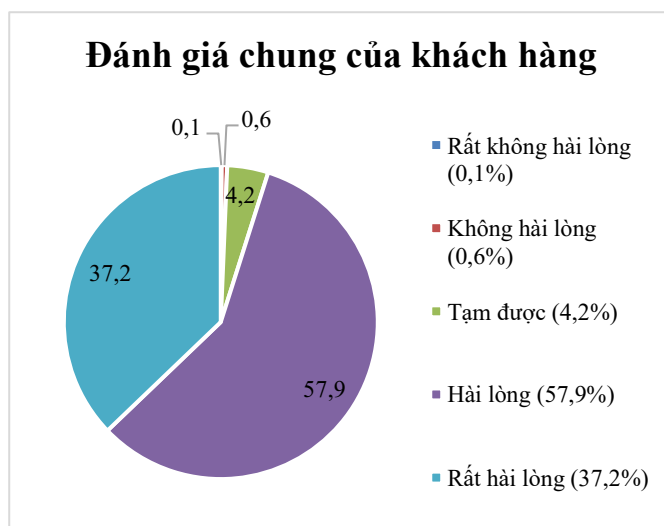
Còn lại, 97,6% khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì đến 99,3% cho biết cơ quan hành chính làm rất tốt, chưa có vấn đề hoặc phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị. Chỉ có 7 khách hàng ngại phiền hà hoặc sợ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (thuộc các Sở: Công Thương, Nội vụ, Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Y tế).



### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của các Sở chưa đến 1%, trong đó có 1 đánh giá rất không hài lòng đối với Sở Kế hoạch và Đầu tư và 6 đánh giá không hài lòng (gồm: 3 ý kiến đối với Sở Giao thông vận tải; các Sở còn lại có 1 ý kiến: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Y tế). Khách hàng đánh giá hài lòng hoặc rất hài lòng chiếm 95,1% và còn 4,2% khách hàng đánh giá mức tạm chấp nhận.



Tỷ lệ khách hàng đánh giá rất hài lòng đối với khối Sở đã tăng thêm 4% so với năm 2022 và tỷ lệ này là tương đương nhau giữa nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp và trực tuyến (cùng bằng 37,2%).

## 2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Năm 2023, phiếu khảo sát của các cơ quan được bổ sung một bảng đánh giá mức độ mong muốn (ít, nhiều, rất nhiều) trên một số nội dung liên quan để tìm hiểu xem cá nhân, tổ chức mong đợi các cơ quan cải thiện nhiều nhất đối với 10 nội dung được khảo sát.

**Bảng 3. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các Sở năm 2023**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp	30,2	52,5	17,3
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	26,3	55,2	18,5
c. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	29,5	50,1	20,4
d. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	28,2	46,6	25,2
đ. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	39,5	45,8	14,7
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, doanh nghiệp	41,8	43,0	15,2
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	20,0	51,0	29,0
h. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	30,2	51,8	18,0
i. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	31,1	46,0	22,9
k. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp	25,3	49,1	25,6

Tại khối Sở, nhìn chung có sự chênh lệch về mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung được đưa ra lấy ý kiến. Mức độ người dân mong đợi rất nhiều đối với các nội dung nằm trong khoảng 14,7% - 29%; mức độ mong đợi nhiều nằm trong khoảng 43% - 55,2%; và mức độ mong đợi ít nằm trong khoảng 20% - 41,8%.

Nội dung “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao nhất, với 29% số người được khảo sát. Nội dung “Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều cao thứ hai, với tỷ lệ 25,6% và nội dung nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao thứ ba là “Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết”, với tỷ lệ 25,2%. Hai nội dung nhận được mức độ mong đợi thấp nhất là nâng cao hơn nữa năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp.

Qua thực tế giao dịch, giải quyết công việc, mặc dù có thể còn một số nội dung chưa thật sự tốt tuy nhiên hầu hết khách hàng đánh giá tốt chất lượng phục vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, nhiều ý kiến tiếp tục thể hiện sự hài lòng với thái độ phục vụ của công chức, viên chức cũng như tính tiện lợi của dịch vụ công trực tuyến như:

- Nhìn chung rất hài lòng với cách làm việc của Sở Khoa học và Công nghệ. Thái độ và cách ứng xử, giao tiếp của cán bộ - công nhân viên với khách hàng thể hiện sự ân cần và có trách nhiệm (*khách hàng Sở Khoa học và Công nghệ*)

- Hài lòng tiếp đón lịch sự chu đáo, vệ sinh sạch sẽ, kết quả đầy đủ đúng hẹn (*khách hàng Sở Tư pháp*).

- Được tạo điều kiện và hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng với thái độ vui vẻ, nhiệt tình, trả kết quả đúng hẹn; Hồ sơ trực tuyến nộp nhanh chóng, thuận tiện, không mất thời gian di chuyển và chờ đợi lâu (*khách hàng Sở Y tế*).

- Trong quá trình làm hầu hết đều tốt, suông sẻ, công chức nhiệt tình giúp đỡ (*khách hàng Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*).

- Nộp hồ sơ trực tuyến nhanh chóng không tốn thời gian đi lại nhiều lần (*khách hàng Sở Giáo dục và Đào tạo*).

Đồng thời, với mong muốn giúp các cơ quan nâng cao chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn, khách hàng cũng có một số góp ý như:

- Mong cơ quan nâng cấp chất lượng kênh thông tin đến người dân, cơ quan được nhanh chóng, kịp thời nếu có thay đổi hoặc cập nhật (*khách hàng Sở Công Thương*).

- Hướng dẫn thông tin cụ thể có kèm với nguồn văn bản (*khách hàng Sở Khoa học và Công nghệ*).

- Nếu được tôi mong muốn giảm lược hơn các loại giấy tờ để thủ tục được đơn giản hơn và thuận lợi hơn cho đơn vị trong sản xuất kinh doanh (*khách hàng Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*).

- Tôi mong muốn cán bộ cần niềm nở, vui vẻ hơn khi giao tiếp (*khách hàng Sở Du lịch*).

- Tôi hài lòng với hệ thống hành chính công của Sở Y tế. Còn nhiều hệ thống của các lĩnh vực khác tôi thấy không hài lòng, cần nâng cấp thêm hệ thống (*khách hàng Sở Y tế*).

- Đề nghị nâng cấp/cập nhật phần thanh toán trực tuyến trên website hanhchinhcong vì hiện tại website chỉ liên kết với một số ngân hàng, gây bất tiện cho người thanh toán (*khách hàng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong*).

**Phụ lục II.1:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ**  
**BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG NĂM 2023**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	BQL Khu kinh tế Vân Phong	77,88%	81,54%	81,79%	84,62%	88,59%	88,46%	83,81%
2	Sở Công Thương	85,20%	84,42%	84,90%	88,67%	88,80%	89,64%	86,94%
3	Sở Du lịch	78,41%	86,11%	83,33%	86,83%	88,33%	90,48%	85,58%
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	73,83%	81,67%	83,83%	90,50%	89,92%	92,00%	85,29%
5	Sở Giao thông vận tải	81,60%	86,67%	84,24%	85,05%	88,07%	87,94%	85,59%
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	82,37%	83,03%	82,14%	85,42%	87,18%	87,94%	84,68%
7	Sở Khoa học và Công nghệ	78,77%	83,16%	83,51%	84,21%	89,12%	87,37%	84,36%
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	85,82%	82,43%	81,47%	86,78%	88,42%	87,29%	85,37%
9	Sở Ngoại vụ	83,57%	91,43%	84,76%	90,16%	89,84%	94,76%	89,09%
10	Sở Nội vụ	92,24%	75,71%	85,99%	87,96%	90,48%	92,86%	87,54%
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	85,00%	86,42%	82,37%	85,40%	88,09%	89,76%	86,17%
12	Sở Tài chính	86,11%	86,99%	86,01%	87,78%	90,92%	92,16%	88,33%
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	79,58%	84,25%	77,25%	83,86%	82,16%	84,31%	81,90%
14	Sở Thông tin và Truyền thông	82,65%	81,85%	80,25%	90,25%	87,28%	93,70%	86,00%
15	Sở Tư Pháp	93,26%	86,27%	91,08%	92,11%	90,69%	94,56%	91,33%
16	Sở Văn hóa và Thể thao	84,35%	90,09%	89,07%	91,57%	89,91%	94,17%	89,86%
17	Sở Xây dựng	79,69%	71,25%	84,17%	88,75%	88,33%	82,50%	82,45%
18	Sở Y tế	83,19%	83,51%	83,60%	88,38%	88,26%	89,73%	86,11%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>83,70%</b>	<b>84,27%</b>	<b>83,81%</b>	<b>87,29%</b>	<b>88,38%</b>	<b>89,78%</b>	<b>86,21%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục II.2:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ  
 VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG (PHIẾU TRỰC TIẾP)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Thông báo kết quả phê duyệt hồ sơ từng giai đoạn

**\* Sở Khoa học và Công nghệ**

- Tôi không cần cung cấp gì thêm, đã đầy đủ  
 - Thông tin cung cấp cần chi tiết và cụ thể hơn

**\* Sở Nội vụ**

- Văn bản

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Thông tin quy hoạch đất đai minh bạch

**\* Sở Y tế**

- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua Internet

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

**\* Sở Y tế**

- Đã cung cấp đầy đủ.

*7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)*

**\* Sở Y tế**

- Đã cung cấp đầy đủ.

*7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

**\* Sở Công Thương**

- Rất đầy đủ rồi

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Phải đứng do ghé ngồi cách xa

**\* Sở Y tế**

- Chỗ ngồi nhỏ, vách kính khó trao đổi với nhân viên.

*8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)*

**\* Sở Y tế**

- Niêm yết bằng điện tử, chữ chạy, vẽ tiện hơn cho các bên

*9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Có thể gửi file PDF thay vì photo quá nhiều hồ sơ giấy để lấy ý kiến các đơn vị liên quan

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Không nhớ những loại giấy tờ

**\* Sở Y tế**

- Biên lai nằm viện, giấy chứng nhận thương tật
- Nhiều loại giấy tờ có thể bỏ bớt vì các giấy tờ khác đã có

*9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?*

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Không chấp nhận mã định danh yêu cầu CCCD

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Có hướng dẫn

*10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?*

- Không có ý kiến

*12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* Sở Khoa học và Công nghệ**

- Yêu cầu thêm theo nghị định mới áp dụng

**\* Sở Y tế**

- Nên bổ sung và hướng dẫn 1 lần
- Bổ sung thêm thông tin

*15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Lâu quá nên quên

*19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*

**\* Sở Y tế**

- 2.000.000đ



20a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào?

**\* Sở Công Thương**

- Công văn trả lời lý do cần bổ sung

21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hạn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)

**\* Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**

- Có nhận được thông báo khi đến nhận

24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* Sở Công Thương**

- Không để ý niêm yết

28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)

**\* Sở Công Thương**

- Phục vụ tốt về hành chính công của Sở Công Thương
- Sở Công thương phục vụ tốt
- Phục vụ tốt về thủ tục hành chính
- Tôi rất hài lòng: thái độ phục vụ và sự nhiệt tình
- Tôi không có ý kiến, hài lòng khi làm hồ sơ

**\* Sở Du lịch**

- Khi tôi đến nộp hồ sơ còn thiếu có cán bộ nữ hướng dẫn tận tình, lần sau tôi đến nộp hồ sơ gặp 1 cán bộ nam thái độ rất khó chịu

- Tôi mong muốn cán bộ cần niềm nở vui vẻ hơn khi giao tiếp
- Cần nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, vui vẻ nhiệt tình hơn

**\* Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Cảm thấy hài lòng, không ý kiến thêm
- Trong quá trình tiếp xúc với cán bộ, tôi hài lòng
- Được hướng dẫn rõ ràng về các thủ tục giấy tờ, thái độ vui vẻ nhiệt tình, tiếp nhận hồ sơ khá nhanh
- Tạo điều kiện và hướng dẫn rõ ràng cụ thể, hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng với thái độ vui vẻ, nhiệt tình
- Được tạo điều kiện và hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng với thái độ vui vẻ, nhiệt tình

- Được hướng dẫn quy trình thủ tục rõ ràng, cụ thể, hồ sơ được tiếp nhận rất nhanh chóng và thuận lợi

- Thủ tục khá đơn giản, được hướng dẫn rõ ràng. Hồ sơ tiếp nhận nhanh chóng và tiện lợi

- Được tạo điều kiện và hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng với thái độ vui vẻ, nhiệt tình, trả kết quả đúng hẹn

- Thủ tục khá đơn giản, được hướng dẫn rõ ràng. Hồ sơ tiếp nhận nhanh chóng và tiện lợi

- Tôi được hướng dẫn cụ thể cách nộp hồ sơ

- Thái độ vui vẻ, nhiệt tình khi tiếp nhận hồ sơ

- Kết quả được trả đúng hẹn, cán bộ thân thiện, vui vẻ

- Cán bộ rất nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện, kết quả được nhận sớm hơn 2 ngày

- Thái độ vui vẻ, nhiệt tình khi tiếp nhận hồ sơ

- Hồ sơ tương đối đơn giản, thân thiện vui vẻ

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Bản thân tôi thấy hài lòng

- Tôi hài lòng

- Tôi rất hài lòng

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cán bộ, công chức phụ trách

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan

- Tôi hài lòng

- Tôi hài lòng

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cán bộ, công chức phụ trách

- Tôi hài lòng cách làm việc công chức Giao thông vận tải

- Hài lòng

- Tôi hài lòng

- Tôi hài lòng sự phục vụ

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan

- Tôi hài lòng sự phục vụ

- Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan

- Bản thân tôi rất hài lòng cơ quan Giao thông vận tải.

- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan
- Hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Thêm nhân lực
- Thêm người làm
- Trả kết quả đúng ngày giờ hẹn. Đến ngày nhận mà đợi gần 2 tiếng đồng hồ mới được nhận
- Thêm người
- Tăng cường nhân lực. Nâng cao cơ sở hạ tầng. Bổ sung thêm nước uống.
- Thêm nhân viên
- Trang bị nước uống và quạt mát
- Tăng cường nhân lực
- Sở Giao thông vận tải làm rất tốt
- Rất hài lòng
- \* **Sở Khoa học và Công nghệ**
- Hướng dẫn thông tin cụ thể có kèm với nguồn văn bản
- \* **Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**
- Phục vụ và hướng dẫn nhiệt tình
- Không có ý kiến; sở làm việc hiệu quả, hài lòng
- Hài lòng với cách làm việc của sở, tôi không ý kiến gì thêm
- Hài lòng khi đến liên hệ công tác, được chỉ dẫn chu đáo tận tình
- \* **Sở Ngoại vụ**
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Rất hài lòng, hồ sơ được giải quyết và có kết quả sớm hơn hạn hẹn
- Hồ sơ được giải quyết nhanh chóng đúng hạn
- Khá hài lòng với việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ
- Tương đối hài lòng, kết quả đúng hạn
- Tốt, cần phát huy

**\* Sở Nội vụ**

- Cán bộ hướng dẫn phụ trách, giải quyết hồ sơ tận tình
- Sở Nội vụ làm tốt, nhiệt tình, tôi không có ý kiến
- Tôi không ý kiến thêm vì Sở Nội vụ đã hướng dẫn triển khai rất đầy đủ, đúng trọng tâm
- Sở Nội vụ giúp công việc chúng tôi rất tốt, rất hài lòng

**\* Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

- Phục vụ tốt
- Cán bộ phục vụ hướng dẫn rất tốt
- Cán bộ phục vụ tốt
- Phục vụ tốt
- Trong quá trình làm hồ sơ hầu hết mọi thứ đều rất tốt và suôn sẻ, cán bộ nhiệt tình giúp đỡ
- Tôi rất hài lòng
- Anh chị bên cơ quan tạo điều kiện làm nhanh gọn tốt
- Bộ phận tiếp nhận giải quyết hồ sơ tận tình nhanh chóng, bản thân tôi hài lòng
- Nếu được tôi mong muốn giảm lược hơn các loại giấy tờ để thủ tục được đơn giản hơn và thuận lợi hơn cho đơn vị trong sản xuất kinh doanh

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Sở Tài nguyên và Môi trường phục vụ tốt
- Sở Tài nguyên và Môi trường phục vụ tương đối tốt
- Hài lòng về phục vụ công của - Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hòa
- Mở email góp ý trực tiếp để người dân gửi thư; máy tra cứu thông tin kết quả tại chỗ
- Phục vụ tốt
- Phục vụ tốt về thủ tục hành chính
- Hài lòng với cách phục vụ của cơ quan hành chính
- Phục vụ tốt
- Không hài lòng với cách giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường
- Riêng tôi nhận thấy mọi việc hành chính một cửa chỉ dẫn rất đầy đủ và nhanh gọn

**\* Sở Tư pháp**

- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng, được cơ quan phục vụ rất tốt

- Tôi hài lòng, không ý kiến
  - Tôi hài lòng với sự phục vụ của cơ quan, tôi xin chân thành cảm ơn
  - Tôi hài lòng, không ý kiến
  - Tôi hài lòng với cách làm việc của công chức
  - Tôi hài lòng với cách phục vụ của công chức, xin chân thành cảm ơn
  - Tôi hài lòng với kết quả và cách phục vụ của công chức
  - Tôi hài lòng, không ý kiến
  - Tôi hài lòng với kết quả và cách phục vụ của công chức
  - Quá hài lòng với thái độ phục vụ
  - Hài lòng tiếp đón lịch sự chu đáo, vệ sinh sạch sẽ, kết quả đầy đủ đúng hẹn
  - Tôi hài lòng với kết quả và cách phục vụ của công chức
  - Hài lòng với cách làm việc của sở
  - Tôi hài lòng, không ý kiến
  - Hài lòng với cách làm việc của sở
  - Hài lòng về cung cách phục vụ và hướng dẫn làm thủ tục và nhận kết quả
  - Hài lòng với cách làm việc của sở
  - Hồ sơ làm xong nhưng cán bộ không nhận luôn, tôi nghĩ chắc gần hết giờ làm việc của cơ quan, cán bộ hẹn chiều lên nộp, rất tốn thời gian và công sức chỉ để nộp hồ sơ và chi phí mất 5 phút
  - Hài lòng với cách làm việc của sở
- \* Sở Y tế**
- Thái độ của nhân viên thân thiện, nhiệt tình, vui vẻ
  - Nhân viên khảo sát tận tình hướng dẫn
  - Nên thiết kế chỗ ngồi rộng rãi hơn
  - Cần bổ sung thêm trang thiết bị để quá trình làm hồ sơ nhanh chóng và tiện lợi hơn
  - Sở Y tế làm việc nhiệt tình, tôi không có ý kiến
-

**Phụ lục II.3:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ**  
**VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG (PHIẾU TRỰC TUYẾN)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

**\* Sở Công Thương**

- Tổng đài CSKH

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Không, chỉ cần thông báo chi tiết đầy đủ qua email

**\* Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**

- Tuyên truyền

**\* Sở Nội vụ**

- Thông báo rộng rãi trên mạng xã hội cho người dân dễ tiếp cận

**\* Sở Tài chính**

- Liên hệ trực tiếp

- Văn bản khác

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* Sở Công Thương**

- Danh mục hồ sơ

**\* Sở Công Thương**

- Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động

**\* Sở Nội vụ**

- Hướng dẫn các bước nộp online theo trình tự

- Các thông tin từng danh mục, đơn giản cho người dân dễ tiếp cận

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Địa chỉ nguồn hướng dẫn làm thủ tục

*3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*

- Không có ý kiến

*6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*

**\* Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**

- Tìm danh mục hơi bị khó

**\* Sở Nội vụ**

- Cài đặt lại trang một cửa nộp hồ sơ vì quá phức tạp
- Rất khó thực hiện nộp hồ sơ online
- Mạng yếu khó nhập thông tin khi nộp hồ sơ

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Không có ý kiến

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

- Không có ý kiến

*11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Người nghe điện thoại hướng dẫn đôi khi khó chịu

*13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

**\* Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong**

- Đa số Ban giữ thông báo hoàn trả hồ sơ -> nộp lại sau đó hồ sơ mới.

*14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)*

- Không có ý kiến

*16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

**\* Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**

- Không có tên và số điện thoại chuyên viên

*21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

**\* Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong**

- Đề nghị nâng cấp/cập nhật phần thanh toán trực tuyến trên website hanhchinhcong vì hiện tại website chỉ liên kết với một số ngân hàng, gây bất tiện cho người thanh toán

- Nghị định 70: Thành phần hồ sơ cần được bổ sung đúng với sự thay đổi, cập nhật của Luật/Nghị định/Thông tư mới ra

**\* Sở Công Thương**

- Mong cơ quan nâng cấp chất lượng kênh thông tin đến người dân, cơ quan được nhanh chóng, kịp thời nếu có thay đổi hoặc cập nhật

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Tôi hài lòng

- Tôi rất hài lòng

- Đề xuất nộp bằng scan từ bản gốc, không cần công chứng vì đợi công chứng mất thời gian

- Bắt đầu từ tháng 10/2023, Sở Giao thông vận tải từ chối cấp 1 số giấy lưu hành đặc biệt cho xe quá khổ, xe quá tải. Cụ thể là xe cần trục bánh lốp từ 50 tấn trở lên. Lý do: Không đủ điều kiện cấp. Tuy nhiên trước đó Sở Giao thông vận tải vẫn cấp bình thường.

Vậy kính mong Sở Giao thông vận tải hỗ trợ doanh nghiệp để tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiếp tục có giấy lưu hành đối với các xe trên, để doanh nghiệp làm việc 1 cách hiệu quả hơn (kèm theo văn bản từ chối giải quyết hồ sơ)

- Dịch vụ hành chính công phục vụ tốt

- Tôi khá hài lòng tại nơi tiếp nhận hồ sơ. Được hướng dẫn tận tình – Không gây khó khăn gì

**\* Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Nộp hồ sơ trực tuyến nhanh chóng không tốn thời gian đi lại nhiều lần

- Tôi rất hài lòng không có ý kiến gì hết

- Làm tốt hài lòng

- Tôi rất hài lòng không có ý kiến gì hết

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên

- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ

- Tôi hài lòng với thủ tục giải quyết hồ sơ

- Hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên

- Phần mềm của sở chạy tốt

- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ

- Hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên, phần mềm chạy tốt

- Sở phục vụ tốt

- Phần mềm nhiều lúc bị chậm

**\* Sở Khoa học và Công nghệ**



- Nhìn chung rất hài lòng với cách làm việc của Sở Khoa học và Công nghệ. Thái độ và cách ứng xử, giao tiếp của cán bộ - CNV với khách hàng thể hiện sự ân cần và có trách nhiệm

**\* Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**

- Cơ quan thực hiện rất tốt; hài lòng  
 - Tốt và hài lòng  
 - Hài lòng về cách phục vụ hành chính công của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội

- Sở Lao động – Thương binh và Xã hội làm tốt, nhiệt tình. Tôi không có ý kiến

**\* Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

- Công chức phục vụ tốt, hài lòng, tôi không có ý kiến gì thêm  
 - Anh chị bên cơ quan tạo điều kiện làm nhanh gọn, tốt  
 - Trong quá trình làm hầu hết đều tốt, suôn sẻ, công chức nhiệt tình giúp đỡ  
 - Phục vụ tốt  
 - Phục vụ tốt  
 - Cán bộ phục vụ hướng dẫn rất tốt  
 - Phục vụ tốt  
 - Nhìn chung cơ quan làm việc rất tốt  
 - Mọi thứ thuận tiện dễ sử dụng  
 - Tôi hài lòng  
 - Tôi hài lòng  
 - Nhìn chung tốt, không có vấn đề gì  
 - Nhìn chung tốt hết

**\* Sở Nội vụ**

- Đề nghị thanh toán tiền khen thưởng qua tài khoản ngân hàng

**\* Sở Tài chính**

- Phần mềm đôi khi chạy chậm  
 - Phần mềm chạy tốt  
 - Phần mềm đôi khi chạy chậm  
 - Phần mềm chạy tốt

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Đề nghị đơn giản thủ tục của lĩnh vực đất đai

- Thủ tục đất đai còn nhiều công đoạn phức tạp

**\* Sở Thông tin và Truyền thông**

- HÀi lòng về dịch vụ công trực tuyến

- HÀi lòng với dịch vụ công của sở Thông tin và Truyền thông

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Tôi HÀi lòng với việc giải quyết hồ sơ

**\* Sở Y tế**

- Hồ sơ được tạo lập nhanh chóng, thuận tiện

- Tôi HÀi lòng với hệ thống hành chính công của Sở Y tế. Còn nhiều hệ thống của các lĩnh vực khác tôi thấy không HÀi lòng, cần nâng cấp thêm hệ thống

- Hồ sơ được giải quyết sớm hơn, tôi thấy rất HÀi lòng

- Hệ thống khá trực quan, rõ ràng, tiếp nhận hồ sơ ngay

- Các bước trong quy trình được hướng dẫn khá rõ ràng, dễ sử dụng, tiện lợi

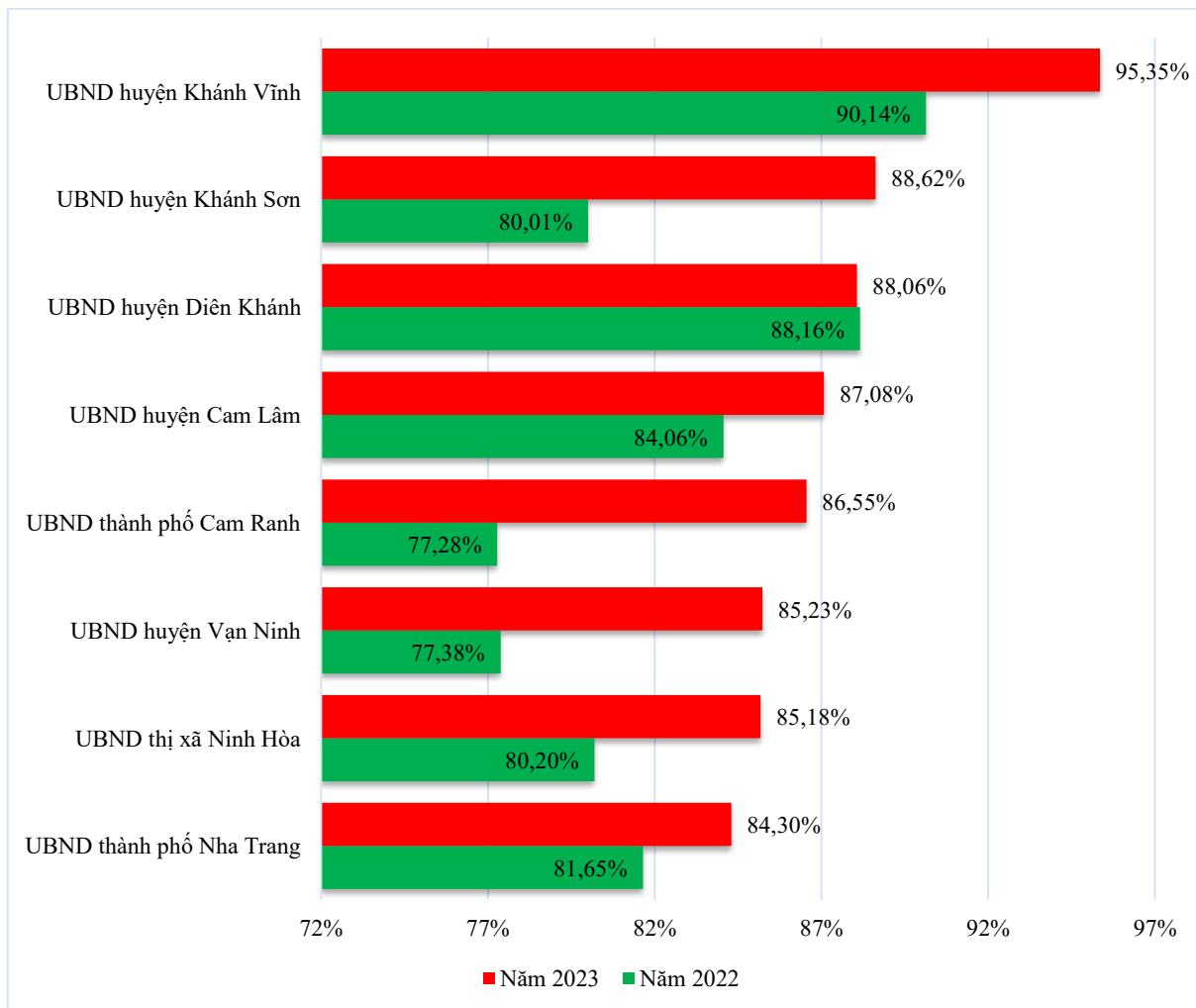
- Giao diện dễ sử dụng, các bước rõ ràng cụ thể, thuận tiện và nhanh chóng

- Hồ sơ nộp nhanh chóng, thuận tiện, không mất thời gian di chuyển và chờ đợi lâu

---

**Phần III:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ**

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**



**Biểu đồ 9. Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện năm 2023 và 2022**

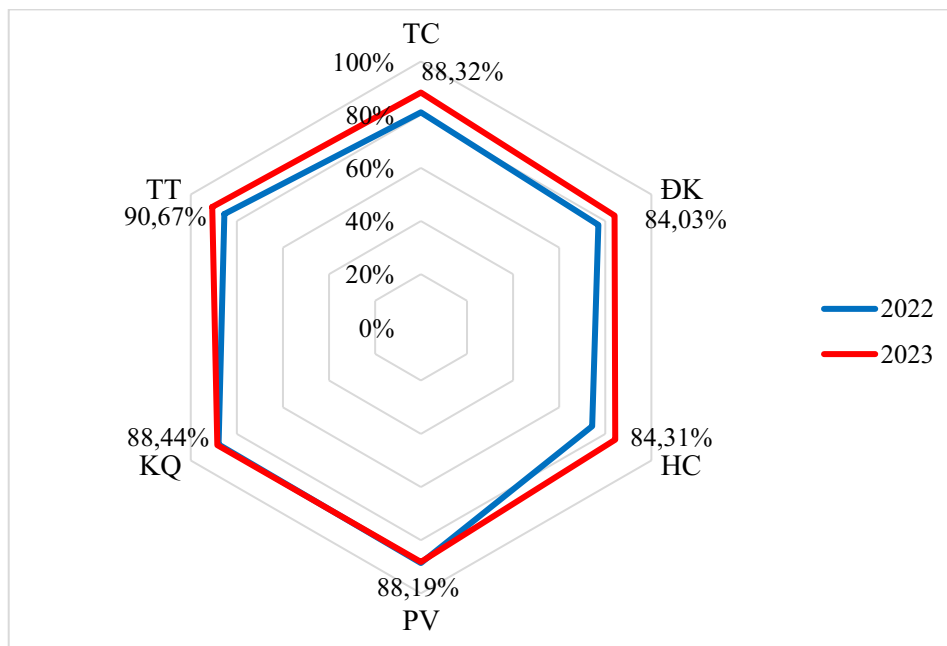
Chỉ số mức độ hài lòng chung năm 2023 của Khối UBND các huyện, thị xã, thành phố (ghi tắt là UBND cấp huyện) đạt 87,33%, tăng gần 5% so với năm 2022 và cao hơn mục tiêu năm 2023 là 3,33%. UBND huyện Khánh Vĩnh tiếp tục dẫn đầu khối, chỉ số đạt 95,35% và cao hơn cơ quan đứng thứ 2 (UBND huyện Khánh Sơn) đến 6,73%. Các cơ quan còn lại có khoảng cách chênh lệch không quá lớn, chỉ số hài lòng dao động từ 84,3% đến 88,62%.

So sánh với kết quả khảo sát năm 2022, 7/8 huyện có chỉ số hài lòng tăng, trong đó tăng cao nhất là thành phố Cam Ranh (tăng 9,27%), huyện Khánh Sơn (tăng 8,61%), huyện Vạn Ninh (tăng 7,85%), Khánh Vĩnh (tăng 5,21%). UBND huyện Diên Khánh là cơ quan duy nhất giảm chỉ số, tuy nhiên mức giảm không đáng kể (chỉ giảm 0,1%) và chỉ số vẫn ở mức cao (đạt 88,16%).

**Bảng 4. Chỉ số hài lòng UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2023 so với năm 2022**

STT	Cơ quan	2023	2022	Lệch
1	UBND huyện Khánh Vĩnh	95,35%	90,14%	5,21%
2	UBND huyện Khánh Sơn	88,62%	80,01%	8,61%
3	UBND huyện Diên Khánh	88,06%	88,16%	-0,10%
4	UBND huyện Cam Lâm	87,08%	84,06%	3,02%
5	UBND thành phố Cam Ranh	86,55%	77,28%	9,27%
6	UBND huyện Vạn Ninh	85,23%	77,38%	7,85%
7	UBND thị xã Ninh Hòa	85,18%	80,20%	4,98%
8	UBND thành phố Nha Trang	84,30%	81,65%	2,65%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>87,33%</b>	<b>82,36%</b>	<b>4,97%</b>

Khi xét trên 6 tiêu chí thành phần, Khối UBND cấp huyện cũng ghi nhận tín hiệu tích cực - là 1 trong 2 khối cơ quan hành chính có tất cả tiêu chí thành phần đều đạt mục tiêu kế hoạch (cùng với Khối Kho bạc Nhà nước). Trong đó, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất có chỉ số trên 90%; các tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc có chỉ số gần tương đương và đạt mức trên 88%; Điều kiện tiếp đón, phục vụ và Thủ tục hành chính là 2 tiêu chí có chỉ số thấp nhất, nhưng vẫn đảm bảo mục tiêu trên 84% của tỉnh.

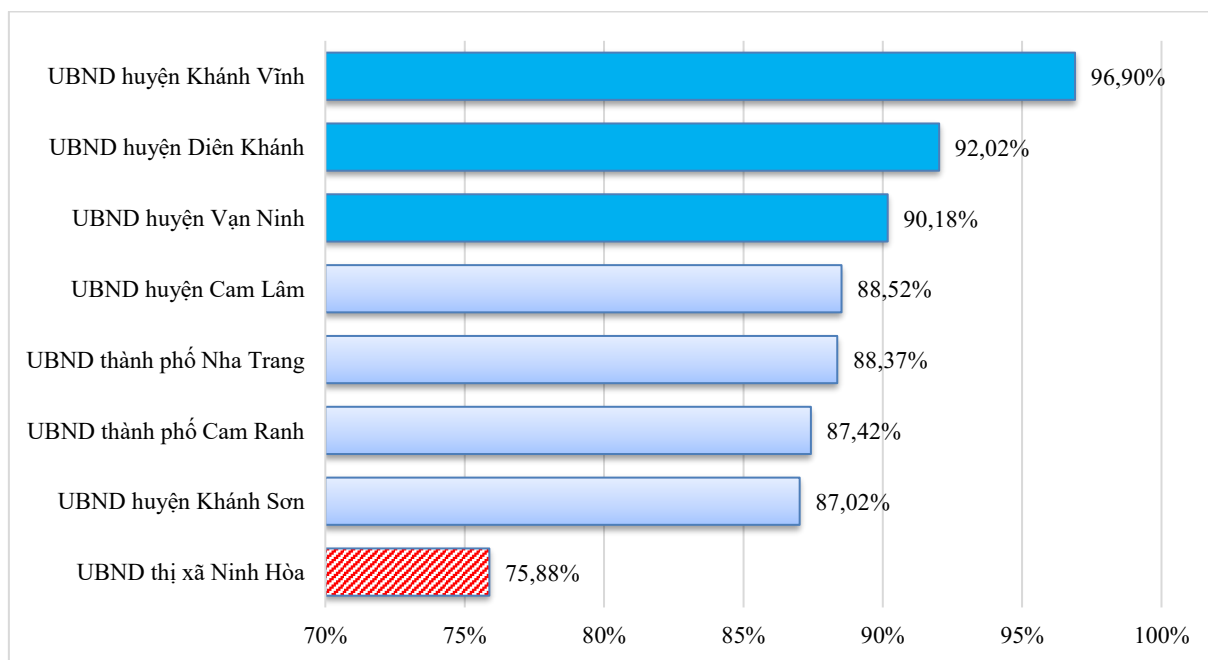


**Biểu đồ 10. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của UBND cấp huyện**

Trong 9 khối cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công do Sở Nội vụ khảo sát<sup>4</sup>, UBND cấp huyện là khối có chỉ số hài lòng chung, chỉ số Tiếp cận dịch vụ, chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi cao nhất. Các kết quả trên cho thấy sự quyết tâm và nỗ lực của UBND các huyện, thị xã, thành phố trong công tác cải cách hành chính nói chung và nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nói riêng trong thời gian qua.

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ



**Biểu đồ 11. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện**

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung về tiếp cận dịch vụ của Khối UBND cấp huyện đạt 88,32%, cùng với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh là 2 khối cơ quan có chỉ số đạt mục tiêu trên 84%. Hầu hết các địa phương đều đạt kết quả từ 87% trở lên, cao nhất là UBND huyện Khánh Vĩnh với 96,9%; riêng UBND thị xã Ninh Hòa có kết quả tiêu chí này khá thấp so với mặt bằng chung, chỉ đạt 75,88% và không đạt mục tiêu kế hoạch.

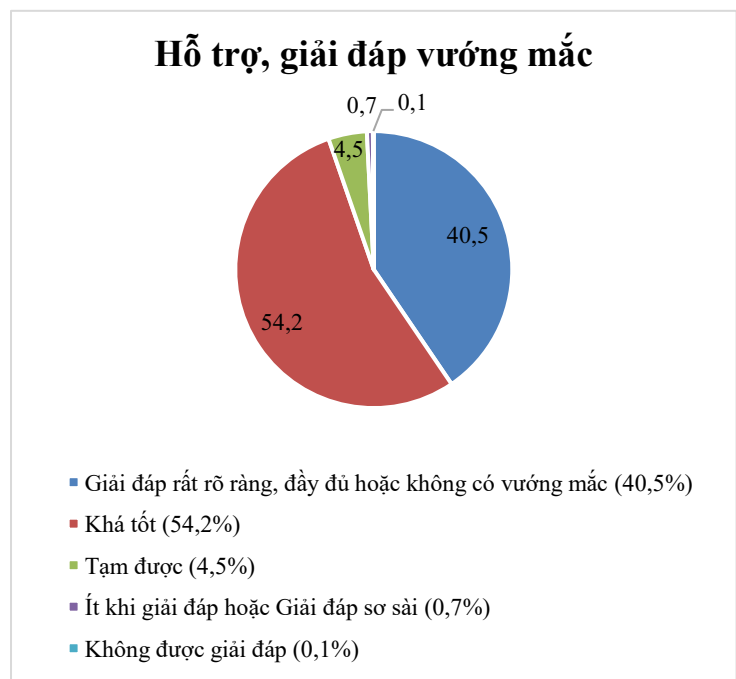
UBND thị xã Ninh Hòa và UBND huyện Cam Lâm là 2 cơ quan có chỉ số Tiếp cận dịch vụ sụt giảm so với năm 2022, tuy nhiên UBND thị xã Ninh Hòa có mức giảm nhiều nhất (giảm 4,21%) so với UBND huyện Cam Lâm (chỉ giảm 0,63%). Tại tiêu chí này cũng ghi nhận kết quả tăng đột biến của UBND thành phố Cam Ranh và UBND huyện Vạn Ninh, lần lượt tăng 17,56% và 22,01%.

<sup>4</sup> Bao gồm khối Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh

Theo đánh giá của khách hàng, các thông tin phục vụ thực hiện dịch vụ công tại UBND cấp huyện được cung cấp khá tốt, khi trên 90% khách hàng cho biết có thể tiếp cận danh mục, thông tin thủ tục hành chính, tờ khai và bộ hồ sơ mẫu, thời gian làm việc của Bộ phận một cửa; khoảng trên 75% khách hàng được hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến và bưu chính công ích; tuy nhiên, các thông tin về thanh toán trực tuyến, các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến, các tiện ích khác như: tra cứu hồ sơ, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,... chưa đến được với nhiều khách hàng.

Các hình thức chuyển tải thông tin cũng được các cơ quan cung cấp đa dạng, chất lượng hơn khi 90,4% khách hàng cho biết có thể tiếp cận thông tin từ 5 hình thức trở lên và không có đánh giá không hài lòng đối với chất lượng thông tin được cung cấp. Tuy nhiên, UBND thị xã Ninh Hòa cần quan tâm đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin hơn khi hơn 48% khách hàng cho biết chỉ tiếp cận thông tin từ 1-3 hình thức, chủ yếu là thông tin tại Bộ phận một cửa và qua công chức một cửa.

Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính, 54,2% khách hàng đánh giá công chức, viên chức giải đáp khá tốt, 40,5% đánh giá rất rõ ràng và đầy đủ, tập trung nhiều ở UBND thành phố Cam Ranh (149 ý kiến), huyện Khánh Vĩnh (147 ý kiến). Những phản hồi tiêu cực, nhận xét ít khi giải đáp hoặc giải đáp ở mức tạm được ghi nhận chủ yếu ở các nhóm thủ tục lĩnh vực



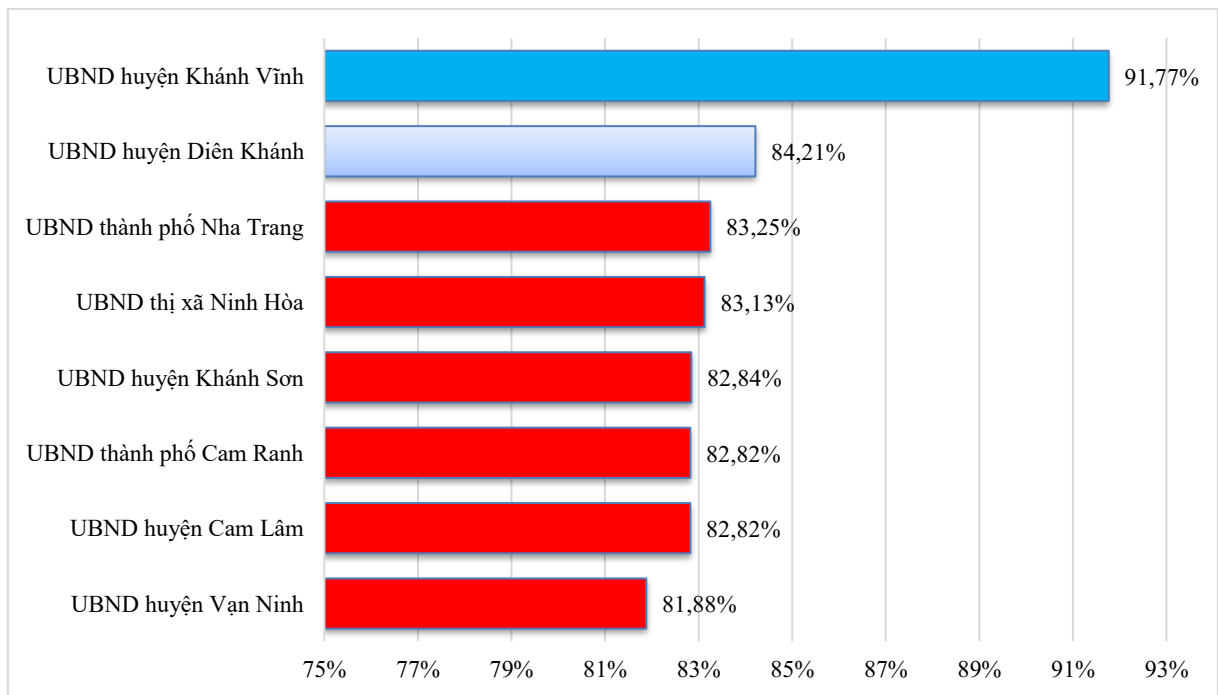
Đất đai (45,7%), Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh (23,9%). Đa số khách hàng nhận xét công chức đã có sự chủ động trong việc trao đổi, hướng dẫn và cung cấp thêm thông tin (97,1%); tuy nhiên, một số khách hàng ở thành phố Nha Trang (10 khách hàng), huyện Vạn Ninh (9 khách hàng) cho rằng công chức không hoặc rất ít khi chủ động cung cấp thêm thông tin.

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Chỉ số hài lòng chung về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2023 của Khối UBND cấp huyện đạt 84,03%, là tiêu chí có chỉ số thấp nhất trong 6 tiêu chí thành phần tuy nhiên vẫn đảm bảo mục tiêu kế hoạch đề ra.

Khi xét từng cơ quan trong khối, chỉ có huyện Khánh Vĩnh và huyện Diên Khánh đảm bảo mục tiêu trên 84%; trong đó, huyện Khánh Vĩnh có kết quả tương đối cao với chỉ số đạt 91,77%. Các cơ quan còn lại có chỉ số tương đối đồng đều và biến động trong khoảng từ 81,88% đến 83,25%.

Tất cả địa phương đều có chỉ số hài lòng cải thiện so với năm 2022, trong đó tăng cao nhất là UBND huyện Khánh Vĩnh (tăng 11,98%), kế đến là UBND thành phố Nha Trang (tăng 10,51%), UBND thị xã Ninh Hòa (tăng 9,35%), UBND huyện Khánh Sơn (tăng 8,97%), UBND thành phố Cam Ranh (tăng 8,23%)...



### **Biểu đồ 12. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của UBND cấp huyện**

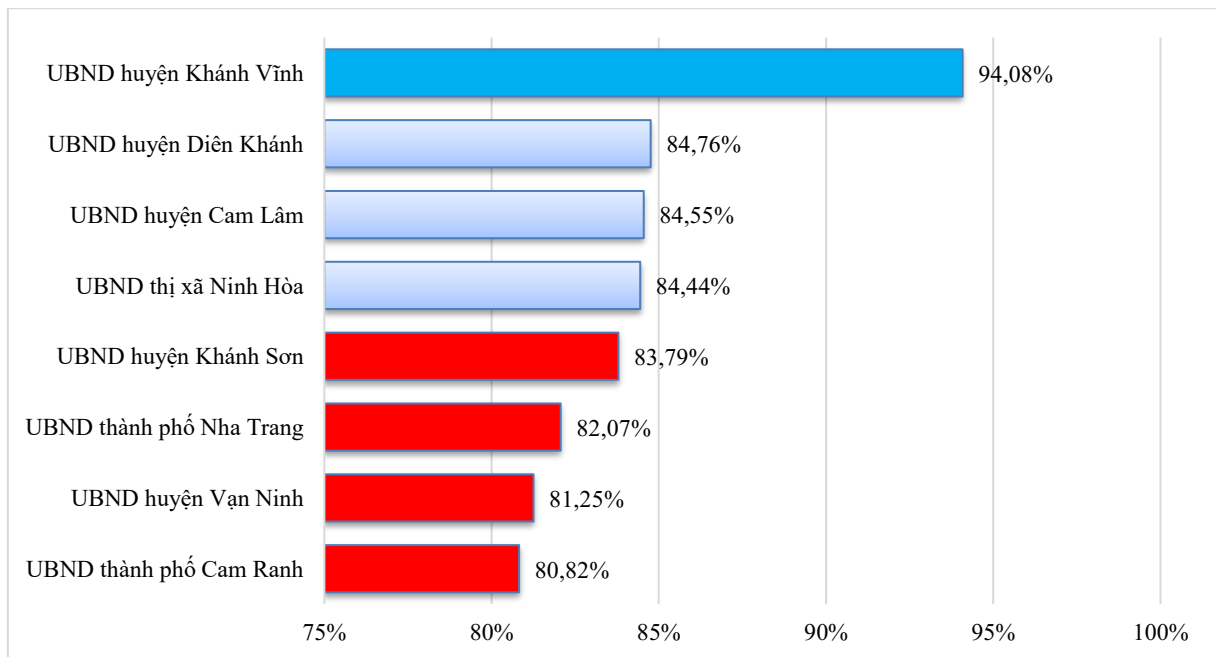
Về cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, có 37,2% khách hàng nhận xét khang trang, hiện đại, 54,4% nhận xét khá rộng rãi, tiện nghi, 8% nhận xét tạm được và chỉ có 3 khách hàng đánh giá còn chật hẹp, chưa thuận tiện (2 khách hàng tại UBND thành phố Nha Trang và 1 khách hàng tại UBND thị xã Ninh Hòa).

Kết quả phân tích cho thấy, có đến 90,8% khách hàng nhận thấy Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện chưa đáp ứng hoàn toàn nhu cầu của khách hàng về trang thiết bị tiếp đón, phục vụ trong lúc chờ đợi và khi giao dịch, cần bổ sung thêm trang thiết bị; chỉ có 9,2% khách hàng đồng ý trang thiết bị hiện có đã đáp ứng nhu cầu, không cần phải bổ sung thêm. Khách hàng mong muốn các cơ quan bổ sung thêm các trang thiết bị để phục vụ tốt hơn nhu cầu cơ bản của người dân như: ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ và văn phòng phẩm; nước uống cho khách đến giao dịch; máy scan hoặc máy photocopy hồ sơ.

Mặc dù thời gian qua số lượng hồ sơ trực tuyến phát sinh khá nhiều tuy nhiên số lượng khách hàng đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa cũng còn khá đông, do đó các cơ quan cần tiếp tục quan tâm nâng cao chất lượng và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích để góp phần giảm tải số lượng khách hàng đến giao dịch trực tiếp đồng thời bổ sung trang thiết bị, bố trí không gian làm việc hợp lý, khoa học để đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng trong các khung giờ cao điểm.

Ngoài ra, qua thời gian triển khai Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến đã dần quen và không còn cảm thấy thấy khó khăn trong việc sử dụng, tạo lập và nộp hồ sơ điện tử. Chỉ ghi nhận 1 ý kiến đánh giá giao diện khó theo dõi và 2 ý kiến đánh giá khó thao tác, tuy nhiên 11,5% khách hàng cho biết các hệ thống còn gặp sự cố, ảnh hưởng đến quá trình trải nghiệm dịch vụ công trực tuyến.

### 3. Thủ tục hành chính



**Biểu đồ 13. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của UBND cấp huyện**

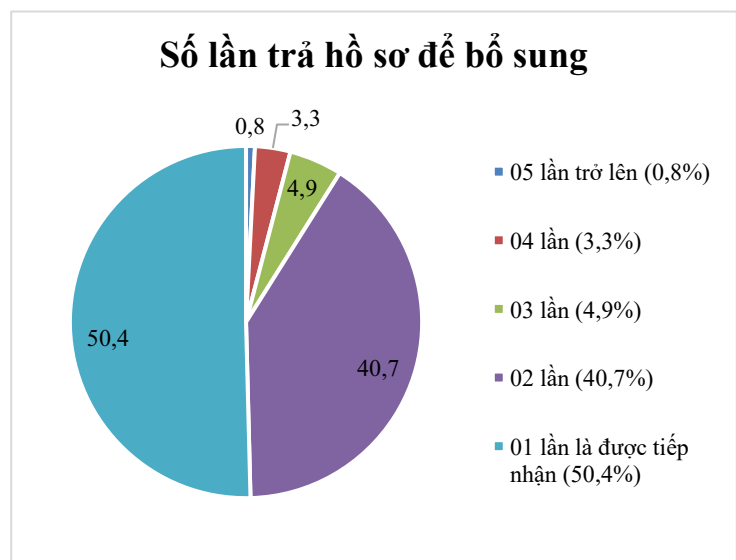
Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu (40%) hoặc khá đầy đủ (53,8%); 5% đánh giá tạm được; còn 8 khách hàng nhận xét cơ quan có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (7 khách hàng của UBND thành phố Nha Trang, 1 khách hàng của UBND thị xã Ninh Hòa) và 1 khách hàng thực hiện thủ tục lĩnh vực đất đai tại UBND huyện Vạn Ninh phản ánh không thấy niêm yết thông tin thủ tục hành chính.



Có 99% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ phải nộp không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý; chỉ có 1% còn phần nào hồ sơ quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý. Ngoài ra, 2 khách hàng của UBND huyện Vạn Ninh và 1 khách hàng của UBND thành phố Nha Trang đều thực hiện thủ tục lĩnh vực Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh cho rằng công chức có yêu cầu nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính. Được biết, trong năm 2023, lĩnh vực Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND cấp huyện có 5 thủ tục hành chính được công bố sửa đổi, bổ sung.

Đối với việc điền tờ khai, đa số khách hàng với tỷ lệ 55,7% không gặp khó khăn gì, 31,1% nhận xét rất đơn giản dễ thực hiện, 12,6% nhận xét không khó lắm và có 7 khách hàng với tỷ lệ 0,6% còn gặp khó khăn trong quá trình thực hiện (giảm 19 khách hàng so với năm 2022).

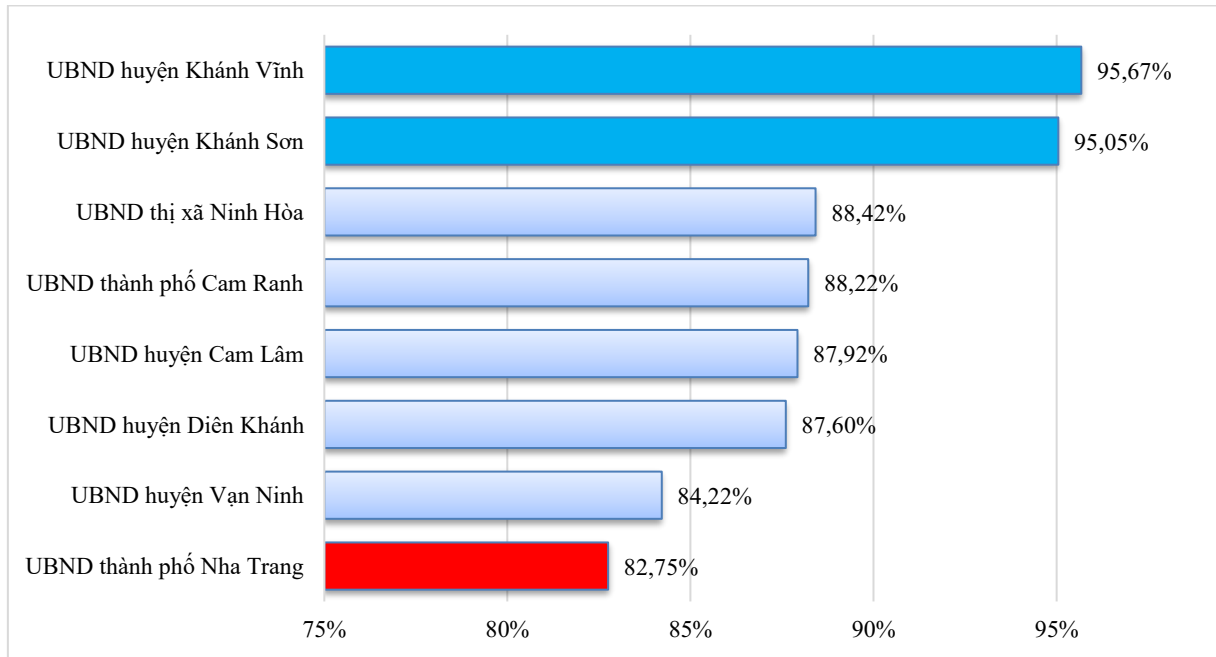
Đa số khách hàng với tỷ lệ 90,6% nộp hồ sơ một lần là được tiếp nhận ngay. Các trường hợp hồ sơ bị trả lại để bổ sung (chiếm 9,4%) ghi nhận nhiều ở thành phố Nha Trang (46 trường hợp), huyện Vạn Ninh (19 trường hợp) và thị xã Ninh Hòa (18 trường hợp) chủ yếu trên các lĩnh vực: Đất đai, Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh, Tư pháp – Hộ tịch). Khi nộp hồ sơ bổ sung, 50,4% khách hàng trả lời nộp một lần là tiếp nhận (tăng 13,1% so với năm 2022); 40,7% khách hàng ghi nhận nộp 2 lần là tiếp nhận. Đáng chú ý có đến 8,9% nộp từ 3 lần trở lên mới được tiếp nhận (tập trung ở lĩnh vực đất đai). Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng chưa thực hiện đúng hướng dẫn (chiếm tỷ lệ 59,6%) nhưng vẫn có trường hợp khách hàng phản ánh do công chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ, đồng nhất giữa các lần hướng dẫn.



#### 4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

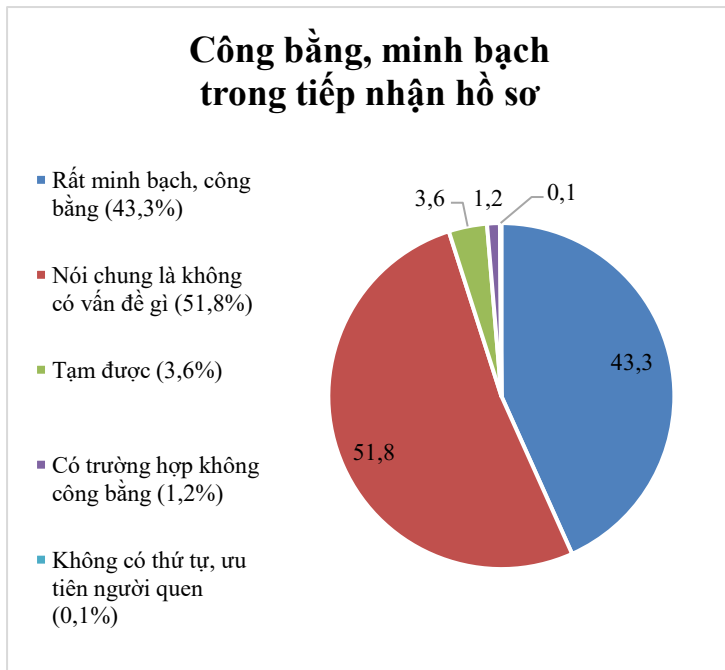
Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2023 đạt 88,19%, giảm 0,41% so với năm 2022. Đây là tiêu chí thành phần duy nhất có chỉ số giảm, đồng thời không duy trì được kết quả 100% địa phương đạt mức Tốt tại tiêu chí này như năm 2022.

Mặc dù không phải là địa phương có mức sụt giảm nhiều nhất so với năm 2022, tuy nhiên thành phố Nha Trang là đơn vị duy nhất không duy trì được kết quả chỉ số ở mức Tốt (chỉ đạt 82,75%). Địa phương có mức sụt giảm nhiều nhất là huyện Diên Khánh với mức giảm 7,5%, kế đến là thành phố Nha Trang (giảm 5,1%); 2 đơn vị còn lại có chỉ số giảm là huyện Vạn Ninh và huyện Khánh Vĩnh, tuy nhiên mức sụt giảm không đáng kể (dưới 0,5%). Ở nhóm tăng chỉ số, huyện Khánh Sơn có biên độ tăng lớn nhất với 7,56% và huyện Cam Lâm có biên độ tăng nhỏ nhất (chỉ 0,5%).



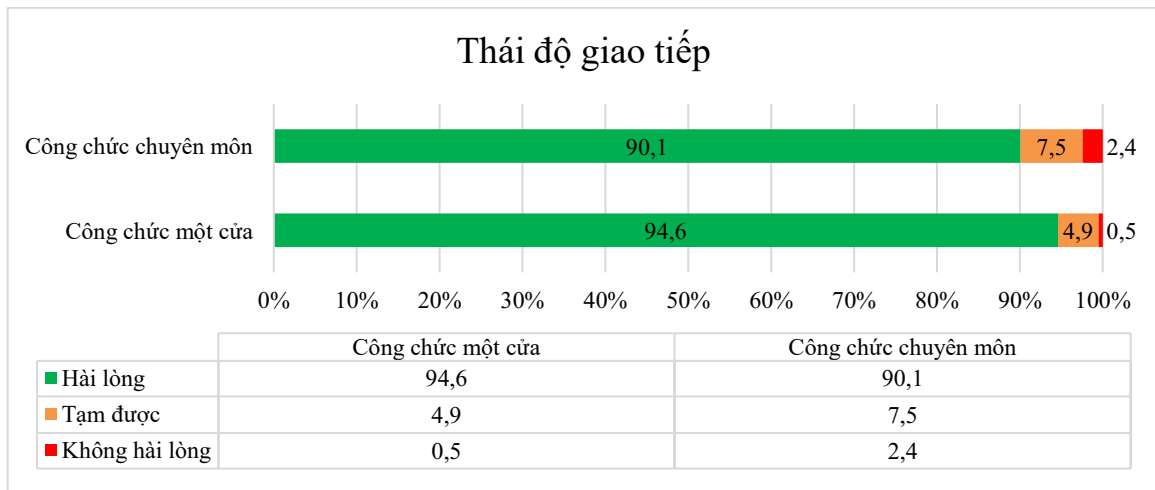
**Biểu đồ 14. Kết quả tiêu chí SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CỦA UBND CẤP HUYỆN**

Khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa UBND cấp huyện, 69% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay hoặc tương đối nhanh; 22,2% khách hàng cho biết thời gian phải chờ đợi không lâu lắm; 5,3% khách hàng cho biết phải chờ đợi khá lâu và có 3,5% phải chờ đợi rất lâu. Trong đó, khách hàng cho biết chờ đợi lâu tại UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Vạn Ninh và hồ sơ lĩnh vực Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh có ý kiến nhiều nhất (35 khách hàng), kế đến là lĩnh vực Đất đai (23 khách hàng). Khách hàng cũng phản ánh có trường hợp đã đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay (8 trường hợp tại UBND thành phố Nha Trang và 4 trường hợp tại UBND huyện Vạn Ninh). Một khách hàng tại UBND thành phố Nha Trang cũng góp ý về giờ giấc làm việc: “Cán bộ nhân viên Bộ phận Một cửa vui lòng đến nơi làm việc đúng thời gian quy định để tránh khách hàng đợi, có trường hợp phải đợi hơn 8h vẫn chưa thấy, khi đến liên hệ công việc như: Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội”.



Về sự công bằng khi tiếp nhận hồ sơ, có 43,3% khách hàng nhận xét rất minh bạch và công bằng; 55,4% khách hàng nhận xét nói chung là không có vấn đề gì, chấp nhận được; 1,2% cho rằng có trường hợp không công bằng và 0,1% cho rằng không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân. Các trường hợp phản hồi tiêu cực hầu hết ghi nhận tại thành phố Nha Trang.

Việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa được khách hàng nhận xét tương đối nhanh (60,3%), rất nhanh chóng (29,3%), chỉ có 2,4% nhận xét còn chậm chạp hoặc mất nhiều thời gian. Đa số khách hàng cho biết việc nhận hồ sơ được thực hiện tại trụ sở cơ quan và không gặp trường hợp công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn. Có 4 ý kiến, tỷ lệ 0,5% cho biết có trường hợp đã từng gặp công chức để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan (khách hàng của UBND thành phố Nha Trang, UBND thị xã Ninh Hòa, UBND huyện Cam Lâm).



**Biểu đồ 15. So sánh mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp giữa công chức một cửa và công chức chuyên môn**

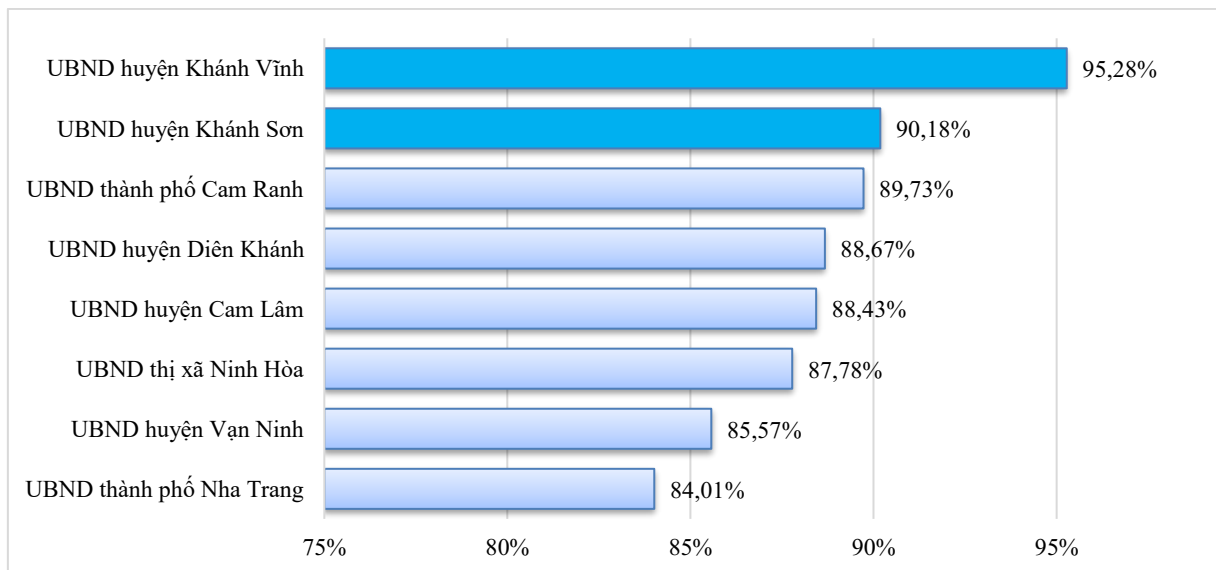
Đối với thái độ giao tiếp của công chức một cửa, đa số khách hàng với tỷ lệ 94,6% cảm thấy hài lòng, 4,9% đánh giá tạm được và chỉ có 0,5% không hài lòng. Trường hợp tiếp xúc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, tỷ lệ hài lòng về thái độ giao tiếp là 90,1%, mức đánh giá

tạm được chiếm 7,5% và 2,4% không hài lòng (*Xem biểu đồ*). Khách hàng của UBND huyện Diên Khánh ý kiến như sau: “*Trong lúc xin giấy phép hoạt động xây dựng, cán bộ công chức một cửa không nhiệt tình trong công việc, gây phiền hà, giải quyết công việc không trôi chảy*”.

Đáng chú ý, trong 1.130 phiếu khảo sát đối với UBND cấp huyện thì không có khách hàng nào phản ánh công chức có biểu hiện tiêu cực, đòi hỏi chi phí bồi dưỡng hoặc nhận chi phí bồi dưỡng trong quá trình thực hiện dịch vụ công.

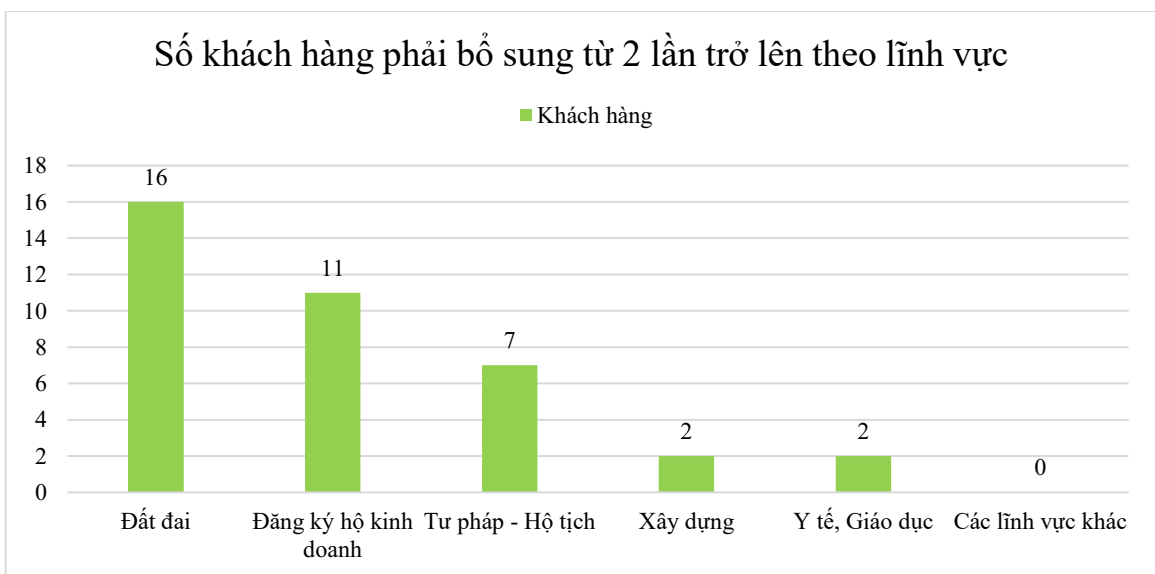
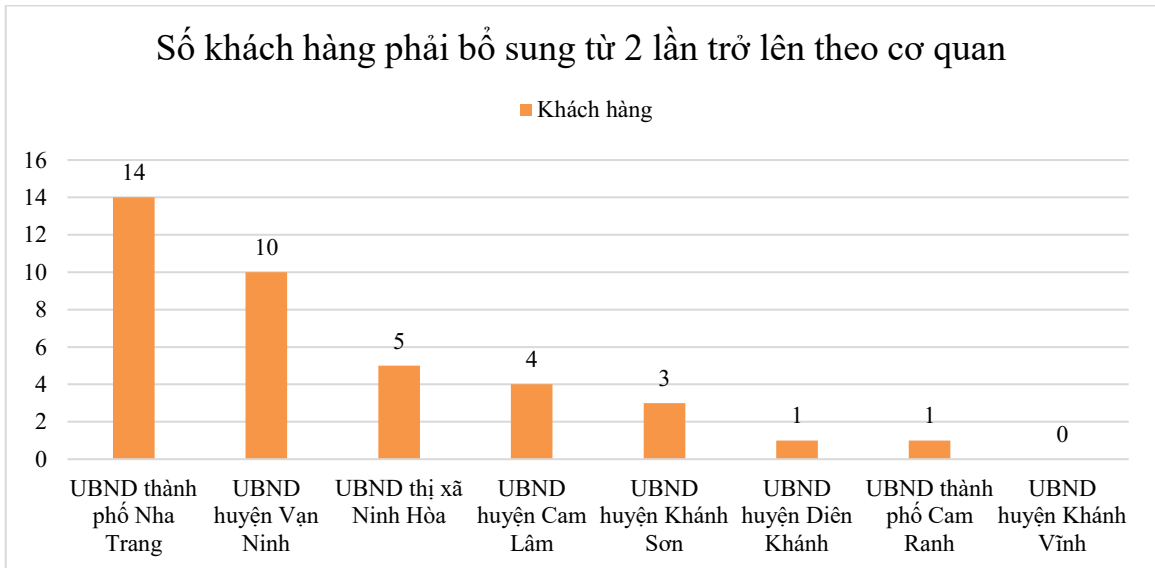
### 5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc có chỉ số năm 2023 đạt 88,44%, cao hơn 4,43% so với mục tiêu năm 2023. UBND huyện Khánh Vĩnh tiếp tục đạt chỉ số cao nhất tại tiêu chí này với 95,28% (tăng 1,98% so với năm 2022). UBND thành phố Nha Trang và UBND huyện Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, lần lượt là 84,01% và 85,57%; đây cũng là 2 trong 3 cơ quan có chỉ số giảm so với năm 2022, trong đó UBND thành phố Nha Trang giảm 2,5%, UBND huyện Vạn Ninh giảm 0,27% và UBND huyện Diên Khánh giảm 2,92%.



**Biểu đồ 16. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của UBND cấp huyện**

Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có 88,2% khách hàng cho biết cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm; 8,9% cho biết phải bổ sung 1 lần và còn 2,9% khách hàng bổ sung từ 2 lần trở lên. Nhóm khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên chủ yếu là khách hàng của UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Vạn Ninh và UBND thị xã Ninh Hòa; trong đó lĩnh vực Đất đai, Đăng ký hộ kinh doanh, Tư pháp – Hộ tịch chiếm phần lớn (*Xem biểu đồ*).



**Biểu đồ 17. Số khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên năm 2023 theo cơ quan và theo lĩnh vực**

Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đa số khách hàng với tỷ lệ 83,2% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn; 13,6% cho biết hồ sơ được giải quyết sớm hạn; 2,6% cho biết hồ sơ giải quyết trễ nhưng không nhiều; và 0,6% trễ gấp đôi so với thời gian quy định hoặc hơn (phần lớn thuộc lĩnh vực đất đai). Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, có đến 63,33% khách hàng cho biết không nhận được văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ.

Khi khách hàng được hỏi có hài lòng với kết quả giải quyết của UBND cấp huyện, tỷ lệ trả lời hài lòng và rất hài lòng chiếm 92,7%; 6,8% trả lời tạm được; không ghi nhận mức đánh giá rất không hài lòng, tuy nhiên còn 4 khách hàng nhận xét không hài lòng (2 khách hàng của UBND huyện Vạn Ninh; UBND huyện Cam Lâm và Diên Khánh có 1 khách hàng mỗi đơn vị).

Nhiều khách hàng cũng cho biết khi đến Bộ phận một cửa theo giấy hẹn hoặc tin nhắn SMS thông báo thì không nhận được kết quả ngay mà gặp một số trường hợp sau: Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến (65 trường hợp); Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do (20 trường hợp); Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy (6 trường hợp); Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác (2 trường hợp).

**Bảng 5. Bảng tổng hợp tình huống gặp phải của khách hàng khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn hoặc tin nhắn SMS thông báo**

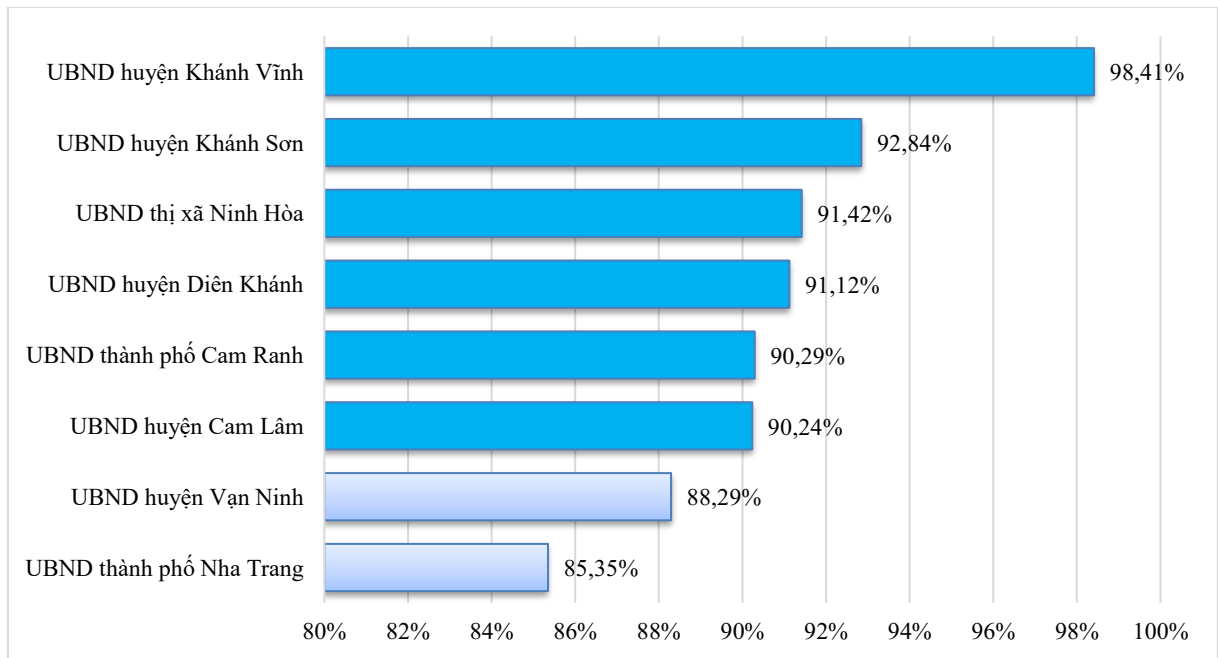
Tình huống khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn hoặc tin nhắn SMS thông báo	UBND huyện, thị xã, thành phố							
	Nha Trang	Cam Ranh	Ninh Hòa	Cam Lâm	Diên Khánh	Khánh Sơn	Khánh Vĩnh	Vạn Ninh
Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy	2	0	3	0	0	0	0	1
Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác	2	0	0	0	0	0	0	0
Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do	7	0	3	0	4	0	0	6
Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến	17	1	9	5	0	5	3	25

Từ kết quả khảo sát như trên có thể thấy khách hàng đánh giá khá tốt về tiến độ và kết quả giải quyết của UBND các huyện, thị xã, thành phố. Tuy nhiên, các cơ quan cần quan tâm thực hiện tốt việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định; bảo đảm đồng bộ giữa hồ sơ giấy và kết quả trên phần mềm một cửa điện tử; hướng dẫn khách hàng bổ sung hồ sơ đầy đủ một lần cũng như minh bạch về tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để tránh phiền hà cho người dân, doanh nghiệp khi phải đi lại nhiều lần.

## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số hài lòng chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2023 đạt 90,67%, cao nhất trong 9 khối cơ quan hành chính do Sở Nội vụ khảo sát. Có 6/8 cơ quan có chỉ số trên 90% tại tiêu chí này, tăng 4 cơ quan so với năm 2022; trong đó, cao nhất là

UBND huyện Khánh Vĩnh (98,41%) và UBND huyện Khánh Sơn (92,84%), cùng với UBND thành phố Cam Ranh thì đây là 3 cơ quan không có phát sinh phản ánh, kiến nghị trong năm 2023 trên Hệ thống thông tin phản ánh, kiến nghị về kinh tế - xã hội của tỉnh.

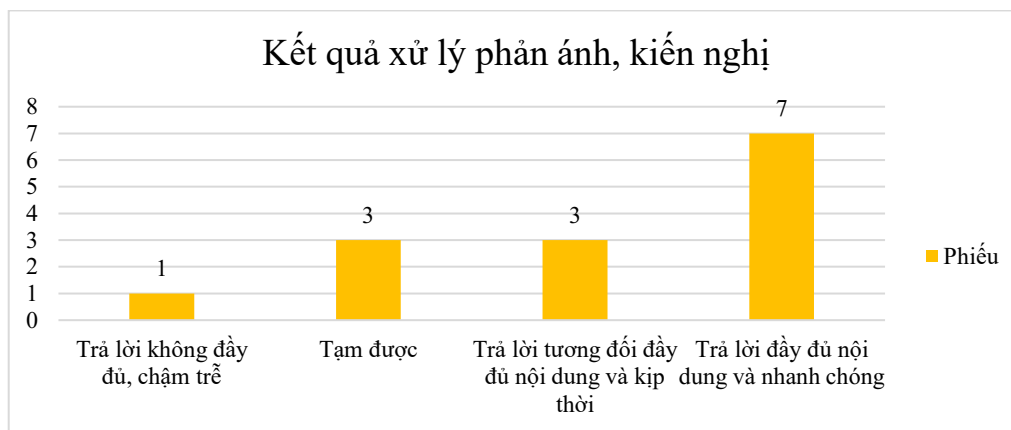


### **Biểu đồ 18. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của UBND cấp huyện**

So với năm 2022, một số địa phương có kết quả tăng khá cao như: Cam Ranh (tăng 12,50%), Khánh Sơn (tăng 10,43%), Vạn Ninh (tăng 9,78%), Ninh Hòa (tăng 8,95%). Đa số khách hàng nhận xét thông tin đường dây nóng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính được niềm yết rõ ràng, đầy đủ trên trang thông tin điện tử địa phương, bảng niêm yết và mặt sau giấy tiếp nhận.

Trong 1.310 khách hàng khảo sát, chỉ có 14 khách hàng (tương đương 1,1%) cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến UBND các huyện, thị xã, thành phố; tuy nhiên chỉ tập trung ở một số cơ quan: UBND thành phố Nha Trang (8 khách hàng), UBND huyện Khánh Sơn (3 khách hàng), UBND huyện Cam Lâm (2 khách hàng) và UBND huyện Vạn Ninh (1 khách hàng). Đa số khách hàng này đều hài lòng với kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; riêng 4 khách hàng của UBND thành phố Nha Trang chưa thật sự hài lòng với kết quả phúc đáp (3 khách hàng đánh giá tạm được và 1 khách hàng cho rằng trả lời không đầy đủ, chậm trễ).





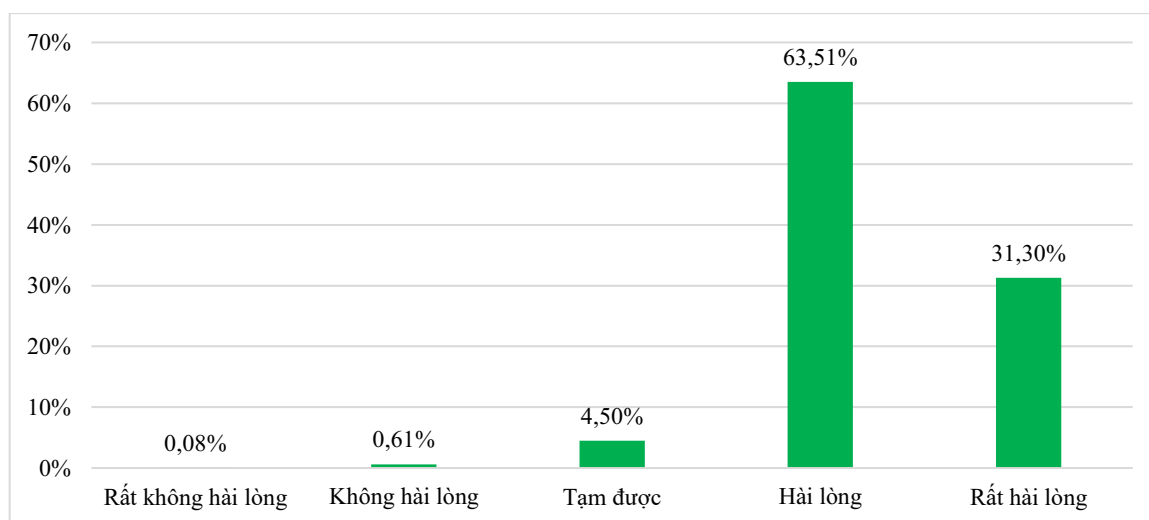
**Biểu đồ 19. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của UBND cấp huyện**

Trường hợp chưa gửi phản ánh, kiến nghị trong năm 2023 thì hầu hết khách hàng cho biết các địa phương làm rất tốt hoặc chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị; tuy nhiên vẫn ghi nhận một số ý kiến như sau: 1 khách hàng cho biết từng kiến nghị nhưng không được trả lời (UBND huyện Vạn Ninh); 1 khách hàng cho rằng sẽ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (UBND huyện Vạn Ninh); 10 khách hàng cho biết ngại phản ánh, kiến nghị vì nhiều phiền hà (UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Vạn Ninh, UBND huyện Khánh Sơn, UBND huyện Cam Lâm).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố khá thấp, có 07 trường hợp - chiếm tỷ lệ chưa đến 1%. Các trường hợp này nằm ở khách hàng của UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Cam Lâm, Vạn Ninh và Khánh Vĩnh.

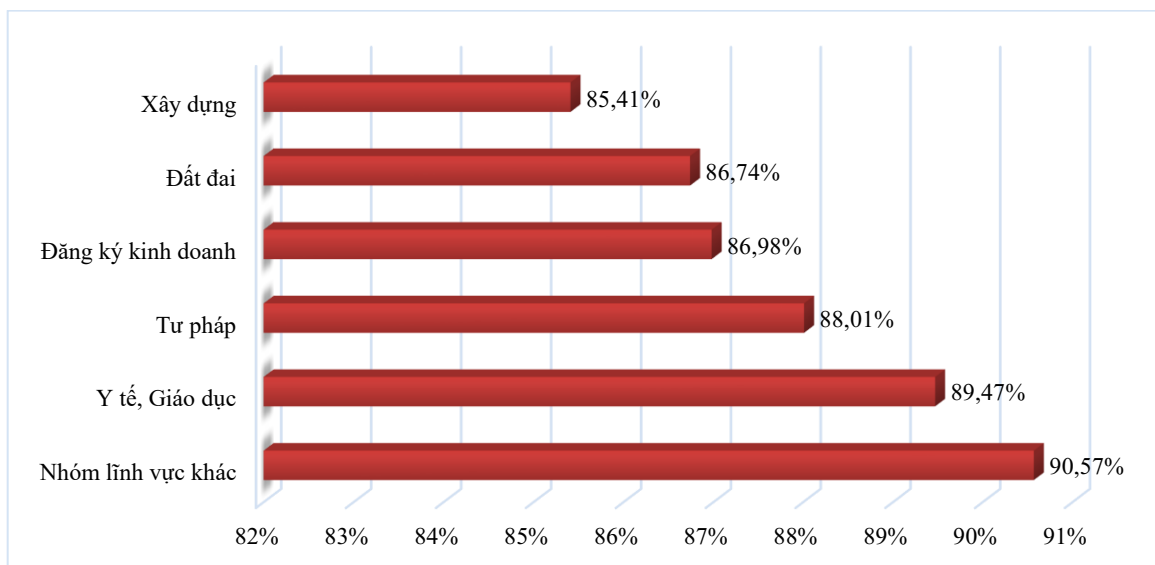


**Biểu đồ 20. Mức độ hài lòng chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố**



Phân tích chỉ số hài lòng năm 2023 trên từng nhóm lĩnh vực của UBND cấp huyện, kết quả cho thấy từng nhóm vẫn đảm bảo mục tiêu đề ra và không có khoảng cách quá chênh lệch giữa các nhóm. Nhìn chung, nhóm lĩnh vực có lượng hồ sơ giao dịch ít trong năm như: Y tế, Giáo dục, Nội vụ, Văn hóa, Công Thương,... được khách hàng đánh giá hài lòng cao hơn các nhóm còn lại.

Các khách hàng thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến xây dựng và đất đai có tỷ lệ hài lòng thấp hơn. Tuy vậy, so với giai đoạn trước, 2 lĩnh vực này cũng đã ghi nhận những chuyển biến đáng kể, đặc biệt trong việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính về đất đai.



**Biểu đồ 21. Chỉ số hài lòng 2023 theo nhóm lĩnh vực – UBND cấp huyện**

## 2. Góp ý của khách hàng

Với kết quả các địa phương đều được đánh giá khá tốt, dẫn đến khách hàng không có nhiều ý kiến đóng góp thêm vào phiếu khảo sát so với các năm trước. Tuy nhiên, tại một số cơ quan vẫn ghi nhận tâm tư, nguyện vọng của khách hàng như: “Cần bổ sung thêm mái che để dân đến gửi xe”, “Cần có bộ phận trông xe ở Bộ phận Một cửa” (UBND huyện Diên Khánh); “Có vách ngăn khó nghe khi giao tiếp với cán bộ hướng dẫn” (UBND huyện Vạn Ninh); “Tuy công việc rất bề bộn nhưng nhân viên tiếp đón tận tình, chu đáo, niềm nở trong công việc”, “Cán bộ một cửa làm việc rất tốt, tôi hài lòng nên không có ý kiến gì, nhưng trang thiết bị cần bổ sung thêm để giải quyết cho người dân nhanh hơn, nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân” (UBND thị xã Ninh Hòa); “Cần bổ sung thêm trang thiết bị và hi vọng nếu có thể thì tăng cường thêm nhân viên công chức để quá trình làm hồ sơ của người dân được giải quyết nhanh hơn”, “Số

*thứ tự chờ cần hiển thị trên app hoặc một ứng dụng nào đó để hạn chế thời gian đợi của mọi người”, “Yêu cầu văn hóa ứng xử công chức một cửa phải luôn có câu xin lỗi khách hàng nếu cơ quan nhà nước chậm trả hồ sơ hoặc bất cứ lỗi nào, ở các khâu nào như Bộ phận một cửa là nơi trực tiếp tiếp xúc người dân thì phải đại diện cho cơ quan nhà nước” (UBND thành phố Nha Trang);...*

Qua ý kiến đóng góp, khách hàng cũng nhận thấy và thông cảm sự quá tải của công chức do lượng khách hàng đến giao dịch đông, đồng thời mong muốn các cơ quan cần có giải pháp, sáng kiến để nâng cao hiệu quả công việc, giảm thời gian chờ đợi, đi lại của khách hàng; tiếp tục duy trì, cải thiện thái độ phục vụ đối với người dân, doanh nghiệp; thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; phát huy lợi ích của loại hình dịch vụ công trực tuyến và nâng cao chất lượng dịch vụ được cung cấp.

*(Những góp ý cụ thể đối với từng địa phương được tổng hợp và hệ thống hóa tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo)*

Khi được hỏi mong đợi đối với UBND cấp huyện, khách hàng lựa chọn mức độ mong muốn “rất nhiều” ở các nội dung: (1) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp (21,2%); (2) Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp (21%); (3) Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp (20,2%); (4) Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết (19,8%),...

Nội dung được khách hàng lựa chọn ít mong muốn nhất là “Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, doanh nghiệp”, qua đó có thể thấy các địa phương tiếp tục duy trì nội dung này khá tốt, tuy nhiên vẫn còn một vài trường hợp cần cải thiện cũng như khách hàng mong muốn các cơ quan cần tiếp tục phát huy.

**Bảng 6. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với UBND cấp huyện**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp	40,4	46,5	13,1
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	30,1	48,9	21,0

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
c. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	46,3	41,7	12,0
d. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	38,3	41,9	19,8
đ. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	46,6	39,0	14,4
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, doanh nghiệp	50,5	34,8	14,7
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	29,5	49,3	21,2
h. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	48,3	41,6	10,1
i. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	40,4	42,4	17,2
k. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp	36,9	42,9	20,2

**Phụ lục III.1:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ,  
THÀNH PHỐ**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	UBND huyện Cam Lâm	88,52%	82,82%	84,55%	87,92%	88,43%	90,24%	87,08%
2	UBND huyện Diên Khánh	92,02%	84,21%	84,76%	87,60%	88,67%	91,12%	88,06%
3	UBND huyện Khánh Sơn	87,02%	82,84%	83,79%	95,05%	90,18%	92,84%	88,62%
4	UBND huyện Khánh Vĩnh	96,90%	91,77%	94,08%	95,67%	95,28%	98,41%	95,35%
5	UBND huyện Vạn Ninh	90,18%	81,88%	81,25%	84,22%	85,57%	88,29%	85,23%
6	UBND thành phố Cam Ranh	87,42%	82,82%	80,82%	88,22%	89,73%	90,29%	86,55%
7	UBND thành phố Nha Trang	88,37%	83,25%	82,07%	82,75%	84,01%	85,35%	84,30%
8	UBND thị xã Ninh Hòa	75,88%	83,13%	84,44%	88,42%	87,78%	91,42%	85,18%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>88,32%</b>	<b>84,03%</b>	<b>84,31%</b>	<b>88,19%</b>	<b>88,44%</b>	<b>90,67%</b>	<b>87,33%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục III.2:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ,  
 THÀNH PHỐ (PHIẾU TRỰC TIẾP)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Từng mẫu làm thủ tục cho bà con tham khảo trong khi chờ
- Công khai mẫu hồ sơ từng loại công việc cho dân biết
- Kiểm tra hồ sơ thiếu giấy tờ gì trước khi nhận

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Bộ hồ sơ mẫu

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Có vách ngăn khó nghe khi giao tiếp với cán bộ hướng dẫn

*8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Giấy xác nhận thông tin cư trú
- Loại bỏ những loại giấy tờ không cần thiết

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Photo công chứng các loại giấy tờ nhưng lại cầm theo bản chính để đối chiếu, nên chẳng chỉ cầm theo bản chính và cán bộ scan vào hệ thống, rất tốn kém

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Giấy chứng tử

- Trong hồ sơ ông bà cho tặng cháu nội, buộc giấy chứng tử ông bà chết (Đứng trong sổ đỏ) còn hỏi giấy chứng tử ông bà cố

- Nhiều giấy tờ khai đất đai tới văn phòng nộp nhưng không giải quyết
- Nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hiểu rõ luật trước khi nhận hồ sơ

*9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?*

- Không có ý kiến

*10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Nhiều phần để đánh dấu và trả lời

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Những câu hỏi trong tờ đơn hơi khó hiểu

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Nói chung cũng tra cứu được
- Câu hỏi và trả lời tương đối trả lời được

*12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Thiếu cán bộ tiếp nhận hồ sơ

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Tôi chỉ có 1 thửa, nhưng khi đổi sổ thì tách làm 2 thửa (việc phát hiện làm nhập lại rất khó khăn)

*15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Không rõ vì không thấy bảng tên

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Không nhớ tên, bạn này làm ở bộ phận trả sổ đỏ

*19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*

- Không có ý kiến

*21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Số điện thoại liên lạc

28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Nên hẹn đúng hạn hơn
- Mong muốn bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ của dân được tốt hơn, vì khi nộp hồ sơ chờ đợi hơi lâu
- Bộ phận một cửa của UBND thành phố làm việc tốt, thân thiện, tôi không có ý kiến gì
- Bộ phận UBND thành phố làm nhiệt tình và tốt nên tôi không có ý kiến gì
- UBND làm việc rất nhanh trả hồ sơ của tôi rất đúng hạn, và chỉ giấy tờ giúp tôi, thủ tục giấy tờ rất nhanh
- Nhân viên làm việc rất tốt
- Nhân viên chăm sóc khách hàng tốt, nhiệt tình, tôi không có ý kiến gì thêm
- Do số lượng công chức còn mỏng nên công việc xử lý còn chậm
- Nhân viên chăm sóc khách hàng tốt, nhiệt tình, tôi không có ý kiến gì thêm
- Nhân viên chăm sóc khách hàng tốt, nhiệt tình, thái độ hòa nhã
- Bộ phận một cửa của UBND thành phố tiếp nhận hồ sơ tốt, nhanh chóng
- Rất tốt
- Thời gian giải quyết hồ sơ quá lâu
- Bộ phận kiểm tra an toàn thực phẩm nói chung là toàn việc rất tốt vui vẻ hòa đồng nên không có ý kiến gì
- Ban ngành làm việc rất tốt, không có ý kiến gì thêm
- Phục vụ tốt, nhiệt tình
- Bộ phận một cửa của UBND thành phố làm việc tốt, thân thiện, tôi không có ý kiến gì
- Bộ phận một cửa của UBND thành phố tiếp nhận hồ sơ tốt
- Tiếp tục có cải tiến để đơn giản hóa thủ tục, giảm thời gian xử lý
- Nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính công
- Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, thông tin chính xác, cụ thể

- Làm việc rất tốt
- Nhân viên một cửa hướng dẫn giải đáp nhiệt tình, nên tôi không ý kiến gì thêm
- Có vài lần còn phải đợi lâu
- Cần bổ sung thêm trang thiết bị và hi vọng nếu có thể thì tăng cường thêm nhân viên công chức để quá trình làm hồ sơ của người dân được giải quyết nhanh hơn
- Cần thêm cán bộ làm việc khâu bóc số duyệt hồ sơ, làm mất nhiều thời gian của người dân
- Đề xuất bộ phận một cửa thêm 1 ô/ 1 chuyên viên, xử lý hồ sơ đăng ký kinh doanh
- Tôi có ý kiến về việc bắt cập như sau:  
 Lượng hồ sơ bầm số thứ tự quá nhiều (Xếp hàng từ sớm 7h sáng đến khi 7h30 vào bầm lấy số cũng hơn 20 người trong khi 1 buổi sáng chỉ xử lý chưa tới 10 hồ sơ).  
 Lượng hồ sơ nhiều nhưng chỉ có 1 ô số 5 / 1 chuyên viên giải quyết không thể nào kịp gây mất rất nhiều thời gian chờ đợi (Có khi chờ từ sáng đến 2h chiều mới tới lượt).
- Đề xuất bộ phận một cửa thêm 1 ô làm việc / 1 chuyên viên xử lý hồ sơ
- Cần thêm cán bộ tiếp nhận hồ sơ vì hồ sơ quá tải không giải quyết kịp thời gian làm mất rất nhiều thời gian của khách hàng khi đến làm việc
- Thêm người làm ở ô đăng ký kinh doanh
- Thêm cán bộ xử lý hồ sơ đăng ký kinh doanh vì: Số lượng người xếp hàng quá đông, phải đi lại nhiều ngày vì không đến lượt
- Mỗi quầy một cửa nên có từ 2 nhân sự (Chính, phụ trợ) để thủ tục tiếp nhận, trả kết quả nhanh hơn đối với các công việc nhiều và thường xuyên như lĩnh vực đất, đăng ký kinh doanh
- Quy trình nộp online, chọn số thứ tự qua tin nhắn rất hay và tiết kiệm nhiều thời gian, công sức
- Có bộ phận tiếp nhận hồ sơ online sẽ giải quyết nhiều khối lượng công việc
- Quầy đăng ký kinh doanh số lượng người cần xử lý hồ sơ khá cao, mà chỉ có 1 quầy để xử lý hồ sơ và giải quyết thắc mắc nên mỗi lần tới đều phải chờ rất lâu hoặc không tới lượt để xử lý
- Tốn thời gian về khoản chờ đợi
- Nội dung tin nhắn từ một cửa vào điện thoại chưa sát thực so với diễn biến hồ sơ
- Mong muốn thời gian tiếp nhận hồ sơ nhanh chóng (Đăng ký kinh doanh)
- Đề nghị được bóc số online để khỏi phải lên sớm xếp hàng đợi ạ
- Thủ tục hành chính giấy tờ còn quá phức tạp
- Thủ tục cấp xin giấy phép kinh doanh rất chậm trễ, nên bổ sung thêm nhân viên những lúc cao điểm



- Cán bộ nhân viên bộ phận một cửa vui lòng đến nơi làm việc đúng thời gian quy định để tránh khách hàng đợi, có trường hợp phải đợi hơn 8h vẫn chưa thấy, khi đến liên hệ công việc như Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội

- Làm và niêm yết từng mẫu làm hồ sơ từng công việc trên bảng hay trên tập để cho bà con có thể nhìn vào biết làm nhanh hơn

- Nhân viên làm việc khá nhiệt tình

- Hỗ trợ dân làm giấy tờ tốt, tôi không có ý kiến gì thêm

- Số thứ tự chờ cần hiển thị trên app hoặc một ứng dụng nào đó để hạn chế thời gian đợi của mọi người

- Đề nghị bố trí công chức một cửa vào giờ cao điểm để giải quyết cho người dân, tránh xếp hàng quá tải hoặc phải đi lại nhiều lần

- Yêu cầu văn hóa ứng xử công chức một cửa phải luôn có câu xin lỗi khách hàng nếu cơ quan nhà nước chậm trả hồ sơ hoặc bất cứ lỗi nào, ở các khâu nào như bộ phận một cửa là nơi trực tiếp tiếp xúc người dân thì phải đại diện cho cơ quan nhà nước

- Hồ sơ nhận sổ hện tin nhắn tới nơi thì nói chưa có kết quả, mong cơ quan giải quyết đúng để dân còn biết làm

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Cán bộ phục vụ tốt

- Cán bộ một cửa làm việc rất tốt, tôi hài lòng nên không có ý kiến gì, nhưng trang thiết bị cần bổ sung thêm để giải quyết cho người dân nhanh hơn, nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân

- Tôi hài lòng không có ý kiến gì

- Trong quá trình làm việc với cơ quan tôi thấy hài lòng

- Công chức một cửa làm việc tốt, không có gì phải góp ý

- Cán bộ làm việc rất tốt

- Cần bổ sung thêm dịch thuật đối với các giấy tờ cần dịch thuật

- Công chức một cửa làm việc tốt, không có gì phải góp ý

- Toàn cơ quan vui vẻ, giúp đỡ, làm việc tốt

- Cách làm việc cũng được yêu cầu nhanh hơn chút nữa

- Tôi tên Mai Văn Hạnh, Tân Ninh, xã Ninh Trung vừa qua tôi có tách sổ đỏ cho 3 đứa con, tôi thấy có cấp cơ quan với thái độ làm việc tốt, rất hài lòng

- Tôi rất hài lòng, nhân viên vui vẻ, nhiệt tình

- Toàn cơ quan vui vẻ, giúp đỡ, làm việc tốt

- Tôi không có ý kiến gì, tôi thấy hài lòng hết

- Hồ sơ và kết quả được nhận và giải quyết đúng thời gian ghi trên giấy hẹn
- Đánh giá chung cơ quan đã giải quyết tốt thủ tục
- Tôi không có ý kiến gì, tôi thấy hài lòng hết
- Hài lòng cán bộ chuyên môn về công việc làm chuyên môn, không có ý kiến gì
- Rất hài lòng không có ý kiến gì

**\* UBND huyện Diên Khánh**

- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Cần bổ sung thêm mái che để dân đến gửi xe
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Đề nghị có thêm mái che trước văn phòng một cửa
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ và thái độ phục vụ của nhân viên
- Tôi rất hài lòng, không có ý kiến gì
- Cần có mái che để xe khi chờ đợi giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Cần có bộ phận trông xe ở bộ phận một cửa
- Tôi rất hài lòng, không có ý kiến gì
- Trong lúc xin giấy phép hoạt động xây dựng, cán bộ công chức một cửa không nhiệt tình trong công việc, gây phiền hà, giải quyết công việc không trôi chảy, mong cấp trên xem xét lại sự việc về việc cấp giấy phép hoạt động xây dựng, xin chân thành cảm ơn

- Cần bổ sung thêm mái che để dân đến gửi xe
- Tôi rất hài lòng, không có ý kiến gì

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Đầy đủ giấy tờ nhưng không làm được sổ đỏ, trả hồ sơ về 4 lần rất bất tiện
- Kính mong quý cấp xem xét, giải quyết giúp cho trường hợp xin cấp mới giấy CNQSDĐ ở tại đô thị, lý do từ chối cấp là do ghi sổ mục kê địa chính sai chữ lót của họ tên. Vì giấy khai sinh của tôi sinh năm 1966 và CMND và sau là CCCD đều cùng đúng họ tên và chữ lót. Kính mong quý cơ quan địa chính xem xét, giải quyết

- Vợ chồng tôi sở hữu giấy CNQSDĐ năm 2013, yêu cầu dân đổi sổ mới, tự nhiên cắt đất tôi làm 2 thửa, khi tôi phát hiện trên đài thông báo nếu người dân phát hiện đến cơ quan để hướng dẫn giải quyết, nhưng tôi đi làm 3 lần mà không được (Không giải thích và khi biết được thì rất là khó khăn cho dân)

- Cần đưa việc tách thửa đất vào dịch vụ công, công khai trên hệ thống hành chính công, có các bước và ngày nhận, ngày trả kết quả cụ thể

---

**Phụ lục III.3:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ,  
 THÀNH PHỐ (PHIẾU TRỰC TUYẾN)**

---

- 1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*
- Không có ý kiến
- 2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*
- Không có ý kiến
- 3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*
- Không có ý kiến
- 6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*
- Không có ý kiến
- 8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*
- Không có ý kiến
- 9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*
- Không có ý kiến
- 11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*
- Không có ý kiến
- 13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*
- Không có ý kiến
- 14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)*
- Không có ý kiến
- 16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)*
- Không có ý kiến
- 17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*
- Không có ý kiến
- 21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

**\* UBND thành phố Cam Ranh**

- Tôi hài lòng về dịch vụ phục vụ của cơ quan

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình, phục vụ tốt
- Tôi đã hài lòng các cơ quan đóng trên địa bàn thị xã
- Bộ phận 1 cửa làm rất tốt nên tôi không có ý kiến gì thêm
- Thời gian hoạt động không có gì trở ngại
- Cán bộ thị xã và công chức UBND làm rất tốt và nhanh chóng, tôi rất hài lòng nên không có ý kiến gì thêm
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình, phục vụ tốt
- Tôi bộ phận một cửa cán bộ phục vụ nhiệt tình
- Qua quá trình làm việc cán bộ phụ trách giúp cho dân rất nhiệt tình, trả lời rõ ràng những thắc mắc và vui vẻ với dân
- Mong cơ quan giải quyết nhanh hồ sơ cho người dân
- Bộ phận một cửa giải quyết hồ sơ nhanh chóng, tôi rất hài lòng nên không ý kiến gì thêm
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình, phục vụ tốt
- Tôi rất hài lòng vì cán bộ phục vụ tốt
- Không ý kiến gì thêm, tôi hài lòng
- Mọi thủ tục thuận lợi, không gặp vấn đề gì
- Tôi rất hài lòng vì cán bộ phục vụ tốt
- Cán bộ thị xã và công chức UBND làm rất tốt và nhanh chóng, tôi rất hài lòng nên không có ý kiến gì thêm
- Nâng cấp đường truyền tốt hơn
- Tuy công việc rất bề bộn nhưng nhân viên tiếp đón tận tình chu đáo niềm nở trong công việc
- Mong cơ quan giải quyết nhanh hồ sơ cho người dân

**\* UBND huyện Diên Khánh**

- Cán bộ một cửa trả kết quả đúng hạn nhưng còn sai địa chỉ trên giấy phép kinh doanh
- Tôi hài lòng với sự phục vụ của cơ quan
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với sự phục vụ của cơ quan

- Hải lòng với thủ tục hành chính
- Tôi hải lòng với sự phục vụ của cơ quan
- Tôi hải lòng với thái độ phục vụ của nhân viên
- Phục vụ ỏn
- Tôi hải lòng với sự phục vụ của cơ quan
- Cơ quan giải quyết hồ sơ nhanh, tận tình

**\* UBND huyện Khánh Vĩnh**

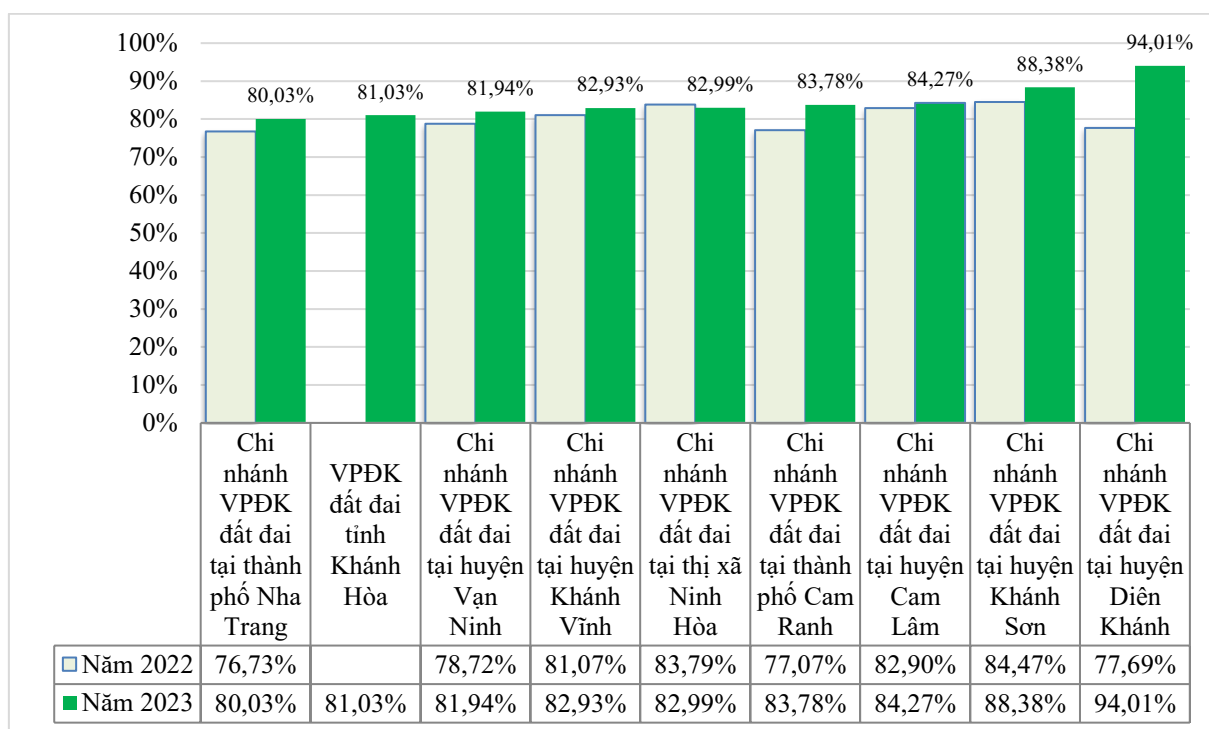
- Hải lòng với cách phục vụ, hướng dẫn và tiếp nhận của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện
  - Hải lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa
  - Tôi hải lòng với sự phục vụ của cán bộ làm hồ sơ và không có ý kiến gì
  - Tôi cảm thấy hải lòng với sự phục vụ của cán bộ làm việc trong UBND Huyện
-

**Phần IV:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH**  
**VÀ CÁC CHI NHÁNH**

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**

Năm 2023 là năm đầu tiên triển khai khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với Văn phòng đăng ký (VPĐK) tỉnh Khánh Hòa và là năm thứ ba khảo sát đối với các Chi nhánh VPĐK đất đai. Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng năm 2023 của VPĐK tỉnh và các chi nhánh là 84,63%, đạt mục tiêu kế hoạch.

Tuy nhiên, chỉ có 3/9 đơn vị trong khối có kết quả đạt trên 84% theo mục tiêu của tỉnh đề ra, gồm: Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh, Khánh Sơn, Cam Lâm. Nếu xét theo hình thức nộp hồ sơ, nhóm khách hàng trực tiếp có mức độ hài lòng chưa đạt mục tiêu kế hoạch (mới đạt 83,38%) và thấp hơn 3,87% so với nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng.



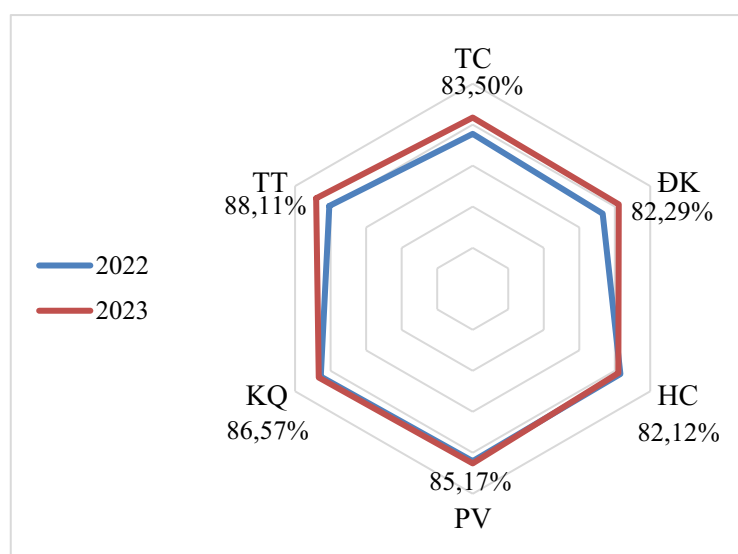
**Biểu đồ 22. Chỉ số hài lòng Khối Văn phòng Đăng ký đất đai năm 2022 và năm 2023**

Chỉ số hài lòng giữa các đơn vị có sự cách biệt khá lớn, chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất (Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh) với thấp nhất (Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang) là 13,98%, cao nhất trong 3 năm thực hiện khảo sát.

So với kết quả năm 2022, chỉ có 01 đơn vị có chỉ số hài lòng sụt giảm là Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa (giảm 0,8%). Trong các đơn vị có

chỉ số hài lòng tăng, Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh là đơn vị có mức tăng cao nhất với 16,32% và cũng là đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 94,01%.

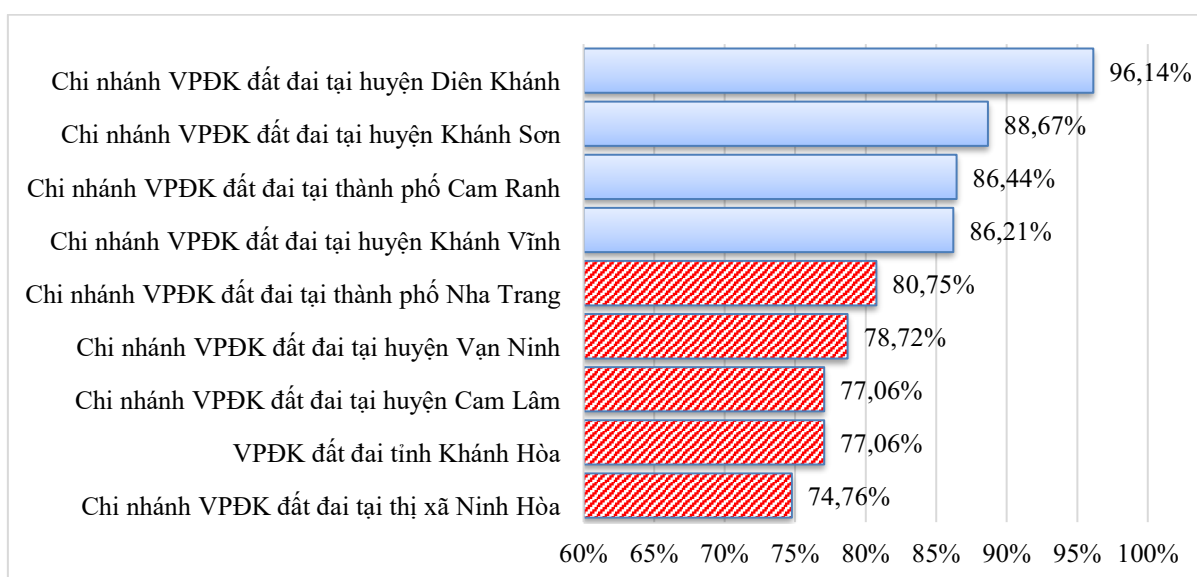
Trong 6 tiêu chí đánh giá được khảo sát, có 5 tiêu chí có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2022; chỉ có tiêu chí Thủ tục hành chính đạt 82,12%, thấp hơn 1,09% so với năm 2022. Có 3/6 tiêu chí đạt trên 84%, gồm: Sự phục vụ của cán bộ, viên chức; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi; trong đó, tiêu chí có sự hài lòng cao nhất là Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi, đạt 88,11%.



**Biểu đồ 23. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

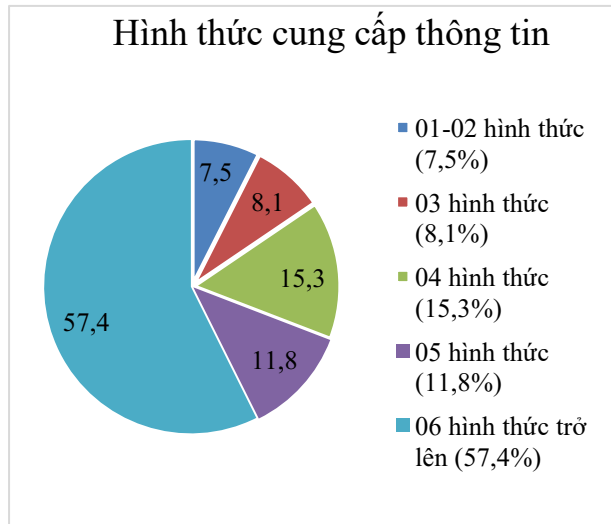
### 1. Tiếp cận dịch vụ



**Biểu đồ 24. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**



Chỉ số hài lòng chung tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt mức 83,50%, cao hơn năm 2022 tới 7,95%, tuy nhiên vẫn thấp hơn so với kế hoạch chung đề ra. Thống kê cho thấy có 4/9 đơn vị có chỉ số đạt trên 84%, cao nhất là Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh (96,14%), kế tiếp là Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Sơn (88,67%). Trong số 5 đơn vị chưa đạt mục tiêu thì có đến 4 đơn vị có chỉ số dưới 80%, gồm VPĐK đất đai tỉnh và các chi nhánh tại thị xã Ninh Hòa, huyện Vạn Ninh và Cam Lâm.

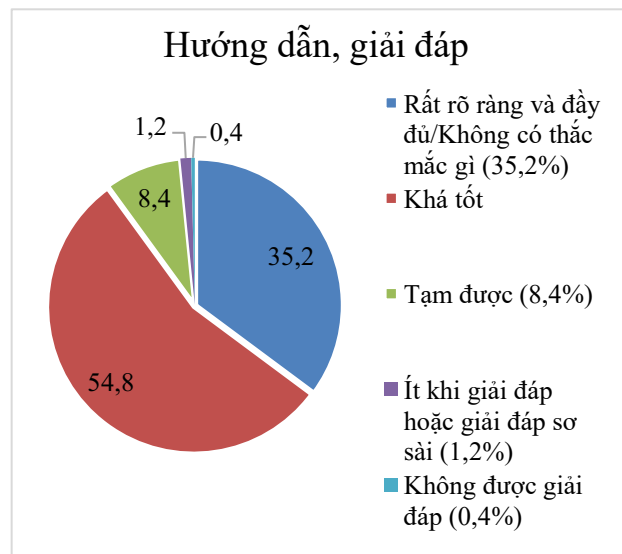


Về hình thức cung cấp thông tin, kết quả khảo sát cho thấy có 57,4% khách hàng đánh giá các Chi nhánh cung cấp thông tin dịch vụ công trên 6 hình thức, điều này cho thấy các đơn vị Chi nhánh VPĐK đất đai đã đa dạng hóa các phương thức cung cấp thông tin đến khách hàng hơn; tuy nhiên vẫn còn 7,5% khách hàng đánh giá chỉ tiếp cận được thông tin từ 01-02 hình thức (nhiều nhất tại

Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa, huyện Vạn Ninh và Cam Lâm).

Về nội dung thông tin được cung cấp, 81,3% khách hàng đánh giá thông tin tương đối đầy đủ hoặc rất đầy đủ, dễ hiểu; 10,2% đánh giá tạm được; 5,5% nhận xét chưa đầy đủ, sơ sài; và còn 2,9% khách hàng phàn nàn hoàn toàn không có hướng dẫn (6 ý kiến tại Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa; 5 ý kiến tại Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm; còn lại là tại Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Cam Ranh, huyện Khánh Sơn, Vạn Ninh).

Kết quả khảo sát cho thấy 35,2% khách hàng đánh giá việc hướng dẫn, giải đáp của khối VPĐK là rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có thắc mắc gì; 54,8% cho biết khá tốt; 8,4% đánh giá chấp nhận được và còn 1,6% cho biết đơn vị giải đáp sơ sài hoặc không được giải đáp. Trong đó, có 2 trường hợp không được giải đáp là tại Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang và huyện Khánh Vĩnh.



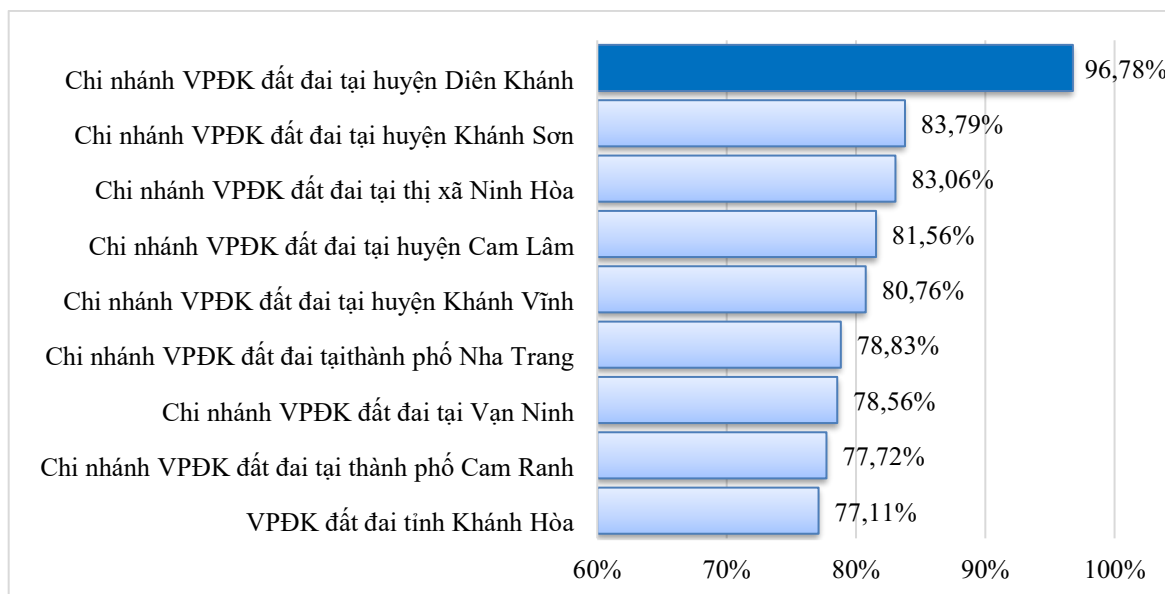
Khách hàng cũng cho biết viên chức của một số đơn vị không hoặc rất ít khi chủ động trao đổi, cung cấp thêm thông tin khác như: Chi nhánh VPĐK đất

đại tại thành phố Nha Trang (5 ý kiến); Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm, Vạn Ninh (mỗi đơn vị có 3 ý kiến); VPĐK đất đai tỉnh, Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa (mỗi đơn vị có 1 ý kiến).

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Năm 2023, tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ có chỉ số hài lòng chung đạt 82,29%, cao hơn năm 2022 là 9,11% và là tiêu chí có mức tăng cao nhất trong 6 tiêu chí thành phần. Toàn bộ Chi nhánh VPĐK đất đai đều có chỉ số tăng so với năm 2022; trong đó, có 3 đơn vị có mức tăng trên 10% là Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh (19,78%), huyện Khánh Sơn (15%) và thị xã Ninh Hòa (10,06%).

Tại tiêu chí này, có thể thấy rõ sự thay đổi khác nhau giữa Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh và Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm (2 đơn vị cùng dẫn đầu năm 2022 với chỉ số đạt 77%), Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh có sự biến động khá lớn, tiếp tục dẫn đầu với chỉ số đạt 96,78%, trong khi đó Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm có mức tăng vừa phải (tăng 4,56%), đạt 81,56%. Trong năm khảo sát đầu tiên, VPĐK đất đai tỉnh có kết quả tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ ở mức thấp nhất, chỉ đạt 77,11%.



**Biểu đồ 25. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**

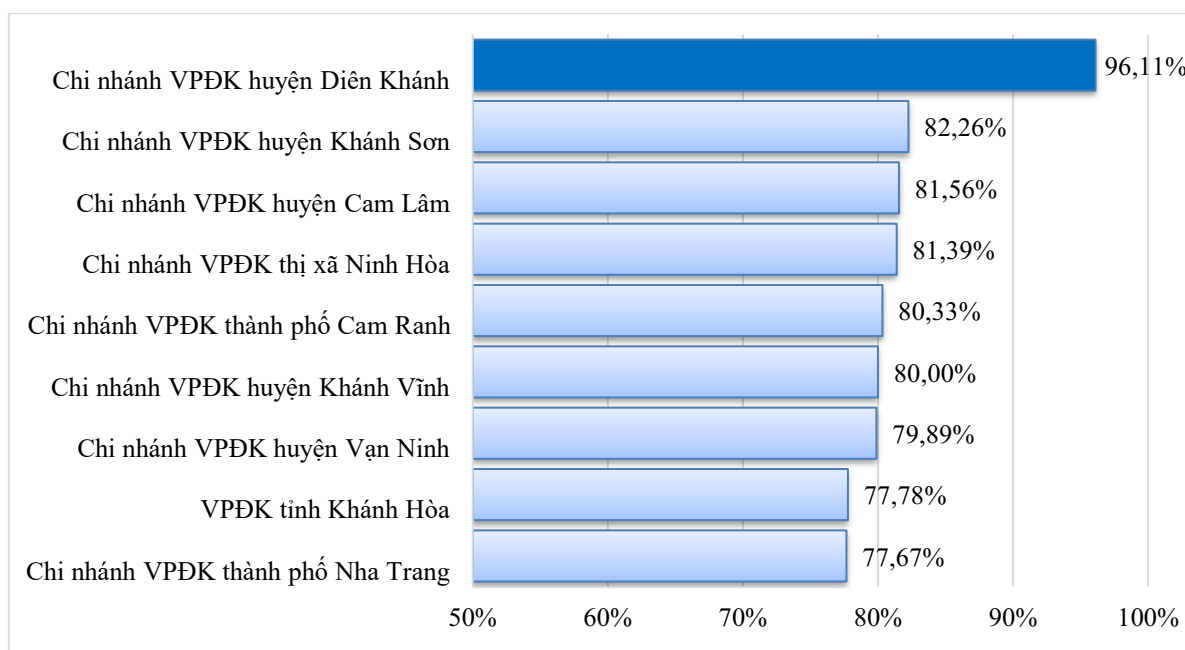
Đánh giá về Bộ phận Một cửa tại VPĐK đất đai tỉnh và các chi nhánh, có 85,6% khách hàng cho rằng khá rộng rãi, tiện nghi và khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị để phục vụ khách hàng; 13% khách hàng đánh giá Tạm được; vẫn còn 1,4% cho rằng không gian còn chật hẹp, chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng (VPĐK đất đai tỉnh, Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang, thị xã Ninh Hòa và huyện Cam Lâm).

Về trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa, có đến 96% khách hàng cho rằng các Chi nhánh được trang thiết bị khá đầy đủ, thuận tiện, hiện đại; chỉ còn 4% cho rằng còn thiếu thốn, chưa thuận tiện hoặc hầu như không có gì.

Đánh giá về phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến, 93,3% khách hàng đánh giá giao diện tương đối dễ theo dõi hoặc rất trực quan, dễ sử dụng và còn 6,7% đánh giá Tạm được. Có 92,7% khách hàng đánh giá thao tác thực hiện tương đối dễ, đơn giản; 7,3% đánh giá ở mức Tạm được. Về sự ổn định, thông suốt của hệ thống, có 85,4% cho rằng mức độ hoạt động ở mức khá tốt trở lên, 14,6% cho biết thỉnh thoảng vẫn còn gặp sự cố khi thao tác trên hệ thống.

### 3. Thủ tục hành chính

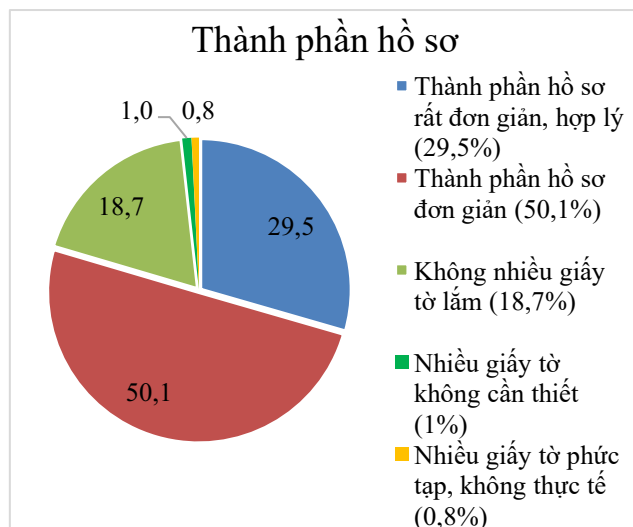
Đây là tiêu chí duy nhất có chỉ số trung bình thấp hơn so với năm 2022 (đạt 82,12%, giảm 1,09%). Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh là đơn vị có chỉ số cao nhất với 96,11%; các đơn vị còn lại có chỉ số dao động từ 77,67% đến 82,26%, trong đó thấp nhất là Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang và VPĐK đất đai tỉnh.



**Biểu đồ 26. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**

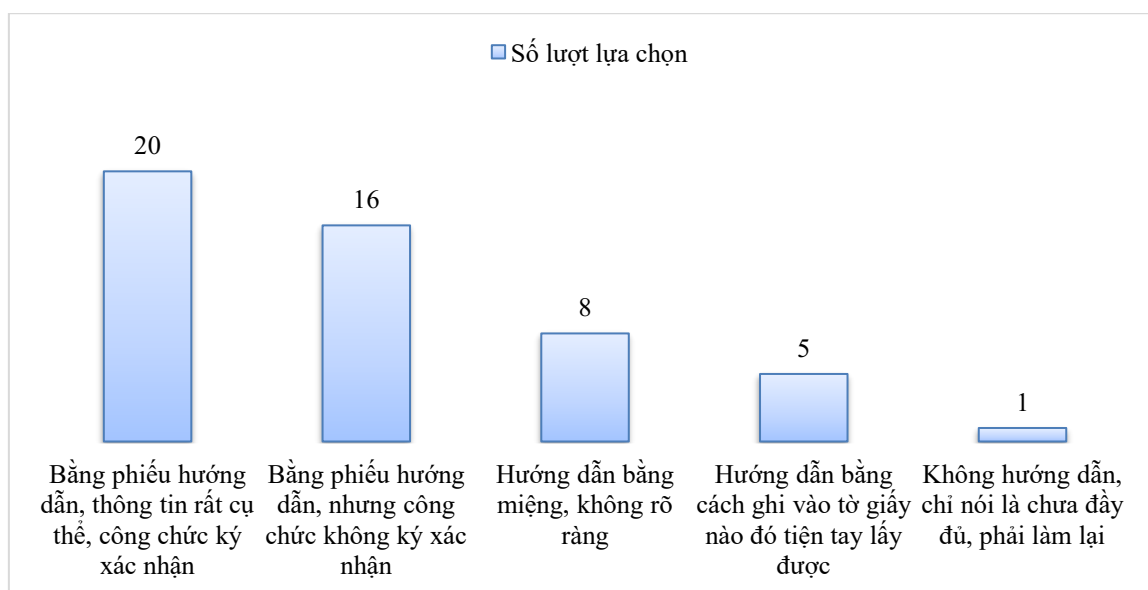
Qua khảo sát, có đến 91,6% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được công khai, niêm yết khá rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu; 5,8% cho rằng tạm được. Tỷ lệ khách hàng đánh giá có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện là 1,7% và 0,9% đánh giá không thấy niêm yết (ý kiến nhiều nhất tại VPĐK đất đai tỉnh và Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm).

Đánh giá về thành phần hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính, 79,5% khách hàng đánh giá đơn giản, hợp lý; 18,7% đánh giá không nhiều giấy tờ lăm; chỉ có 1,8% nhận xét có nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế (Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang, huyện Cam Lâm và huyện Vạn Ninh). Cùng với đó, 80,7% khách hàng cho biết không gặp khó khăn, dễ thực hiện trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu; vẫn còn 16,9% đánh giá không khó lắm và 2,4% đánh giá tương đối khó thực hiện.



Việc thao tác tạo lập và nộp hồ sơ điện tử được 83,5% khách hàng đánh giá hầu như không gặp khó khăn, đơn giản, dễ thực hiện; chỉ 0,6% khách hàng cho biết khó thực hiện. Đồng thời, có 92,7% cho biết việc lập và nộp hồ sơ tương đối nhanh chóng và thuận lợi; 7,3% đánh giá tạm được.

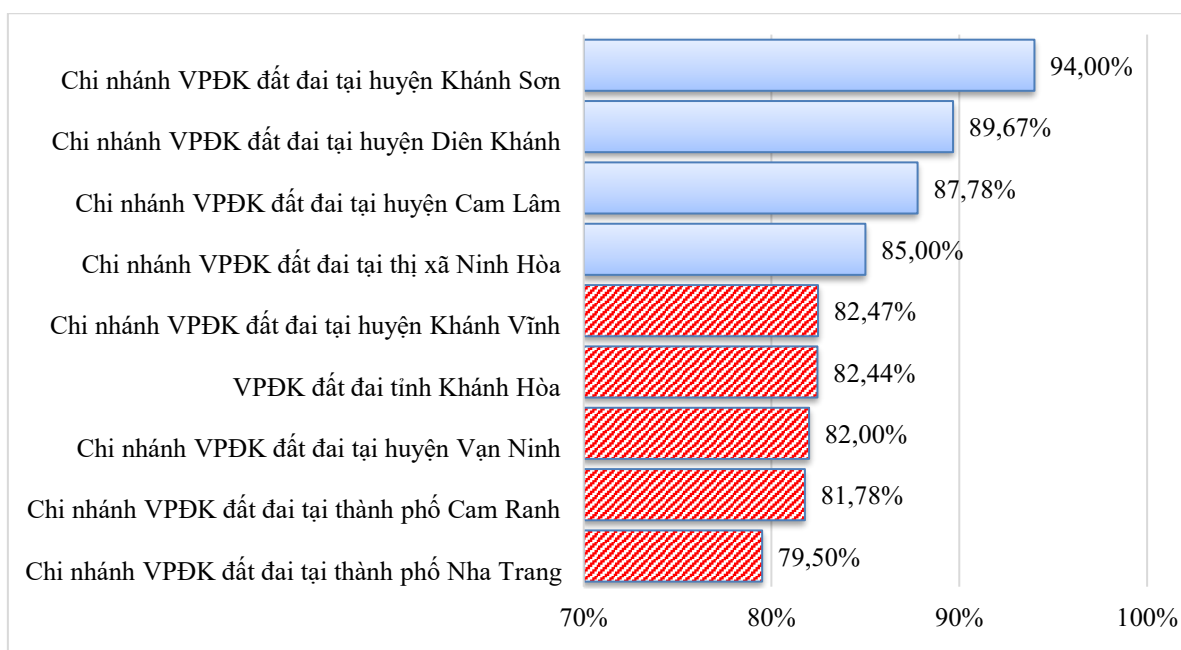
Sau khi nộp hồ sơ, có 11% khách hàng được khảo sát cho biết hồ sơ chưa được tiếp nhận ngay mà cần phải bổ sung, tuy nhiên hơn một nửa khách hàng không nhận được văn bản hướng dẫn theo quy định cũng như phải bổ sung từ 2 lần trở lên mới được tiếp nhận hồ sơ lần đầu. Tất cả đơn vị đều có khách hàng cho biết bổ sung từ 2 lần trở lên, tuy nhiên nhiều nhất là tại VPĐK đất đai tỉnh, VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang, huyện Vạn Ninh, Cam Lâm.



**Biểu đồ 27. Các tình huống khách hàng gặp phải khi được hướng dẫn hồ sơ tại Bộ phận một cửa**

#### 4. Sự phục vụ của cán bộ, viên chức

Năm 2023, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, viên chức có chỉ số đánh giá chung đạt 85,17%, cao hơn năm 2022 là 1,09%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Trong số 9 đơn vị khảo sát, có 4 đơn vị có chỉ số đạt trên 84% theo kế hoạch chung của tỉnh gồm: Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa và các huyện Cam Lâm, Diên Khánh, Khánh Sơn; trong đó, Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Sơn có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 94%. Chi nhánh VPĐK đất đai thành phố Nha Trang là đơn vị có chỉ số thấp nhất, đạt 79,5% và thấp hơn 4,57% so với chỉ số chung năm 2022. Khoảng chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và đơn vị thấp nhất là 14,5%.



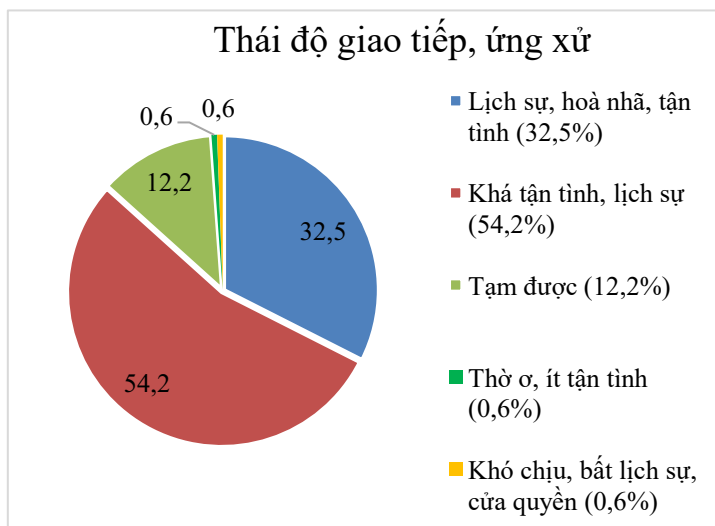
**Biểu đồ 28. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, viên chức của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**

Kết quả khảo sát cho thấy 52,5% khách hàng được viên chức tiếp đón tương đối nhanh và ngay; 36,5% cho biết tuy có chờ đợi nhưng không lâu lắm; có đến 11% khách hàng nhận xét phải chờ đợi lâu và rất lâu (38 trường hợp ở VPĐK đất đai tỉnh và các Chi nhánh tại: Khánh Vĩnh, Vạn Ninh, Nha Trang, Cam Lâm).

Có 92,8% khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì; 5,5% đánh giá tạm được; có 06 trường hợp (chiếm 1,7%) cho biết còn trường hợp không công bằng và không hề có thứ tự, ưu tiên người quen (khách hàng của VPĐK đất đai tỉnh và các Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang, huyện Cam Lâm, Diên Khánh, Vạn Ninh).

Thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức một cửa của khối VPĐK đất đai được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt; trong đó, có đến 33,9% khách hàng được khảo sát đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hòa nhã (nhiều nhất là ở Chi nhánh

VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh và Cam Lâm); mức đánh giá khá tận tình, lịch sự chiếm tỷ lệ 55,4%; thái độ thờ ơ, ít tận tình chiếm 0,6% (02 trường hợp ở Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang và huyện Cam Lâm) và đánh giá khó chịu, bất lịch sự có 0,6% (02 trường hợp ở Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang và huyện Diên Khánh).



Cảm nhận về năng lực xử lý công việc của công chức một cửa, khách hàng đánh giá khá tốt với 86,1% đánh giá nhanh và rất nhanh chóng; 13% tạm được; chỉ có 03 trường hợp chiếm 0,9% đánh giá còn chậm chạp, mất rất nhiều thời gian (tại Chi nhánh VPĐK tại thành phố Nha Trang và huyện Khánh Vĩnh).

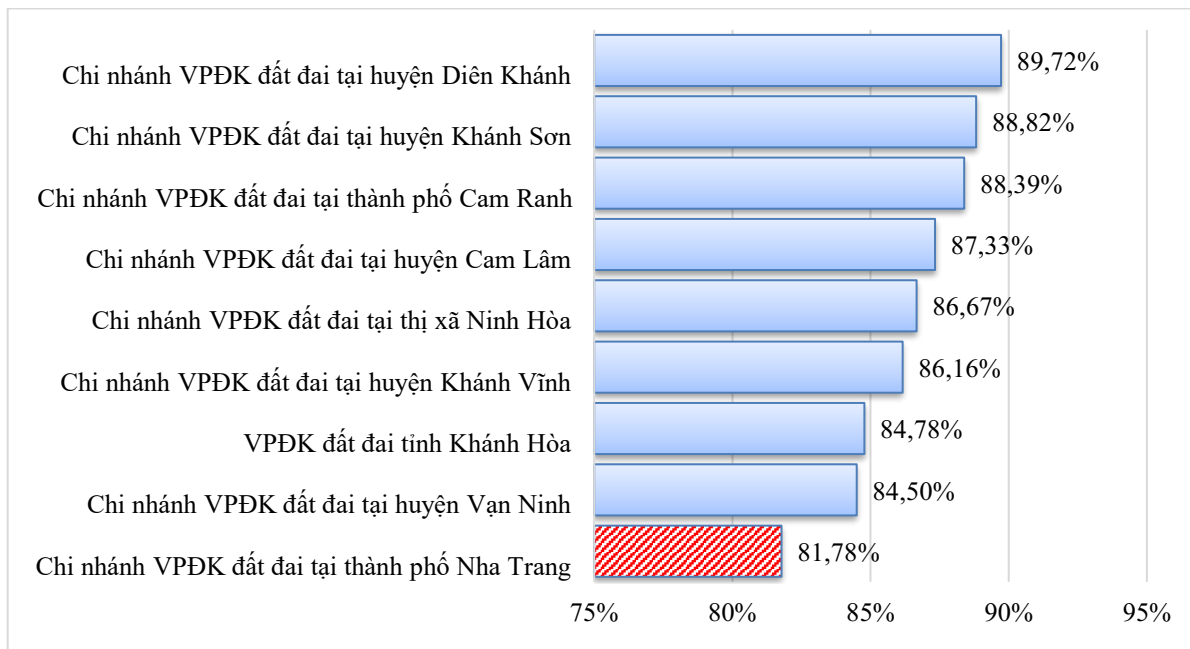
Sau khi nộp hồ sơ, có 16,2% khách hàng cho biết phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, trong đó chỉ có 87,5% khách hàng nhận được thông báo bằng văn bản về việc kiểm tra, xác minh này, 12,5% (7 khách hàng) không nhận được thông báo bằng văn bản (2 khách hàng ở VPĐK đất đai tại huyện Khánh Vĩnh và 5 khách hàng ở VPĐK đất đai tại huyện Vạn Ninh). Có 89,3% khách hàng đánh giá giao tiếp, ứng xử của công chức chuyên môn khá tận tình, lịch sự, hòa nhã, còn 1,8% (1 khách hàng ở VPĐK đất đai tại Khánh Vĩnh) đánh giá công chức chuyên môn có thái độ thờ ơ, ít tận tình. Đánh giá năng lực của công chức chuyên môn, khách hàng đánh giá khá tốt, trong đó 16,1% đánh giá rất nhanh chóng, chuyên nghiệp, 73,2% đánh giá tương đối nhanh, có trách nhiệm.

Một điểm rất đáng ghi nhận khi có 96,2% khách hàng không gặp trường hợp viên chức đòi hỏi, những nhiều khi giải quyết hồ sơ; 2,9% ghi nhận viên chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối; 0,9% còn trường hợp viên chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận (VPĐK đất đai tỉnh 02 trường hợp, Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Vĩnh 01 trường hợp).

## 5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Chỉ số hài lòng chung tiêu chí này năm 2023 là 86,57%, cao hơn năm 2022 là 1,04%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Thống kê cho thấy 8/9 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt trên 84%, riêng Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang tiếp tục có kết quả thấp nhất với 81,78%.





**Biểu đồ 29. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của Khối Văn phòng Đăng ký đất đai**

Sau khi nhận được Giấy tiếp nhận và hẹn kết quả, 13,9% khách hàng phải bổ sung hồ sơ trước khi nhận được kết quả, trong đó 14 trường hợp phải bổ sung từ 2 lần trở lên (các khách hàng khảo sát tại VPĐK đất đai tỉnh và các Chi nhánh tại: thành phố Nha Trang, thị xã Ninh Hòa; huyện Cam Lâm, Vạn Ninh, Khánh Sơn).



Có đến 95,9% khách hàng cho biết nhận kết quả giải quyết hồ sơ đúng và sớm hạn; 4,1% cho biết hồ sơ trễ hạn, trong đó 2,9% cho biết tuy có trễ nhưng không nhiều (trong đó Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Cam Ranh và huyện Cam Lâm không có khách hàng phản ánh hồ sơ trễ hạn). Kết quả tổng hợp cho thấy, trong số

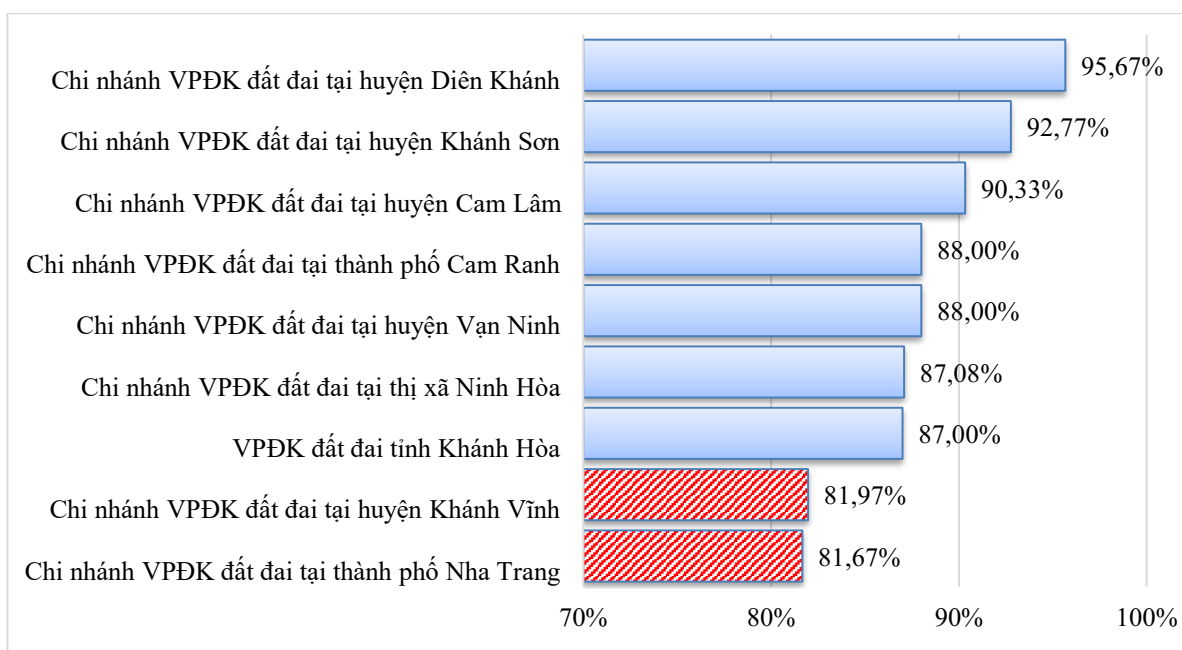
15 khách hàng nộp trực tiếp có hồ sơ trễ hạn thì chỉ có 6 khách hàng nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả (các trường hợp không nhận được văn bản xin lỗi: 3 khách hàng của Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Vĩnh, 2 khách hàng của Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang và 1 khách hàng của Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Vạn Ninh).

Đánh giá về mức độ hài lòng đối với kết quả giải quyết, có 89,6% khách hàng nhận xét hài lòng, trong đó 20,6% cho rằng rất hài lòng (đánh giá cao nhất

ở Chi nhánh VPĐK tại huyện Diên Khánh); 9,8% đánh giá tạm được; 1 trường hợp không hài lòng (Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Vạn Ninh) và 1 trường hợp rất không hài lòng (Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm).

## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Đây là tiêu chí thành phần đạt chỉ số cao nhất trong năm 2023, với chỉ số bình quân đạt 88,11% và có mức tăng 7,32% so với năm 2022. Có 7/9 đơn vị có chỉ số đạt trên 84%, trong đó Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Diên Khánh có chỉ số cao nhất với 95,67%. Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang và huyện Khánh Vĩnh có chỉ số gần tương đương nhau (gần bằng 82%) và khá thấp so với mặt bằng chung.



**Biểu đồ 30. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Khôi Văn phòng Đăng ký đất đai**

Có 99,2% khách hàng đánh giá các đơn vị có niềm yết thông tin đường dây nóng (tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị. Trong đó, 41,3% khách hàng đánh giá có niềm yết tất cả thông tin, 53,6% cho rằng thông tin khá đầy đủ, chỉ 4,3% đánh giá tạm được; và có 0,9% cho biết không có thông tin nào cả (ở VPĐK đất đai tỉnh và chi nhánh tại thị xã Ninh Hòa, huyện Cam Lâm).

Qua khảo sát cho thấy, trong số 12 khách hàng từng phản ánh, kiến nghị có 08 khách hàng đánh giá nhận được trả lời tương đối đầy đủ và kịp thời (chiếm tỷ lệ 66,7%), 02 khách hàng cho biết tạm được (16,7%); 01 khách hàng cho biết trả lời không đầy đủ, chậm trễ (Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Vĩnh) và 01 khách hàng vẫn chưa nhận được câu trả lời (Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Vĩnh).

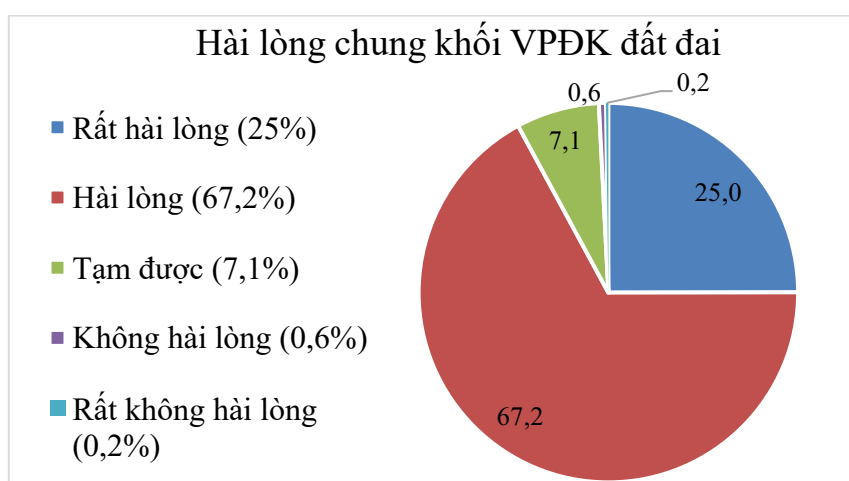


Các khách hàng còn lại chưa gửi phản ánh, kiến nghị chiếm tỷ lệ 97,6%, trong đó 56,7% cho biết các đơn vị làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị; 39,6% cho rằng chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị tuy nhiên vẫn còn 3,2% khách hàng cho biết còn ngại vì nhiều phiền hà (ý kiến nhiều nhất tại Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa, huyện Vạn Ninh, Khánh Vĩnh) và có 2 trường hợp sợ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị (Chi nhánh VPĐK đất đai tại thị xã Ninh Hòa và huyện Cam Lâm)

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của VPĐK đất đai tỉnh và các chi nhánh chiếm 92,1%, có sự cải thiện đáng kể so với năm 2022 (tăng gần 12%); 7,1% khách hàng đánh giá tạm được; tuy nhiên vẫn còn 0,8% cảm thấy không hài lòng và rất không hài lòng, đánh giá này thuộc nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp của Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang, Cam Lâm, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh (mỗi đơn vị có 1 ý kiến).



Kết quả trên cho thấy trong năm 2023, ngành tài nguyên và môi trường đã có rất nhiều nỗ lực trong việc cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, tuy nhiên cần quan tâm thêm đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

#### 2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Trong nội dung góp ý của khách hàng đối với VPĐK đất đai tỉnh và các chi nhánh, ghi nhận rất nhiều lời khen ngợi và đánh giá cao về chất lượng phục vụ. Đồng thời cũng chỉ ra những chỗ thiếu sót, hạn chế để các đơn vị khắc phục, cải thiện.

Chi nhánh VPĐK đất đai tại Diên Khánh là đơn vị có chỉ số tăng đột biến ở hầu hết các tiêu chí và cũng là đơn vị ghi nhận nhiều dữ liệu phi cấu trúc có ý

kiến hài lòng và rất hài lòng của khách hàng nhiều nhất trong khối. Tuy nhiên vẫn có khách hàng chỉ ra tồn tại: *“Bản thân tôi nhìn chung phục vụ tốt nhưng tồn tại một vài trường hợp khi tiếp xúc với công dân còn cửa quyền, hách dịch và tên như tôi đã nêu”*.

Đối với một số vấn đề cụ thể mà khách hàng chưa hài lòng, kết quả tổng hợp cho thấy phản ánh của khách hàng tập trung ở các nội dung như: công khai, minh bạch thông tin thủ tục hành chính; hướng dẫn, giải đáp vướng mắc; thái độ giao tiếp, ứng xử; tiến độ giải quyết hồ sơ. Kết quả tổng hợp ghi nhận một số ý kiến đóng góp của khách hàng đáng chú ý như sau:

- Nên trang bị đồng phục công sở, thái độ nên niềm nở, lịch sự ân cần và không nên nói chuyện riêng hoặc điện thoại riêng (mặc dầu cán bộ viên chức một cửa có rất nhiều áp lực) nên có chế độ thay ca, nghỉ giải lao để giải quyết nhu cầu cá nhân, việc cần thiết là kiểm tra, giám sát thường xuyên và giám sát đột xuất để tăng hiệu quả công việc nhằm giáo dục cho cán bộ viên chức trở nên chuyên nghiệp hơn (*Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Cam Lâm*).

- Mong muốn chung đối với cán bộ viên chức: Do bản thân chưa tiếp xúc nhiều với các thủ tục liên quan đến đất đai, với bản thân là người nông dân nên không rành thủ tục. Vì vậy mong muốn cán bộ giải thích cặn kẽ, kiên nhẫn, chi tiết. Một số cán bộ làm việc ở tầng dưới (nữ) ứng xử chưa được lịch sự, hòa nhã cho lắm (*Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Khánh Vĩnh*).

- Rút ngắn thời gian làm thủ tục hành chính để thuận lợi cho người dân, tránh đi lại nhiều lần. Nhân viên phải giữ mối liên hệ với khách hàng, thường xuyên liên lạc vì thời gian làm sổ thường dài hơn thời gian làm hồ sơ (*Chi nhánh VPĐK đất đai tại huyện Vạn Ninh*).

- Làm việc chưa nhiệt tình lắm, hướng dẫn thủ tục còn chậm, hy vọng sẽ phát huy tốt trong thời gian sớm nhất. Có một số cán bộ làm việc còn cứng nhắc, thái độ chưa nhiệt tình khi hướng dẫn thủ tục hành chính, đặc biệt là văn hóa xưng hô với người lớn tuổi, người dân khi đến làm việc. Khi không nhận được kết quả hồ sơ như đã hẹn, viên chức có nêu lý do nhưng chưa đủ thuyết phục. Quay về chờ đợi tiếp tục nhưng không ai liên hệ, không biết tại sao hoặc thiếu giấy tờ nào khác. Lên trang hành chính công xem kết quả nhưng vẫn treo hồ sơ chưa giải quyết, nếu vướng mắc cần có bộ phận liên hệ trực tiếp qua số điện thoại người dân để thông báo, làm rõ vụ việc (*Chi nhánh VPĐK đất đai tại thành phố Nha Trang*).

- Khách hàng nộp hồ sơ đăng ký thế chấp tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh với số lượng một lần nộp khá lớn (hơn 200 tài sản đảm bảo) tại Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ và photo toàn bộ hồ sơ để xem trước và trả lại không ký nhận với

lý do để nghiên cứu lại nhưng không xác định khi nào. Sau đó, Sacombank phải liên hệ bộ phận chuyên môn để phối hợp xử lý. Trường hợp đăng ký sai thì trả lại hồ sơ còn nếu chưa rõ thì phải tiếp nhận và đưa Phiếu hẹn thời gian xử lý. Nếu kê khai không đúng thì phải có công văn trả lời cho người dân, chứ không phải trả hồ sơ mà không có lý do (vì chưa rõ vấn đề) (*VPĐK đất đai tỉnh*).

(*Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo*).

Trong 10 nội dung khảo sát về mong đợi của khách hàng đối với khối VPĐK đất đai, các nội dung được khách hàng chú ý nhiều nhất là: (1) Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp (73,6%); (2) Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết (73,1%); (3) Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp (73%); (4) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp (71,3%);...

**Bảng 7. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với VPĐK đất đai tỉnh và các chi nhánh năm 2023**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp	30,3	49,3	20,4
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	26,4	53,9	19,7
c. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	33,5	39,7	26,8
d. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	26,9	47,6	25,5
đ. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	34,0	46,0	20,0
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, doanh nghiệp	35,8	44,8	19,4
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	28,7	46,7	24,6
h. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ,	42,1	34,1	23,8

<b>Nội dung</b>	<b>Mức độ mong muốn (%)</b>		
	<b>Ít</b>	<b>Nhiều</b>	<b>Rất nhiều</b>
giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp			
i. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	32,6	42,6	24,8
k. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp	27,0	42,5	30,5

**Phụ lục IV.1:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ**  
**ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Cam Lâm	77,06%	81,56%	81,56%	87,78%	87,33%	90,33%	84,27%
2	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Diên Khánh	96,14%	96,78%	96,11%	89,67%	89,72%	95,67%	94,01%
3	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Khánh Sơn	88,67%	83,79%	82,26%	94,00%	88,82%	92,77%	88,38%
4	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Khánh Vĩnh	86,21%	80,76%	80,00%	82,47%	86,16%	81,97%	82,93%
5	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Vạn Ninh	78,72%	78,56%	79,89%	82,00%	84,50%	88,00%	81,94%
6	Chi nhánh VPĐK đất đai thành phố Cam Ranh	86,44%	77,72%	80,33%	81,78%	88,39%	88,00%	83,78%
7	Chi nhánh VPĐK đất đai thành phố Nha Trang	80,75%	78,83%	77,67%	79,50%	81,78%	81,67%	80,03%
8	Chi nhánh VPĐK đất đai thị xã Ninh Hòa	74,76%	83,06%	81,39%	85,00%	86,67%	87,08%	82,99%
9	Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Khánh Hòa	77,06%	77,11%	77,78%	82,44%	84,78%	87,00%	81,03%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>83,50%</b>	<b>82,29%</b>	<b>82,12%</b>	<b>85,17%</b>	<b>86,57%</b>	<b>88,11%</b>	<b>84,63%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục IV.2:****TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH (PHIẾU TRỰC TIẾP)**

1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:

- Không có ý kiến

2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa**

- Thông báo trên bảng tin của cơ quan, trên Website

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Cam Lâm**

- Cần giải thích rõ và cần làm đúng luật

7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang**

- Yêu cầu có máy photo để thuận lợi người dân

7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:

- Không có ý kiến

8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang**

- Vẫn chưa có hướng dẫn chi tiết

9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa**

- Công chức yêu cầu phô tô nhiều loại giấy tờ

9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Vạn Ninh**

- Chứng từ của ông bà trong khi ông bà đã mất từ lâu và đất đai nhà tôi không có tranh chấp

10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa**

- Mẫu tờ khai làm sai nhiều lần

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Vĩnh**

- Do trình độ thấp, không hiểu được chữ nghĩa nhiều

*12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang**

- Hồ sơ không đúng theo yêu cầu

*15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang**

- Nhiều khi không hiểu hỏi lại nhân viên trả lời với thái độ to tiếng, khó chịu

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Cam Lâm**

- Nữ tên Ý

*19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*

- Không có ý kiến

*21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)*

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang**

- Không rõ lý do bị trễ

*24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa**

- Không thấy thông báo tại cơ quan

*28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

**\* Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh**

- Ý kiến của tôi có máy photo để thuận lợi cho nhà nước và nhân dân

- Giao dịch rất tốt không có ý kiến gì thêm

- Khách hàng nộp hồ sơ đăng ký thế chấp tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh với số lượng một lần nộp khá lớn (hơn 200 tài sản đảm bảo) tại bộ phận một cửa nhận hồ sơ và photo toàn bộ hồ sơ để xem trước và trả lại không ký nhận vì lí do để nghiên cứu lại nhưng không xác định khi nào. Sau đó Sacombank phải liên hệ bộ phận chuyên môn để phối hợp xử lý. Trường hợp đăng ký sai thì trả lại hồ sơ còn nếu chưa rõ thì phải tiếp nhận và đưa phiếu hẹn thời gian xử lý. Nếu kê khai không đúng thì phải có công văn trả lời cho người dân, chớ không phải trả hồ sơ mà không có lý do (vì chưa rõ vấn đề)

- Cần niêm yết thêm các biểu mẫu, quy định mới, số điện thoại hotline của cán

bộ liên quan

- Hiện nay, trong quá trình thực hiện đăng ký giao dịch bảo đảm, nhân viên Agribank không gặp khó khăn trong quá trình giao dịch, được sự hỗ trợ kịp thời của nhân viên, bộ phận một cửa tuy nhiên, trong thời gian tới, tôi mong muốn đẩy mạnh hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, có ứng dụng theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ để thuận tiện và chủ động hơn trong công việc

- Công chức nhận hồ sơ cần giải thích rõ hơn với người nộp hồ sơ nội dung họ giao dịch

- Bổ sung màn hình hiển thị thông tin

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thành phố Nha Trang**

- Làm việc chưa nhiệt tình lắm, hướng dẫn thủ tục còn chậm, hi vọng sẽ phát huy tốt trong thời gian sớm nhất

- Cố gắng đơn giản hơn giấy tờ cho người dân

- Văn phòng làm việc tốt, có trách nhiệm không có ý kiến gì

- Xử lý công việc tốt, nhanh chóng, thuận lợi cho người dân

- Cần có thái độ phục vụ người dân niềm nở hơn và cách hướng dẫn từ tốn rõ ràng

- Bộ phận một cửa làm việc tiếp đón lịch sự, giải thích hướng dẫn rõ ràng. Kết quả nhanh hơn dự kiến. Tôi rất hài lòng

- Chi nhánh làm việc rất tốt, không ý kiến

- Hài lòng với cách thực hiện làm việc của văn phòng

- Văn phòng làm việc rất tốt

- Cán bộ tiếp nhận rất nhiệt tình và vui vẻ

- Có một số cán bộ làm việc còn cứng nhắc, thái độ chưa nhiệt tình khi hướng dẫn thủ tục hành chính, đặc biệt là văn hóa xung hô với người lớn tuổi, người dân khi đến làm việc

- Đề nghị nhân viên chi nhánh Văn phòng đất đai hướng dẫn đầy đủ chi tiết rõ ràng hơn

- Khi không nhận được kết quả hồ sơ như đã hẹn, công chức có nêu lý do nhưng chưa đủ thuyết phục. Quay về chờ đợi tiếp tục nhưng không ai liên hệ, không biết tại sao hoặc thiếu giấy tờ nào khác. Lên trang hành chính công xem kết quả nhưng vẫn treo hồ sơ chưa giải quyết, nếu vướng mắc cần có bộ phận liên hệ trực tiếp qua số điện thoại người dân để thông báo, làm rõ vụ việc

- Khi trả hồ sơ về cấp quyền sử dụng đất đề nghị các cơ quan chuyên môn trích dẫn các căn cứ pháp luật theo quy định luật đất đai để thể hiện tinh thần dân chủ của Đảng và nhà nước ta

- Đặc biệt hai cơ quan chuyên môn là Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Nha



trang và Phòng tài nguyên có đại diện cơ quan không tiếp xúc với người dân khi tiếp nhận dân các kiến nghị và yêu cầu trực tiếp

- Rất hài lòng

- Đề nghị nhân viên nên niềm nở với người dân hơn khi người dân không hiểu vấn đề một số nhân viên to tiếng làm người dân sợ không dám hỏi thêm, nếu có hỏi thêm nhân viên trả lời một cách chung chung. Người dân đi về trong khi không hiểu vấn đề, phải về hỏi lại một số người hiểu biết hoặc là tra thêm trên mạng. Đề nghị nhân viên nào không niềm nở với dân nên bị kỷ luật, và một số người quen với cán bộ thường không cần sổ mà lại được ưu tiên trước dân

- Tôi không hài lòng về văn phòng đo đạc đất đai thành phố tới nay chưa nhận được kết quả, (từ ngày 10/10/2023 đến 25/11/2023)

- Thái độ làm việc thân thiện hơn

- Khi quá hạn với thời gian trả kết quả phải có thông tin lý do, có thể update trên web tra cứu thông tin (trễ hơn thời gian trả kết quả nhưng không nhận được tin nhắn gì)

- Tôi mong muốn Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nha trang nhanh chóng giải quyết hồ sơ đất đai cho con tôi

- Làm việc tốt

- Thủ tục hơi bị lâu dài nhưng không thấy nhắn tin trả lời

- Văn phòng làm việc rất nhiệt tình tôi không ý kiến

- Tăng cường thêm ứng dụng hoặc cán bộ hỗ trợ tư vấn thông tin để người dân hiểu đúng đủ các thủ tục pháp lý khi đến cơ quan một cửa giải quyết các thủ tục, giảm thiểu việc thiếu hồ sơ dẫn đến thời gian bị kéo dài

- \* **Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa**

- Hài lòng

- Cơ quan phục vụ nhiệt tình, tôi rất hài lòng

- Tôi rất hài lòng với cách phục vụ tận tình của công chức cơ quan VPĐK đất đai

- Hài lòng

- Hài lòng

- Yêu cầu nhà nước tạo điều kiện cho người dân chuyển mục đích sử dụng đất

- \* **Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Cam Lâm**

- Hỗ trợ hướng dẫn cho người dân khi đến làm việc tại văn phòng một cửa

- Nhìn chung văn phòng một cửa của huyện Cam Lâm trong thời gian qua có tiến bộ nhiều, giải quyết công việc đạt với mức yêu cầu của người dân

- Đề nghị: Nên trang bị đồng phục công sở, thái độ nên niềm nở, lịch sự ân cần và không nên nói chuyện riêng hoặc điện thoại riêng (mặc dầu cán bộ công chức một

cửa có rất nhiều áp lực) nên có chế độ thay ca, nghỉ giải lao để giải quyết nhu cầu cá nhân, việc cần thiết là kiểm tra, giám sát thường xuyên và giám sát đột xuất để tăng hiệu quả công việc nhằm giáo dục cho cán bộ công chức trở nên chuyên nghiệp hơn

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Diên Khánh**

- Tôi hài lòng nhất trí không có ý kiến gì
- Tôi hài lòng không ý kiến gì
- Tôi hài lòng không có ý kiến gì, xin cảm ơn!
- Bản thân tôi nhìn chung phục vụ tốt nhưng tồn tại một vài trường hợp khi tiếp xúc với công dân còn cửa quyền, hách dịch và tên như tôi đã nêu
- Tôi rất hài lòng và không có ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi nhất trí không ý kiến gì
- Cán bộ công chức tiếp xúc với tôi rất hài lòng
- Tôi hài lòng phục vụ của cơ quan, công chức
- Tôi hài lòng với cách làm việc của cán bộ, công chức địa phương
- Tôi hài lòng với sự phục vụ
- Tôi hài lòng, không có ý kiến
- Bản thân tôi thất làm việc với công chức địa phương rất tốt
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi hài lòng không ý kiến gì
- Tôi hài lòng và không ý kiến gì
- Tôi hài lòng với cách phục vụ của công chức. Tôi cảm ơn
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi hài lòng không có ý kiến gì
- Tôi hài lòng không ý kiến gì
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng với sự phục vụ của công chức
- Tôi rất hài lòng với cách phục vụ
- Tôi rất hài lòng cách phục vụ, không ý kiến gì
- Bản thân tôi thấy cơ quan phục vụ cho người dân tốt
- Tôi rất hài lòng với sự phục vụ cán bộ công chức khi tôi đến làm việc, xin chân thành cảm ơn
- Tôi rất hài lòng. Không ý kiến gì

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Vĩnh**

- Mong muốn chung đối với cán bộ công chức: Do bản thân chưa tiếp xúc nhiều với các thủ tục liên quan đến đất đai, với bản thân là người nông dân nên không rành thủ tục. Vì vậy mong muốn cán bộ giải thích cặn kẽ, kiên nhẫn, chi tiết

- Một số cán bộ làm việc ở tầng dưới (nữ) ứng xử chưa được lịch sự, hòa nhã cho lắm

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Vạn Ninh**

- Mong cơ quan làm nhanh cho bà con

- Rút ngắn thời gian làm thủ tục hành chính để thuận lợi cho người dân

- Rút ngắn thời gian làm thủ tục hành chính để thuận lợi cho người dân, tránh đi lại nhiều lần

- Nhà nước ra luật đòi hỏi chứng từ của ông bà hồi xưa thì giảm bớt để cho người dân làm giấy tờ cho dễ dàng

- Nhân viên phải giữ mối liên hệ với khách hàng, thường xuyên liên lạc vì thời gian làm sổ thường dài hơn thời gian làm hồ sơ

---

**Phụ lục IV.3:****TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH VÀ CÁC CHI NHÁNH (PHIẾU TRỰC TUYẾN)**

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

- Không có ý kiến

*3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*

- Không có ý kiến

*6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Không có ý kiến

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

- Không có ý kiến

*11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)*

- Không có ý kiến

*16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

- Không có ý kiến

*21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

**\* Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh**

- Tôi hài lòng

- Vì thủ tục hành chính chưa đạt trong lĩnh vực của doanh nghiệp, yêu cầu phải chất lượng cao về công tác hỗ trợ ngành dầu

- Cần quan tâm thêm đến các thông tin bị trì trệ, giải quyết hồ sơ như tin nhắn trực tiếp để công ty có thể nhận biết nhanh chóng và bổ sung hồ sơ hiệu quả

- Thủ tục giải quyết hồ sơ cần rút ngắn thời gian lại

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại thị xã Ninh Hòa**

- Hồ sơ giải quyết nhanh gọn, hướng dẫn tận tình, tôi rất hài lòng nên không có ý kiến gì thêm

- Đối với những hồ sơ dừng tính không ghi cụ thể lý do hoặc không liên hệ với người dân trong thời gian dài (cụ thể trên hành chính công). Kính đề nghị cơ quan phối hợp giải quyết, thông báo lý do cho người dân kịp thời bổ sung để không để hồ sơ bị dừng xử lý trong thời gian dài mà người dân không hề biết là khi nào xử lý lại.

- Nâng cao hơn chất lượng cung cấp thông tin cho người dân

- Cơ quan thực hiện đúng theo tiến độ thời gian

- Tôi hài lòng

- Theo tôi nhìn chung rất là tốt

- Cán bộ một cửa làm rất tích cực, tôi hài lòng

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Cam Lâm**

- Đăng ký mua đất thổ cư từ năm này qua năm khác vẫn chưa mua được

- Đề nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính và rút ngắn thời gian giải quyết trả kết quả

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Diên Khánh**

- Tôi rất hài lòng không ý kiến gì

- Tôi rất hài lòng, không ý kiến gì

- Tôi rất hài lòng – không ý kiến gì

- Rất tuyệt vời. Tôi không có ý kiến gì!

- Tôi rất hài lòng không ý kiến gì

- Tôi rất hài lòng

- Tôi rất hài lòng, không ý kiến gì

- Tôi hài lòng, không ý kiến gì

- Tôi rất hài lòng

- Bản thân tôi thấy cán bộ công chức phục vụ tận tình, dễ hiểu

- Tôi rất hài lòng cách phục vụ cơ quan

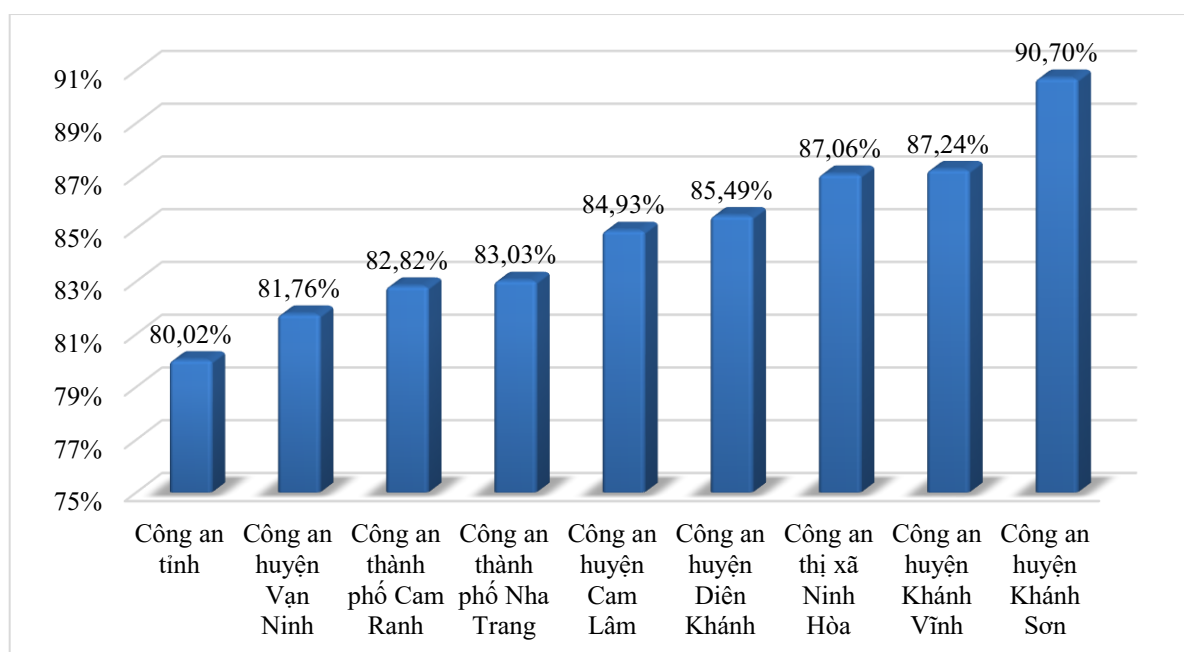
- Tôi hài lòng không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng không ý kiến gì
  - Tôi hài lòng cách phục vụ, không ý kiến
  - Tôi hài lòng với sự phục vụ của công chức. Xin chân thành cảm ơn
  - Tôi rất hài lòng không ý kiến. Tôi chân thành cảm ơn
  - Tôi hài lòng. Không có ý kiến gì
  - Bản thân tôi thấy cán bộ công chức của cơ quan phục vụ tôi thấy hài lòng
  - Không ý kiến gì, hài lòng
  - Tôi hài lòng
  - Tôi rất hài lòng và không có ý kiến gì hết
  - Tôi rất hài lòng không ý kiến
  - Không có ý kiến gì khác, xin chân thành cảm ơn
  - Tôi nhất trí không có ý kiến gì, xin chân thành cảm ơn
  - Tôi rất hài lòng, xin chân thành cảm ơn
  - Tôi rất hài lòng với sự phục vụ của công chức. Tôi chân thành cảm ơn
  - \* **Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại huyện Khánh Vĩnh**
  - Tôi đã nộp hồ sơ đo vẽ nhưng không được giải quyết theo giấy hẹn
  - Cần bổ sung thêm nhân viên cho bộ phận một cửa
-

**Phần V:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH**

**MỤC I.**  
**CÁC CƠ QUAN CÔNG AN**

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**

Chỉ số hài lòng chung ngành Công an năm 2023 đạt 84,69%, đạt mục tiêu tỉnh đề ra và cao hơn 1,95% so với năm 2022. Trong đó, 5/9 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mục tiêu trên 84% và không còn ghi nhận đơn vị có chỉ số dưới 80%. Đơn vị có chỉ số thấp nhất là Công an tỉnh với 80,02%, khoảng chênh lệch chỉ số giữa đơn vị thấp nhất và cao nhất là 10,68%, không biến động nhiều so với năm 2022.

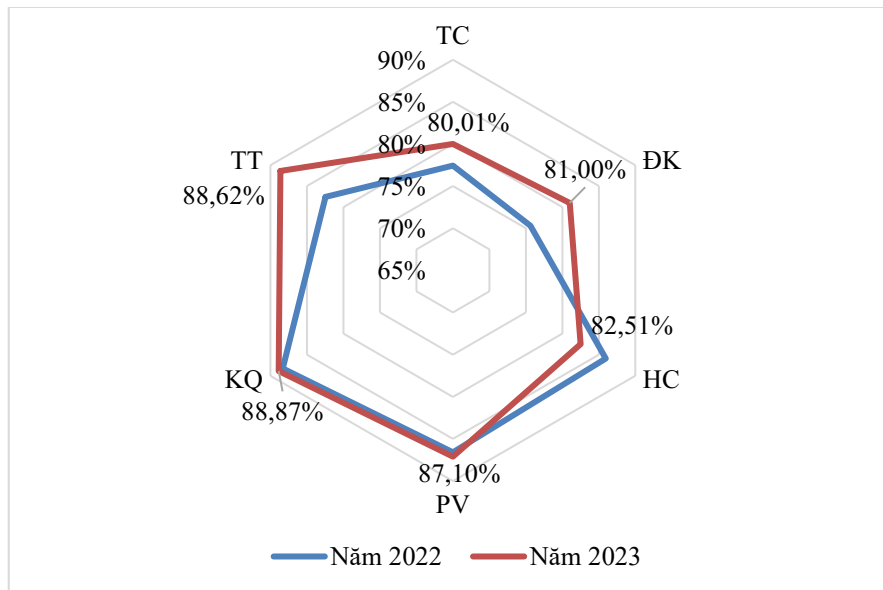


**Biểu đồ 31. Chỉ số hài lòng các cơ quan Công an năm 2023**

Năm 2023, chỉ có 02 đơn vị có chỉ số sụt giảm so với năm trước là Công an huyện Diên Khánh và Công an thành phố Nha Trang, tương ứng là giảm 3,13% và 1,05%, tuy nhiên cả 2 đơn vị đều đạt mục tiêu đề ra. Đơn vị có chỉ số tăng cao nhất là Công an huyện Khánh Sơn (tăng 7,62%), tiếp đến là Công an thị xã Ninh Hòa (tăng 5,97%) và Công an thành phố Cam Ranh (tăng 4,16%); các đơn vị còn lại có mức tăng dao động từ 0,83% đến 1,95%.

Phát huy kết quả năm 2022, tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của ngành tiếp tục tăng và đạt 88,87%; đây là tiêu chí có kết quả cao nhất trong 06 tiêu chí được khảo sát đánh giá của ngành và cao thứ 2 so với 9 khối cơ quan hành chính do Sở Nội vụ khảo sát (chỉ thấp hơn Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

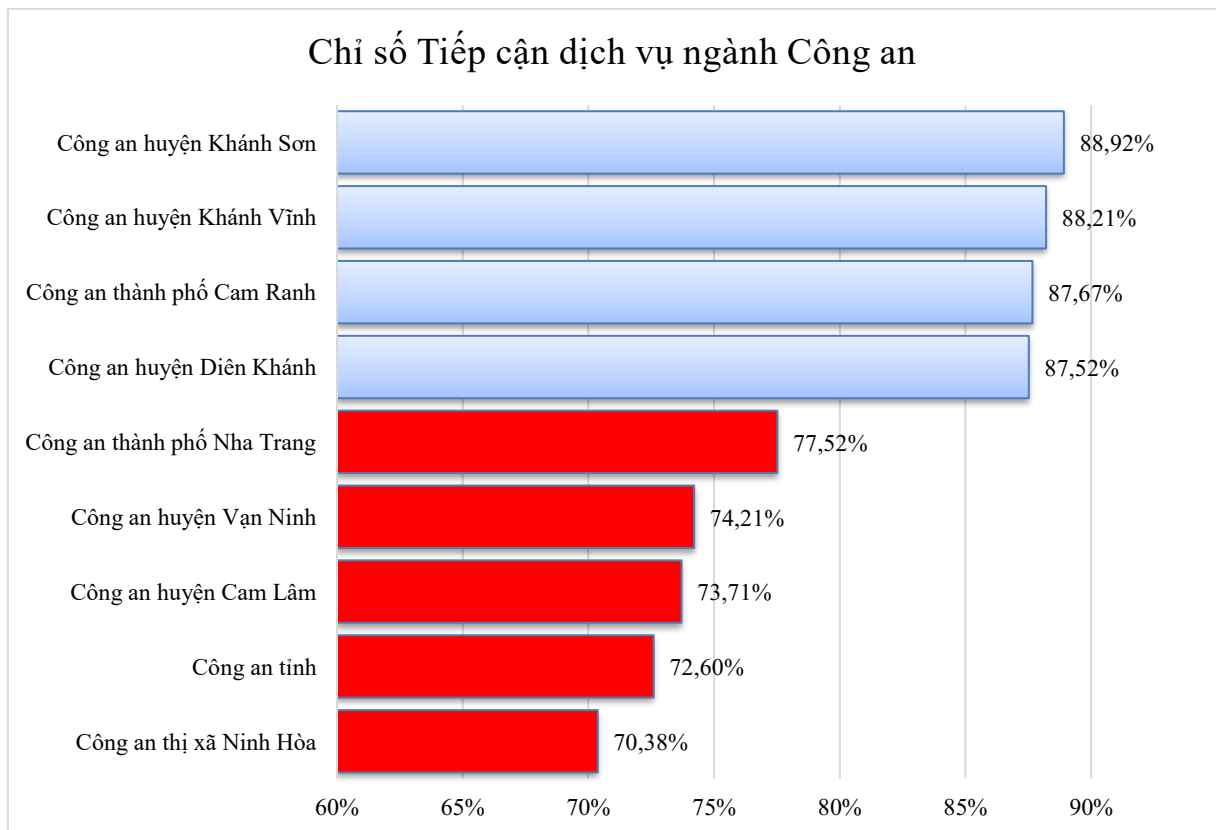
tính 0,1%). Trong 06 tiêu chí thành phần, tiêu chí Thủ tục hành chính là tiêu chí duy nhất có kết quả năm 2023 thấp hơn so với năm 2022 (thấp hơn 3,44%); các tiêu chí còn lại đều tăng, trong đó cao nhất là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (tăng 6,16%) và Điều kiện tiếp đón và phục vụ (5,39%).



**Biểu đồ 32. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của các cơ quan Công an**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ

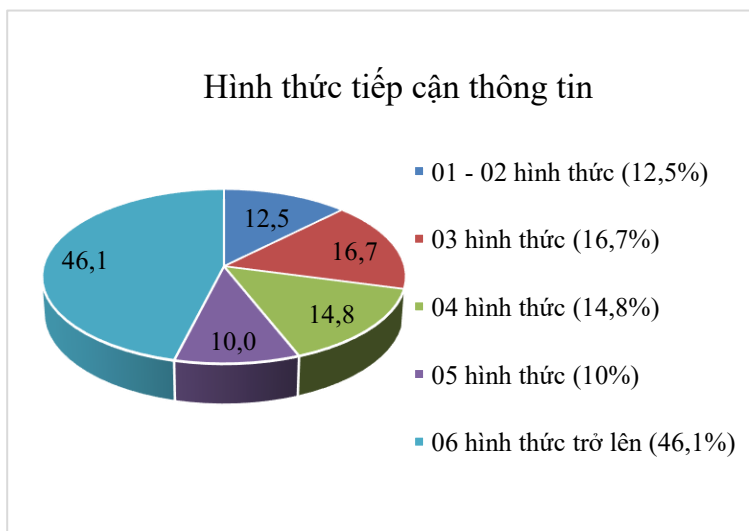


**Biểu đồ 33. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Công an**



Chỉ số chung của tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của ngành Công an năm 2023 đạt 80,01%, tăng 2,57% so với năm 2022. Khá giống năm 2022, kết quả các cơ quan Công an tại tiêu chí này có sự phân hóa khi nhóm cơ quan đạt mục tiêu năm 2023 có chỉ số khá cao so với nhóm cơ quan chưa đạt mục tiêu, cách biệt nhỏ nhất giữa đơn vị ở 2 nhóm đến 10%. Nhóm cơ quan đạt mục tiêu (trên 84%) có 4 cơ quan với chỉ số dao động từ 87,52% đến 88,92%, gồm Công an thành phố Cam Ranh và Công an các huyện Diên Khánh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh. Nhóm chưa đạt mục tiêu đều có chỉ số dưới 80%, trong đó thấp nhất là Công an thị xã Ninh Hòa (đạt 70,38%).

Dựa trên kết quả khảo sát, khách hàng đánh giá các cơ quan Công an cung cấp hình thức tiếp cận thông tin đã đa dạng hơn. Có đến 46,1% khách hàng cho biết các cơ quan cung cấp từ 6 hình thức trở lên (trong khi tỷ lệ này năm 2022 chỉ đạt 11,4%), từ 3 - 4 hình thức chiếm 41,5% và còn 12,5% khách hàng cho biết chỉ được tiếp cận từ 1 - 2 hình thức.



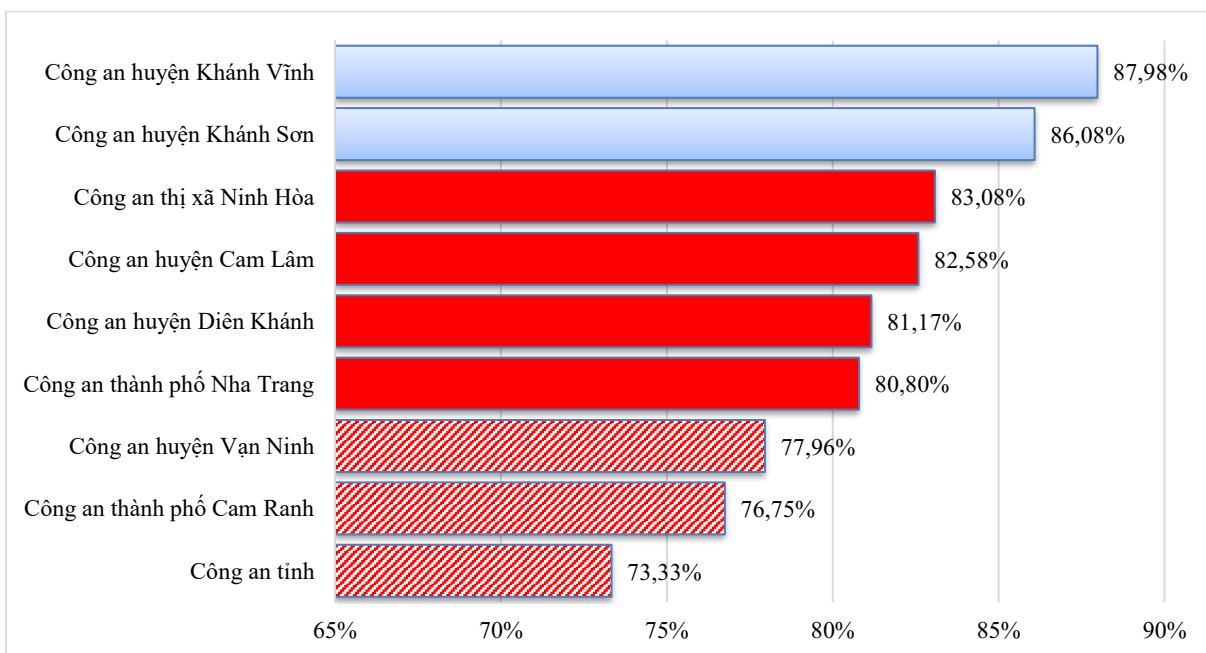
Kết quả khảo sát cũng cho thấy, số khách hàng đánh giá chưa hài lòng về số lượng thông tin được tiếp cận khá cao ở một số cơ quan như: Công an thị xã Ninh Hòa (38 khách hàng), Công an huyện Cam Lâm (36 khách hàng), Công an tỉnh (18 khách hàng) và Công an huyện Vạn Ninh (10 khách hàng). Tuy nhiên, đa số khách hàng (99,2%) đều thống nhất các cơ quan Công an giải đáp khá tốt các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện dịch vụ công; chỉ có 6 trường hợp cho rằng không được giải đáp hoặc giải đáp sơ sài (Công an huyện Vạn Ninh, Công an thành phố Cam Ranh – mỗi đơn vị có 2 trường hợp; Công an thành phố Nha Trang, Công an thị xã Ninh Hòa – mỗi đơn vị có 1 trường hợp).

Về chất lượng thông tin, khách hàng đánh giá hài lòng chiếm 70,9%, rất hài lòng là 24,6% và 2,6% đánh giá tạm được. Mức đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng chỉ chiếm chưa đầy 2% và tập trung ở Công an tỉnh (2 phiếu), Công an huyện Vạn Ninh (2 phiếu) và Công an thành phố Cam Ranh (1 phiếu).

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

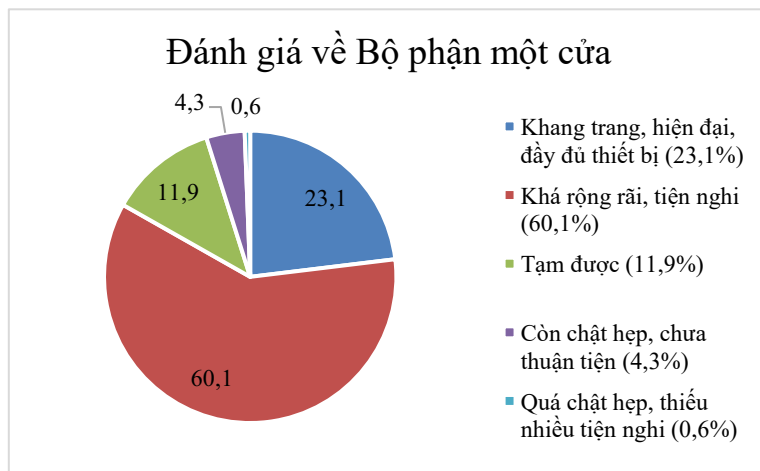
Tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ có chỉ số hài lòng chung ở mức khá, chỉ đạt 81%, tuy nhiên cao hơn 5,39% so với năm 2022. Có 02 cơ quan đạt mức tốt là Công an huyện Khánh Vĩnh và Công an huyện Khánh Sơn; các đơn vị còn

lại đạt mức khá, trong đó có 3 cơ quan có chỉ số dưới 80%, gồm Công an huyện Vạn Ninh, Công an thành phố Cam Ranh và Công an tỉnh.



**Biểu đồ 34. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan Công an**

Kết quả khảo sát cho thấy, có 83,2% khách hàng hài lòng với diện tích làm việc Bộ phận Một cửa của cơ quan Công an. Tỷ lệ khách hàng đánh giá tạm được, còn chật hẹp, chưa thuận tiện hoặc quá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi chiếm tỷ lệ 16,8%. Về trang thiết bị

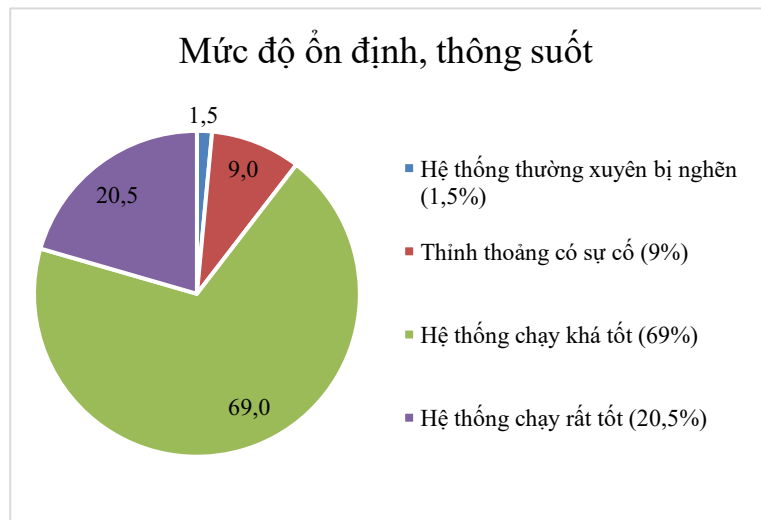


phục vụ, 96,4% khách hàng đánh giá đáp ứng khá tốt nhu cầu, chỉ còn 3,6% đánh giá chưa đáp ứng tốt nhu cầu khi đến giao dịch (chủ yếu tại Công an tỉnh, Công an thành phố Cam Ranh và Công an huyện Vạn Ninh).

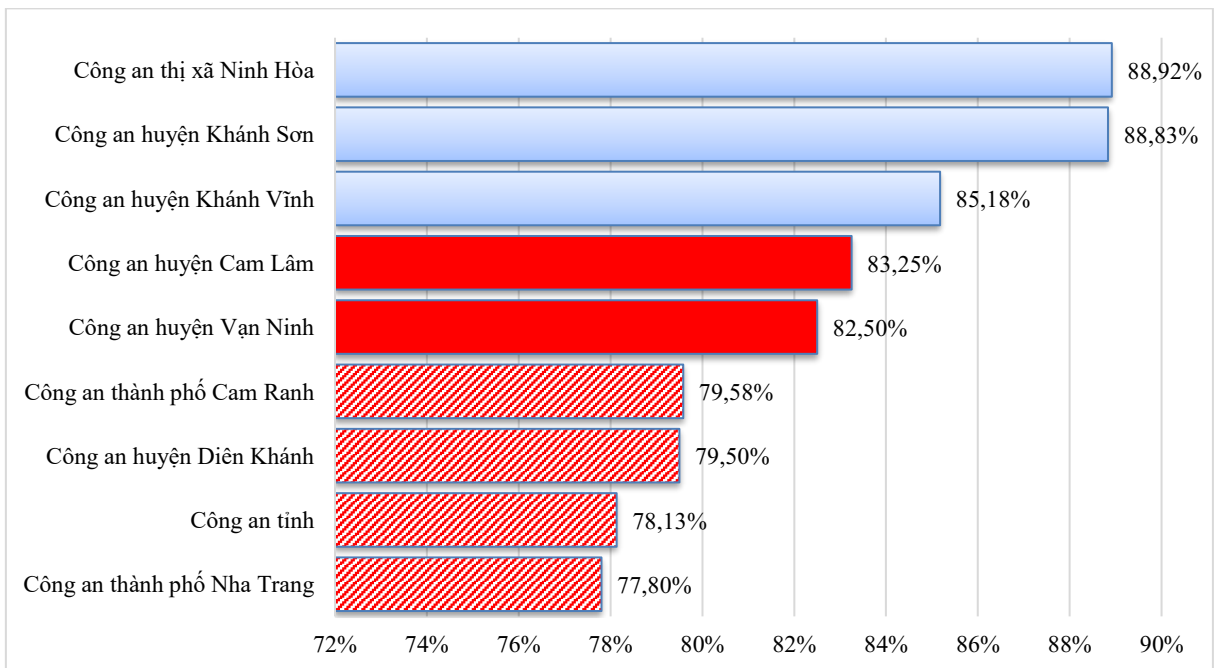
Khách hàng cũng cho biết vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với cán bộ, chiến sĩ công an rất thuận tiện, tương đối thoải mái (chiếm 98,2%), chỉ có 8 khách hàng đánh giá rất bất tiện khi làm việc tại Công an tỉnh.

Giao diện của website để thực hiện dịch vụ công trực tuyến của ngành công an được khách hàng đánh giá cao khi có đến 94,4% khách hàng đánh giá tương đối dễ theo dõi, sử dụng; 4,9% đánh giá tạm được và chỉ có 2 khách hàng cho rằng chưa thật thuận, rất khó theo dõi.

Đối với việc thao tác trên giao diện website, chỉ có 1,5% khách hàng cảm thấy khó thực hiện; còn lại 98,5% không gặp khó khăn gì, trong đó 28,2% đánh giá hệ thống đơn giản, rất dễ thực hiện. Tuy nhiên, 9% khách hàng cho biết hệ thống thỉnh thoảng có sự cố, 1,5% cho rằng hệ thống thường xuyên bị nghẽn và 89,5% đánh giá hệ thống chạy khá tốt và rất tốt.



### 3. Thủ tục hành chính

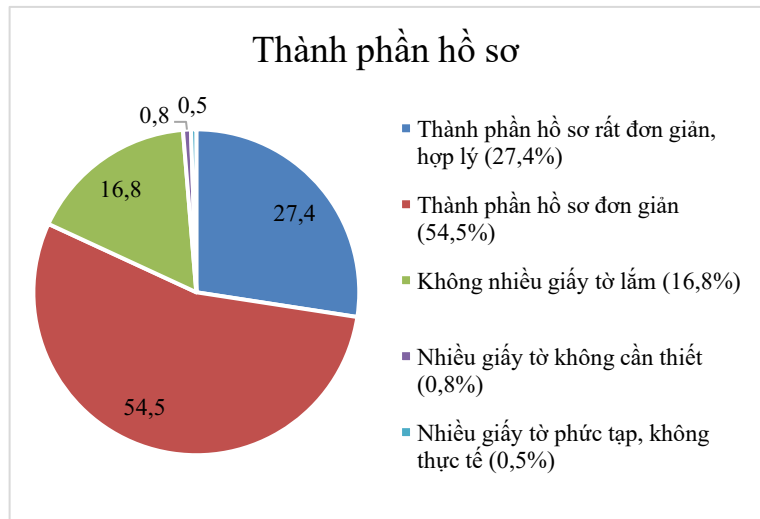


#### Biểu đồ 35. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Công an

Năm 2023, tiêu chí Thủ tục hành chính là tiêu chí duy nhất có chỉ số hài lòng giảm so với năm 2022 (giảm 3,44%), đạt 82,51%. Trong 9 cơ quan khảo sát, có 3 cơ quan đạt mục tiêu đề ra là Công an thị xã Ninh Hòa, Công an huyện Khánh Sơn và Công an huyện Khánh Vĩnh. Công an tỉnh và Công an thành phố Nha Trang là 2 đơn vị có chỉ số thấp nhất, lần lượt đạt 77,13% và 77,8%.

Trả lời phiếu khảo sát, 89,5% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được niêm yết rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu; 9,1% đánh giá tạm được và còn 1,4% khách hàng cho rằng có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (5 khách hàng của Công an thành phố Cam Ranh và 2 khách hàng của Công an tỉnh).

Đánh giá về thành phần hồ sơ phải nộp, 81,9% khách hàng hài lòng, cho rằng thành phần hồ sơ đơn giản, hợp lý; 16,8% đánh giá không nhiều giấy tờ lăm; còn 1,3% đánh giá nhiều giấy tờ không cần thiết hoặc phức tạp, không thực tế. Tại nội dung này, các khách hàng thực hiện dịch vụ công trực



tuyến hài lòng hơn so với nhóm nộp hồ sơ trực tiếp khi có đến 94% khách hàng trực tuyến hài lòng về thành phần hồ sơ, trong khi tỷ lệ này ở nhóm khách hàng trực tiếp chỉ là 73,3%. Ngoài ra, 01 khách hàng của Công an huyện Cam Lâm cho rằng phải nộp các giấy tờ không có trong quy định khi thực hiện thủ tục hành chính.

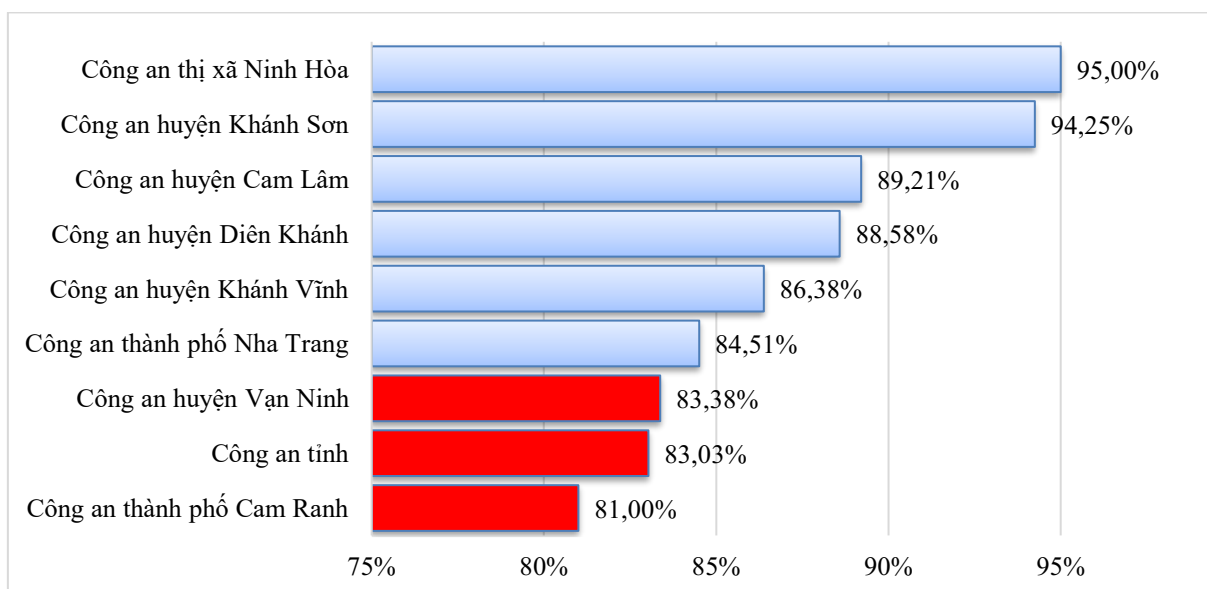
Khi điền các tờ khai, có 85,8% khách hàng cho biết rất đơn giản, dễ thực hiện hoặc hầu như không gặp khó khăn gì; 13,3% đánh giá không khó lắm; chỉ chưa đến 1% khách hàng nhận xét khó thực hiện. Đối với dịch vụ công trực tuyến, khách hàng nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử không mất nhiều thời gian, trong đó 22,4% cho biết thực hiện rất nhanh chóng và 70,5% đánh giá tương đối nhanh.

95,7% hồ sơ của khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp được tiếp nhận ngay lần đầu. Trong số 4,3% khách hàng có hồ sơ bị trả lại để bổ sung thì chỉ có 52,4% khách hàng được hướng dẫn bằng Phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức ký xác nhận; 23,8% chỉ được hướng dẫn bằng miệng (2 trường hợp của Công an thành phố Cam Ranh, 2 trường hợp của Công an thành phố Nha Trang và 1 trường hợp của Công an tỉnh). Có đến 52,4% khách hàng phản ánh phải bổ sung từ 2 lần trở lên hồ sơ mới được tiếp nhận.

Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến tỷ lệ khách hàng bị trả lại hồ sơ để bổ sung là 4,9%, trong đó 38,5% khách hàng phải bổ sung từ 2 lần trở lên mới được tiếp nhận. Cá biệt có 1 khách hàng của Công an huyện Cam Lâm phản ánh phải nộp hồ sơ 5 lần mới được tiếp nhận.

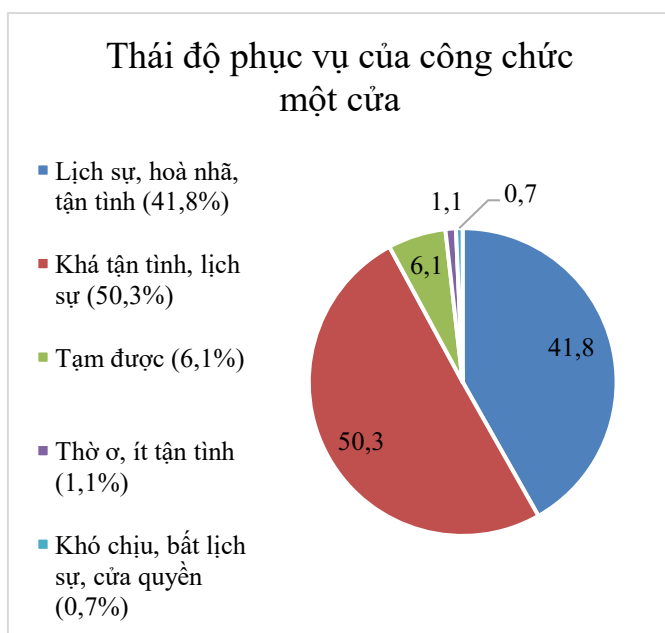
#### **4. Sự phục vụ của cán bộ, chiến sĩ công an**

Đây là một trong 3 tiêu chí có chỉ số hài lòng chung ở mức tốt, đạt 87,1%, tăng nhẹ 0,51% so với năm 2022. Có 6/9 cơ quan đạt mục tiêu trên 84% tại tiêu chí này, trong đó Công an thị xã Ninh Hòa và Công an huyện Khánh Sơn có kết quả khá cao, lần lượt đạt 95% và 94,25%. Công an tỉnh, Công an thành phố Cam Ranh và Công an huyện Vạn Ninh là 3 cơ quan chưa đạt mục tiêu theo kế hoạch.



**Biểu đồ 36. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Công an**

So với năm 2022, Công an tỉnh, Công an huyện Vạn Ninh và Công an thành phố Nha Trang có chỉ số ít biến động nhất (tăng/giảm dưới 1%); cơ quan có chỉ số biến động nhiều nhất là Công an thị xã Ninh Hòa với mức tăng 12,76%, kế đến là Công an huyện Diên Khánh (giảm 5,66%) và Công an huyện Khánh Sơn (tăng 3,81%).



Kết quả khảo sát cho thấy, thái độ phục vụ của cán bộ một cửa ngành Công an được đánh giá tương đối tốt, có 92,1% khách hàng đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hòa nhã (tăng 7,6% so với năm 2022); 6,1% đánh giá tạm được. Tuy nhiên, có 7 trường hợp đánh giá cán bộ một cửa thờ ơ, ít tận tình và 5 trường hợp nhận xét khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (Cụ thể: Công an tỉnh – 7 ý kiến; Công an thành phố Nha Trang – 3 ý kiến;

Công an thành phố Cam Ranh và Công an huyện Cam Lâm – mỗi đơn vị có 1 ý kiến).

Kết quả cũng chỉ ra 88,9% khách hàng cho biết năng lực xử lý công việc của cán bộ một cửa nhanh chóng và rất nhanh chóng; 9,9% khách hàng nhận xét tạm được và còn 1,2% đánh giá còn mất nhiều thời gian khi tiếp nhận hồ sơ.

Đa số khách hàng (98,4%) đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công

bằng, không có vấn đề gì, chấp nhận được; chỉ có 1,6% nhận xét là có trường hợp không công bằng và không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân hoặc có trường hợp không công bằng (Công an tỉnh và Công an thành phố Cam Ranh có 4 ý kiến mỗi đơn vị).

Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện ngay khi khách hàng bấm nộp hồ sơ điện tử là 55,6%, 31,3% hồ sơ được tiếp nhận trong vòng 8 tiếng. Có 13,1% được tiếp nhận hồ sơ từ 1 ngày trở lên, trong đó có 2 trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trên 2 ngày (1 trường hợp của Công an huyện Cam Lâm và 1 trường hợp của Công an thị xã Ninh Hòa).

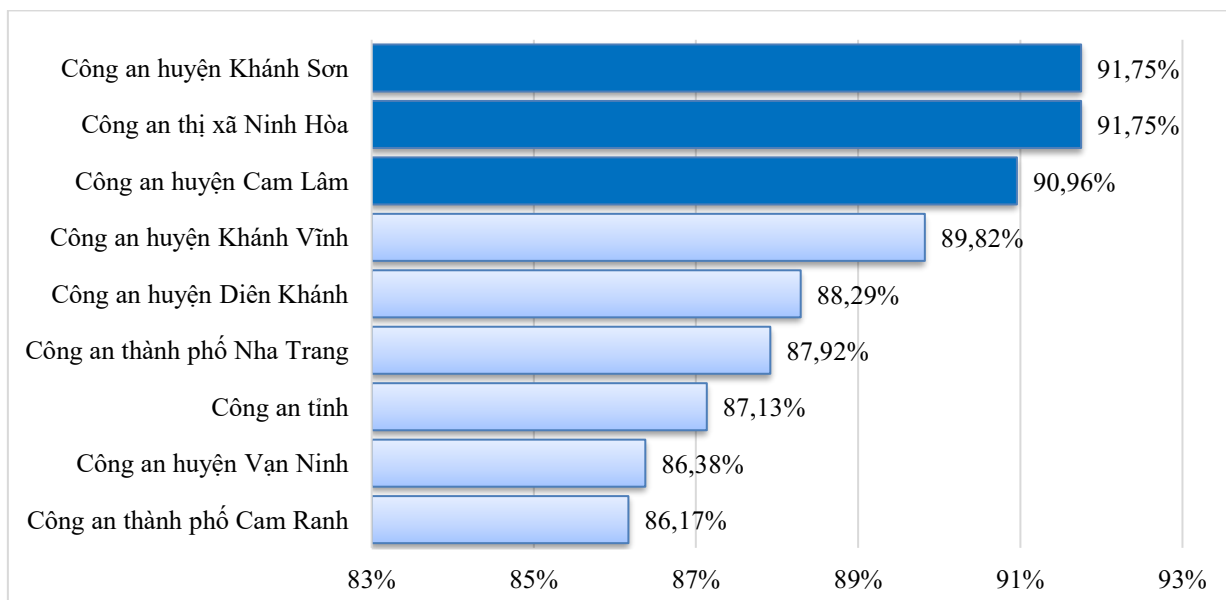
Sau khi nộp hồ sơ, có 6,9% khách hàng trực tiếp và 25,7% khách hàng trực tuyến phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế. Trong đó có 88,2% khách hàng trực tiếp nhận được thông báo phải làm việc với công chức chuyên môn bằng văn bản, tỷ lệ này ở khách hàng trực tuyến là 77,9%. Việc kiểm tra, xác minh này được thực hiện tương đối nhanh chóng, có trách nhiệm là đánh giá của 88,2% khách hàng trực tiếp, trong khi đó tỷ lệ này ở khách hàng trực tuyến là 95,7%. Có 1 khách hàng trực tiếp của Công an thành phố Cam Ranh và 1 khách hàng trực tuyến của Công an huyện Vạn Ninh phản ánh việc kiểm tra, xác minh mất nhiều thời gian và phiền hà.

85,3% khách hàng trực tiếp đánh giá thái độ giao tiếp của công chức chuyên môn khá tận tình, lịch sự, hòa nhã, tỷ lệ này ở khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến là 97,1%.

Một điểm rất đáng ghi nhận là 100% khách hàng trực tuyến cho biết trong quá trình giải quyết công việc, công chức không đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ, tỷ lệ này ở khách hàng trực tiếp là 99,6%. Tuy nhiên có 1 khách hàng trực tiếp của Công an tỉnh phản ánh có công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết.

### **5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**

Ở tiêu chí này, chỉ số chung ngành Công an đạt 88,87%, cao nhất trong các tiêu chí thành phần và tăng 0,56% so với năm 2022. Công an thị xã Ninh Hòa và Công an huyện Khánh Sơn cùng dẫn đầu khối với chỉ số bằng 91,75%, các cơ quan còn lại đều đạt mục tiêu kế hoạch và có chỉ số trên 86%. Khoảng cách giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và đơn vị có chỉ số thấp nhất tiếp tục được thu hẹp còn 5,58%.



**Biểu đồ 37. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan Công an**

Qua khảo sát, có 9,7% khách hàng cho biết nhận được kết quả dịch vụ công ngành công an sớm hạn, 88,2% đúng hạn và còn 2,1% cho biết trễ hạn (giảm 0,5% so với năm 2022). Khách hàng tại Công an tỉnh (2 khách hàng), Công an thành phố Cam Ranh (1 khách hàng) và Công an huyện Vạn Ninh (1 khách hàng) cho biết có trường hợp hồ sơ trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn).

Đối với hồ sơ trễ hạn, tỷ lệ khách hàng nhận được văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan Công an vẫn còn thấp (chỉ chiếm 1/15 trường hợp trễ hạn); trong đó đối với hồ sơ trực tuyến, 3/3 khách hàng cho biết không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan khi hồ sơ trễ hạn (2 khách hàng của Công an huyện Vạn Ninh và 1 khách hàng của Công an tỉnh).

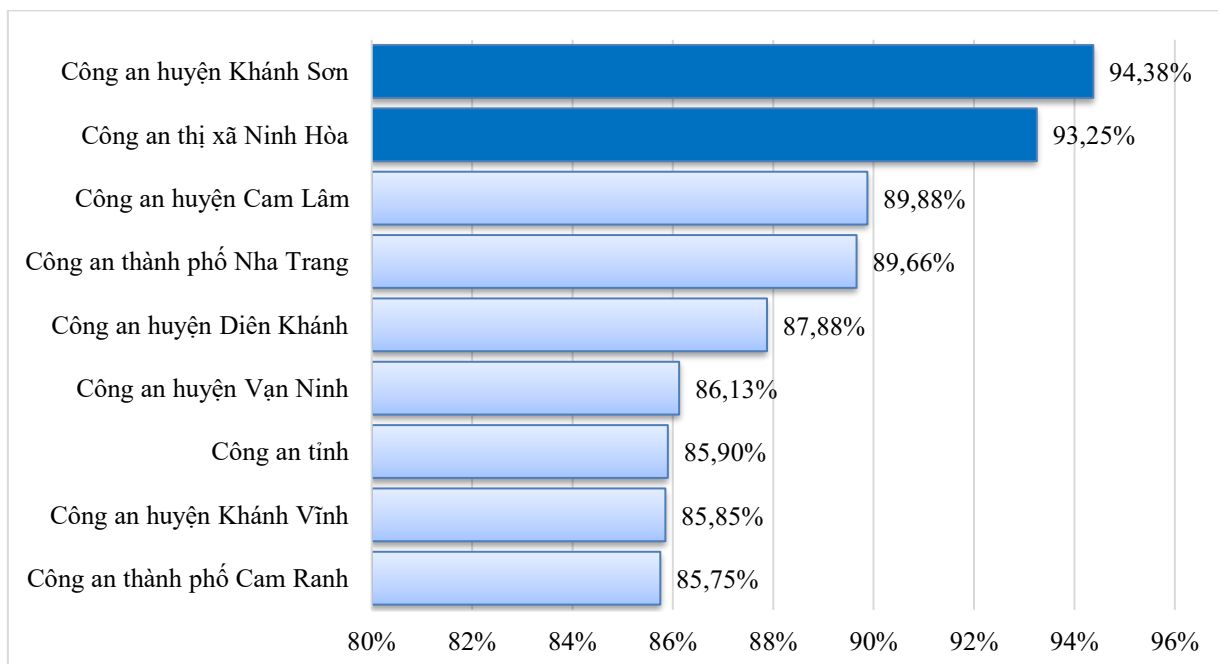
Một số ý kiến phản ánh của khách hàng Công an tỉnh:

- “Có giấy hẹn mà trễ hơn 1 tháng chưa giải quyết trả cà vẹt”
- “Làm thủ tục trả cà vẹt xe rất chậm hơn 4 tuần mà vẫn chưa có”

## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số hài lòng chung đạt 88,62%, tăng 6,16% - tăng cao nhất trong 6 tiêu chí thành phần. Cả 9/9 cơ quan được khảo sát đều có chỉ số trên 85% tại tiêu chí này, tăng thêm 3 cơ quan so với năm 2022. Trong đó, Công an huyện Khánh Sơn và Công an thị xã Ninh Hòa là 2 cơ quan có kết quả trên 90%, lần lượt là 94,39% và 93,25%.





**Biểu đồ 38. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Công an**

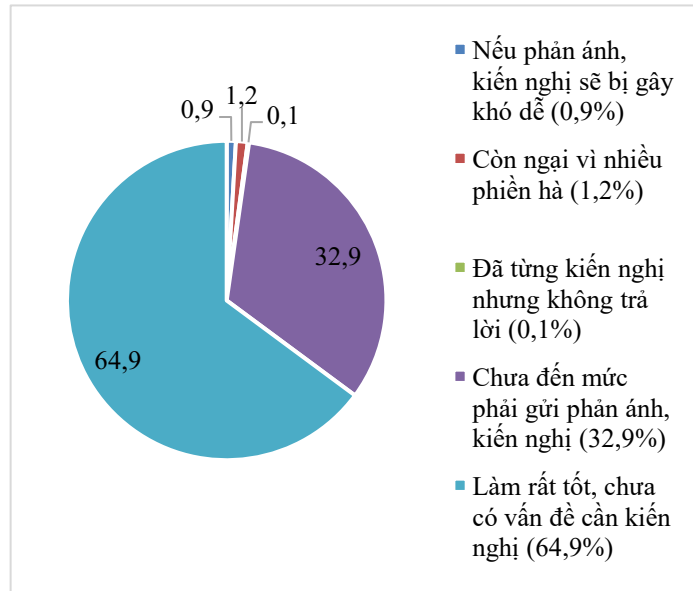
Việc công khai đường dây nóng của ngành Công an được khách hàng đánh giá rất cao khi có đến 98,8% khách hàng đánh giá các cơ quan có niêm yết thông tin đường dây nóng; chỉ 0,4% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ và 0,8% khách hàng cho biết không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị (các ý kiến không thấy thông tin đường dây nóng thuộc khách hàng của Công an tỉnh, Công an thành phố Cam Ranh, Công an thị xã Ninh Hòa và Công an huyện Cam Lâm).

Được biết trong năm 2023, Công an tỉnh có văn bản hướng dẫn và UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương công khai đường dây nóng của Bộ Công an và Công an tỉnh trong việc tiếp nhận, giải quyết các khó khăn, vướng mắc của công dân liên quan đến việc xác nhận thông tin cư trú. Qua đó, góp phần phổ biến rộng rãi cho người dân thêm kênh thông tin tiếp nhận, xử lý vướng mắc các vấn đề liên quan của ngành công an cũng như khi thực hiện các dịch vụ công có liên quan đến việc xác nhận thông tin cư trú trên địa bàn tỉnh.

Tỷ lệ khách hàng từng gửi phản, kiến nghị cho cơ quan Công an khá thấp, chỉ có 05 khách hàng trong số 762 khách hàng khảo sát. Kết quả cho thấy có 02 khách hàng cảm thấy cơ quan trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng; 1 khách hàng đánh giá tạm được; 1 khách hàng cho biết cơ quan trả lời không đầy đủ, chậm trễ (Công an tỉnh) và 01 khách hàng chưa nhận được câu trả lời (Công an thành phố Nha Trang). Tuy nhiên, 9 khách hàng cho biết không gửi phản ánh, kiến nghị vì



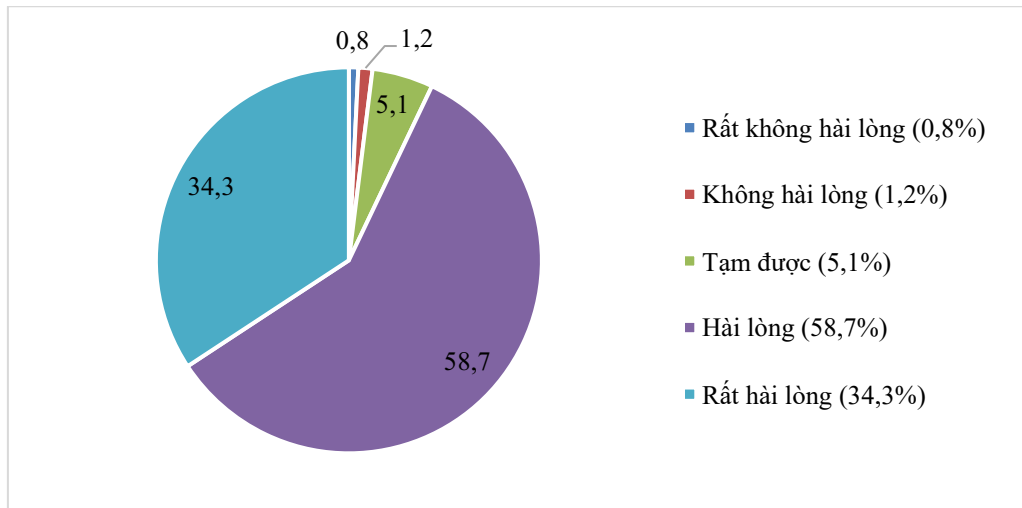
ngại phiền hà và 07 trường hợp nhận định nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ; có 1 trường hợp đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (khách hàng của Công an thành phố Nha Trang). Còn lại 64,9% khách hàng cho biết các cơ quan làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị và 32,9% cho biết chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị.



### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Năm 2022, số khách hàng phản ánh không hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Công an chỉ có 2 trường hợp, tuy nhiên năm 2023 đã tăng lên 15 trường hợp (tương đương 2%, trong đó có 9 đánh giá không hài lòng và 6 đánh giá rất không hài lòng) tập trung ở Công an tỉnh (9 ý kiến), Công an thành phố Nha Trang (4 ý kiến) và Công an huyện Vạn Ninh (2 ý kiến).



#### Biểu đồ 39. Đánh giá chung của khách hàng đối với các cơ quan Công an

Đây là năm đầu tiên, khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực công an được đưa vào khảo sát và ghi nhận kết quả tích cực. Không có ý kiến đánh giá rất không hài lòng đối với nhóm khách hàng trực tuyến, đồng thời tỷ lệ khách hàng rất hài lòng cao hơn 8,2% so với nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp; một khách hàng tại Công an thành phố Nha Trang nhận xét: “*Tôi rất hài lòng khi nộp hồ sơ trực tuyến nhanh chóng đúng hẹn, không mất thời gian đi lại nhiều so với làm trực tiếp*”.

## 2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.

Những vấn đề đã làm được, người dân, tổ chức, doanh nghiệp cũng ghi nhận đúng mức và có lời khen ngợi, đề nghị các cơ quan Công an tiếp tục phát huy trong thời gian tới. Đồng thời cũng chỉ ra những chỗ thiếu sót, hạn chế để các đơn vị khắc phục, cải thiện:

- Đối với tôi thì nộp hồ sơ trực tuyến đơn giản, tôi xin góp ý kiến: Cần đơn giản thủ tục hơn cho người lớn tuổi để thực hiện (*Công an thành phố Nha Trang*).

- Thủ tục hành chính rườm rà, cán bộ tiếp dân khó chịu, làm sai không xin lỗi dân (*Công an huyện Vạn Ninh*).

- Đến làm thủ tục trực tiếp nhưng vẫn phải làm thủ tục đăng ký dịch vụ công trực tuyến rất rắc rối, mất thời gian (*Công an thành phố Cam Ranh*).

- Đề nghị thay đổi, áp dụng chuyển đổi số trong việc lấy số thứ tự, tôi đã phải chờ phát số thứ tự vào lúc 4h30 sáng ngày 15/11/2023 (*Công an thành phố Nha Trang*).

- Cần thay đổi hình thức bốc số thứ tự, đỡ mất trật tự chen lấn nhau, chờ đợi xếp hàng từ lúc 2 - 3h sáng (*Công an thành phố Nha Trang*).

- Cách tiếp dân của 1 số cán bộ còn bất lịch sự, nói cộc cằn, hướng dẫn cho dân không rõ ràng, hành dân đi lại nhiều lần (*Công an thành phố Nha Trang*).

- Đề nghị Công an phường Phước Tiến có một cán bộ (Tôi không nhớ tên) cần ứng xử với dân tận tình hơn, không nên dùng lời nói cộc mắt lịch sự đến với dân (*Công an thành phố Nha Trang*).

- Tôi xin góp ý thêm về công an Phước Hải: Tôi đến Công an phường Phước Hải đúng giờ làm việc mà không có cán bộ tiếp dân trực, cách ứng xử nói chuyện với dân còn cửa quyền, không hướng dẫn rõ cho dân, tôi rất không hài lòng (*Công an thành phố Nha Trang*).

*(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).*

Ở khối cơ quan Công an, khách hàng khá quan tâm đến việc nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt (61,9%) và nâng cao chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp (60,7%). Đây là 2 nội dung tác động trực tiếp đến tiêu chí điều kiện tiếp đón và đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến – một trong 3 tiêu chí thành phần chưa đạt mục tiêu năm 2023. Bên cạnh đó, khách hàng cũng mong muốn các cơ quan Công an tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp (58,5%) và nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp (56%).

**Bảng 8. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan Công an**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp	44,0	43,5	12,5
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	39,3	50,8	9,9
c. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	38,1	43,2	18,7
d. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	44,9	42,8	12,3
đ. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, chiến sĩ công an trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	51,0	38,4	10,6
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, chiến sĩ công an đối với người dân, doanh nghiệp	52,5	36,2	11,3
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	41,5	44,9	13,6
h. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	47,4	35,4	17,2
i. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	47,2	39,5	13,3
k. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp	44,1	41,3	14,6

**Phụ lục V.1:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Công an huyện Cam Lâm	73,71%	82,58%	83,25%	89,21%	90,96%	89,88%	84,93%
2	Công an huyện Diên Khánh	87,52%	81,17%	79,50%	88,58%	88,29%	87,88%	85,49%
3	Công an huyện Khánh Sơn	88,92%	86,08%	88,83%	94,25%	91,75%	94,38%	90,70%
4	Công an huyện Khánh Vĩnh	88,21%	87,98%	85,18%	86,38%	89,82%	85,85%	87,24%
5	Công an huyện Vạn Ninh	74,21%	77,96%	82,50%	83,38%	86,38%	86,13%	81,76%
6	Công an thành phố Cam Ranh	87,67%	76,75%	79,58%	81,00%	86,17%	85,75%	82,82%
7	Công an thành phố Nha Trang	77,52%	80,80%	77,80%	84,51%	87,92%	89,66%	83,03%
8	Công an thị xã Ninh Hòa	70,38%	83,08%	88,92%	95,00%	91,75%	93,25%	87,06%
9	Công an tỉnh	72,60%	73,33%	78,13%	83,03%	87,13%	85,90%	80,02%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>80,01%</b>	<b>81,00%</b>	<b>82,51%</b>	<b>87,10%</b>	<b>88,87%</b>	<b>88,62%</b>	<b>84,69%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục V.2:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN CÔNG AN**  
**(PHIẾU TRỰC TIẾP)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Cán bộ cần hướng dẫn rõ ràng các thủ tục hành chính, giấy tờ

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Hướng dẫn nộp hồ sơ qua mạng internet

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Qua email, tin nhắn

*7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

- Không có ý kiến

*8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* Công an tỉnh**

- Đơn đề nghị tập huấn, Công an không có kế hoạch đào tạo cụ thể cho năm

- Yêu cầu phải có giấy giới thiệu bên hợp tác xã

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Tôi xin mã định danh cho con để làm căn cước công dân, mà bắt tôi phải xác nhận nơi ở của con tại Thành phố Hồ Chí Minh

- Bắt buộc phải có làm căn cước công dân của cả nhà mới được đăng ký cư trú

*9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?*

- Không có ý kiến

*10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?*

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Không biết khai dịch vụ công và thấy không cần thiết

*12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

- Không có ý kiến

*19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*

- Không có ý kiến

*21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)*

**\* Công an tỉnh**

- Có giấy hẹn mà trễ hơn 1 tháng chưa giải quyết trả cà vẹt

*24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Thời gian cụ thể

*28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

**\* Công an tỉnh**

- Thái độ cán bộ tạm được

- Các điều kiện cần và để thực hiện thủ tục chưa rõ ràng, cụ thể, Công an tỉnh chưa có kế hoạch đào tạo cho năm

- Các tổ chức phải liên hệ nhiều lần mới tìm được thông tin đào tạo

- Đề nghị Công an cần nâng cao tinh thần phục vụ người dân trong các vấn đề tốt hơn – nhanh hơn, tránh phiền hà để người dân tin tưởng hơn vào lực lượng Công an

- Công an phục vụ tốt

- Cán bộ Công an phục vụ nhanh gọn, xử lý rõ ràng

- Phục vụ tạm được

- Công an tỉnh phục vụ tốt về thủ tục

- Công an tỉnh phục vụ tốt về dịch vụ công

- Vừa rồi công ty của tôi có học Phòng cháy chữa cháy năm, học viên cán bộ Phòng cháy chữa cháy tập huấn rất tốt, tôi chân thành cảm ơn

- Cần phổ biến rộng rãi đến người dân về tất cả các dịch vụ
- Tách các khâu để gọi dễ nghe
- Minh bạch, công khai, sạch sẽ, hài lòng
- Làm dấu bị lệch
- Làm thủ tục trả cà vẹt xe rất chậm hơn 4 tuần mà vẫn chưa có
- Cắt bớt giấy tờ đã nộp có thời hạn sử dụng lâu

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Cơ quan hướng dẫn nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, trả kết quả theo đúng hẹn
- Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, khá vui vẻ, nhiệt tình hướng dẫn các thủ tục giấy tờ có liên quan
- Cơ quan hướng dẫn nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, trả kết quả theo đúng hẹn
- Được hướng dẫn các thủ tục cụ thể, rõ ràng, thái độ nhiệt tình, thân thiện, được nhận kết quả nhanh chóng
- Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, khá vui vẻ, nhiệt tình hướng dẫn các thủ tục giấy tờ có liên quan
- Cơ quan nơi làm việc rất nhiệt tình, thủ tục nhanh chóng, phải đợi lâu vì đông người
- Cần bổ sung thêm cán bộ làm việc tốt hơn
- Được hướng dẫn rõ ràng, vui vẻ
- Hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng, giải quyết đúng hẹn
- Thái độ cán bộ khá nhiệt tình, vui vẻ
- Được hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, cán bộ vui vẻ, nhiệt tình
- Nên có chế độ ưu tiên cho người lớn tuổi
- Đề nghị thay đổi, áp dụng chuyển đổi số trong việc lấy số thứ tự (tôi đã phải chờ phát số thứ tự vào lúc 4h30 sáng ngày 15/11/2023)
- Cần thay đổi hình thức bốc số thứ tự, đỡ mất trật tự chen lấn nhau, chờ đợi xếp hàng từ lúc 2 – 3h sáng
- Được hướng dẫn quy trình rõ ràng, đầy đủ, kết quả đúng hẹn
- Được hướng dẫn cụ thể, rõ ràng
- Chưa nhận được kết quả
- Hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng, hướng dẫn rõ ràng
- Thái độ cán bộ vui vẻ, nhiệt tình
- Được hướng dẫn rõ ràng, thái độ vui vẻ, nhiệt tình

- Thái độ tiếp đón vui vẻ, nhiệt tình, kết quả giải quyết đúng hẹn
- Nhìn chung cơ quan nơi làm việc đã làm nhiệt tình, nhanh chóng, trả kết quả đúng hẹn
- Thủ tục nhanh chóng, gọn gàng, không phải đợi lâu. Tôi rất hài lòng về cách làm việc của cơ quan
- Cơ quan nơi làm việc rất nhiệt tình, thủ tục nhanh chóng, không phải đợi lâu
- Các đồng chí công an làm việc rất nhiệt tình, hướng dẫn cho dân rất rõ ràng, đề nghị các đồng chí tiếp tục phát huy
- Cơ quan hướng dẫn nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, trả kết quả theo đúng hẹn
- Nhìn chung cơ quan nơi làm việc đã làm nhiệt tình, nhanh chóng, trả kết quả đúng hẹn
- Đề nghị giấy tờ thủ tục đơn giản hơn để người dân dễ thực hiện
- Cách cư xử của 1 số cán bộ công an Phường Phước Hải cần sửa đổi khi làm việc với dân
- Cán bộ nhiệt tình hướng dẫn nộp giấy tờ theo quy định
- Được các chiến sĩ nhiệt tình hướng dẫn, tạo điều kiện để hoàn thành thủ tục giấy tờ, thái độ nhiệt tình, hòa nhã với người dân
- Thủ tục giấy tờ rõ ràng, tạo điều kiện cho người nước ngoài hoàn thành các thủ tục theo quy định
- Các đồng chí hướng dẫn khá nhiệt tình, vui vẻ
- Cơ quan nơi làm việc rất nhiệt tình, thủ tục nhanh chóng, không phải đợi lâu
- Cơ quan hướng dẫn nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, trả kết quả theo đúng hẹn
- Thái độ tiếp đón khá nhiệt tình, vui vẻ, kết quả được trả đúng hẹn
- Đề nghị Công an phường Phước Tiến có một cán bộ (Tôi không nhớ tên) cần ứng xử với dân tận tình hơn, không nên dùng lời nói cộc mắt lịch sự đến với dân
- Các đồng chí hướng dẫn khá nhiệt tình, vui vẻ, quy trình rõ ràng, cụ thể
- Hài lòng với thái độ làm việc của các đồng chí công an
- Cán bộ làm tốt không phản ánh gì
- Các đồng chí tại cơ quan công an vui vẻ, hòa đồng, nhiệt tình chu đáo phục vụ nhân dân
- Các đồng chí hòa đồng vui vẻ, nhiệt tình, tận tình chu đáo xứng danh vì nước quên thân vì dân phục vụ
- Hài lòng với cách tiếp đón của cán bộ
- Cách tiếp dân của 1 số cán bộ còn bất lịch sự, nói cộc cằn, hướng dẫn cho dân



không rõ ràng, hành dân đi lại nhiều lần

- Các đồng chí hướng dẫn khá nhiệt tình, vui vẻ, quy trình rõ ràng, cụ thể
- Được các cán bộ hướng dẫn các bước làm, thái độ vui vẻ, kết quả đúng hẹn
- Cơ quan hướng dẫn nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, trả kết quả theo đúng hẹn
- Đối với Công an thành phố tôi rất hài lòng với cách làm việc của các đồng chí
- Tôi xin góp ý thêm về công an Phước Hải: Tôi đến Công an phường Phước Hải đúng giờ làm việc mà không có cán bộ tiếp dân trực, cách ứng xử nói chuyện với dân còn cửa quyền, không hướng dẫn rõ cho dân, tôi rất không hài lòng

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Bỏ thủ tục đăng ký dịch vụ công
- Đến làm thủ tục trực tiếp nhưng vẫn phải làm thủ tục đăng ký dịch vụ công rất rắc rối, mất thời gian
- Bỏ việc bắt buộc đăng ký dịch vụ công vì đã đến trực tiếp làm, thấy không cần thiết

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Nâng cao chất lượng chụp ảnh hoàn thiện hơn
- Cán bộ làm tốt cần phát huy thêm, riêng cước dịch vụ bưu chính hơi cao

**\* Công an huyện Diên Khánh**

- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi rất hài lòng với cán bộ phục vụ
- Tôi hài lòng với kết quả
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ, biển tập huấn
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với thái độ phục vụ
- Tôi hài lòng với thái độ phục vụ của chiến sĩ
- Tôi hài lòng khi giải quyết hồ sơ
- Phục vụ tốt
- Tôi hài lòng khi giải quyết hồ sơ
- Phục vụ tốt
- Cán bộ giải quyết nhanh gọn
- Phục vụ tốt, nhanh gọn
- Phục vụ tốt

- Cán bộ hướng dẫn, phục vụ tốt
- Cán bộ phục vụ tốt, nhanh gọn
- Giải quyết thủ tục hơi chậm
- Cán bộ phục vụ nhiệt tình
- Thái độ phục vụ tốt
- Cán bộ phục vụ tốt, nhanh gọn lẹ

- Tôi hiện đang sống tại xã Diên Sơn. Trong thời gian qua có tiếp xúc, làm việc với bộ phận Công an xã Diên Sơn thì tôi cảm thấy rất phiền muộn và bức xúc trước thái độ ứng xử và thủ tục giấy tờ về lĩnh vực hộ khẩu, thường trú, tạm trú, mã số định danh rất lâu và chậm trễ, có thể mất vài tháng trở lên. Đồng thời mất lịch sự khi giao tiếp với dân.

**\* Công an huyện Khánh Vĩnh**

- Khi dân đến giải quyết công việc rất mong một số đồng chí cán bộ, chiến sĩ cần ăn nói nhẹ nhàng hơn

---

**Phụ lục V.3:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN CÔNG AN**  
**(PHIẾU TRỰC TUYẾN)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

- Không có ý kiến

*3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*

**\* Công an tỉnh**

- Bổ sung thêm bài viết hướng dẫn trên mạng xã hội

*6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Không có ý kiến

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

- Không có ý kiến

*11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)*

- Không có ý kiến

*16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)*

**\* Công an tỉnh**

- Tự tìm trên web

*17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

- Không có ý kiến

21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Nộp hồ sơ trực tuyến rất thuận tiện cho dân, kết quả trả đúng hẹn
- Tôi rất hài lòng khi nộp hồ sơ trực tuyến nhanh chóng đúng hẹn, không mất thời gian đi lại nhiều so với làm trực tiếp
- Đối với tôi thì nộp hồ sơ trực tuyến đơn giản, tôi xin góp ý kiến: Cần đơn giản thủ tục hơn cho người lớn tuổi để thực hiện

**\* Công an huyện Cam Lâm**

- Xin cơ quan các cấp trong thủ tục hồ sơ nhập và rút làm cho đơn giản và nhanh. Xin cảm ơn.

**\* Công an huyện Diên Khánh**

- Tôi thấy cần bổ sung mái che
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi thấy cần bổ sung mái che
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ và thái độ phục vụ của cán bộ giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả nhận được từ cơ quan giải quyết hồ sơ
- Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ
- Tôi thấy cần bổ sung mái che
- Cần có mái che
- Phần mềm chạy tốt
- Hài lòng với cách thức và quy trình làm việc

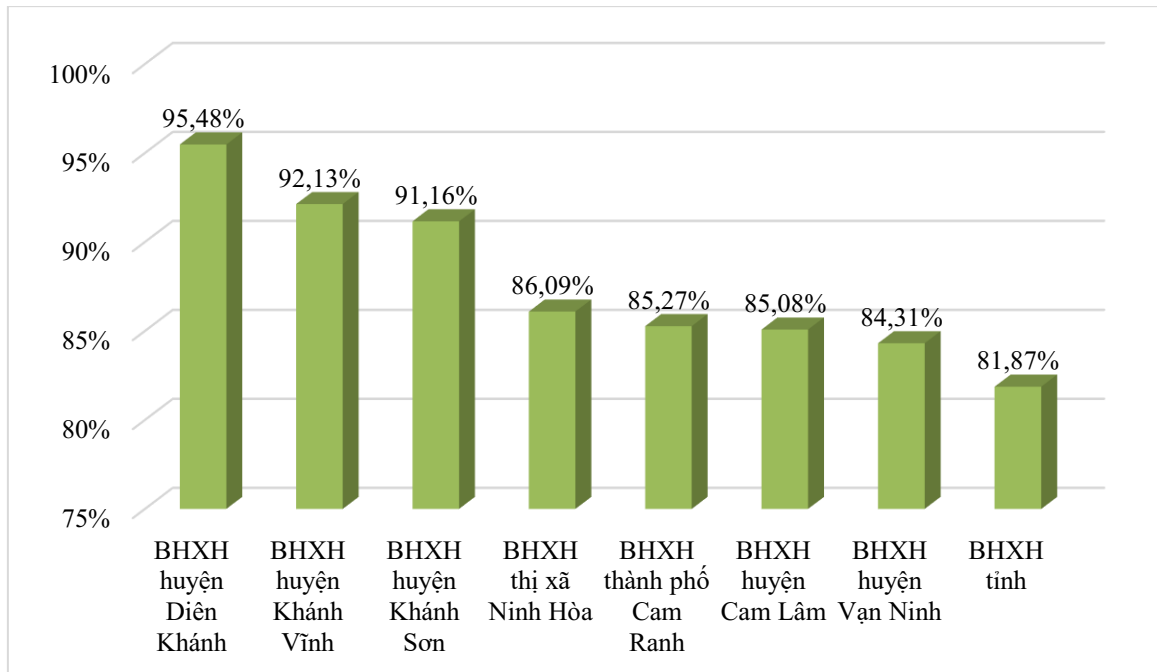
**\* Công an huyện Vạn Ninh**

- Thủ tục hành chính rườm rà, cán bộ tiếp dân khó chịu, làm sai không xin lỗi dân
-

## MỤC II. LĨNH VỰC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI

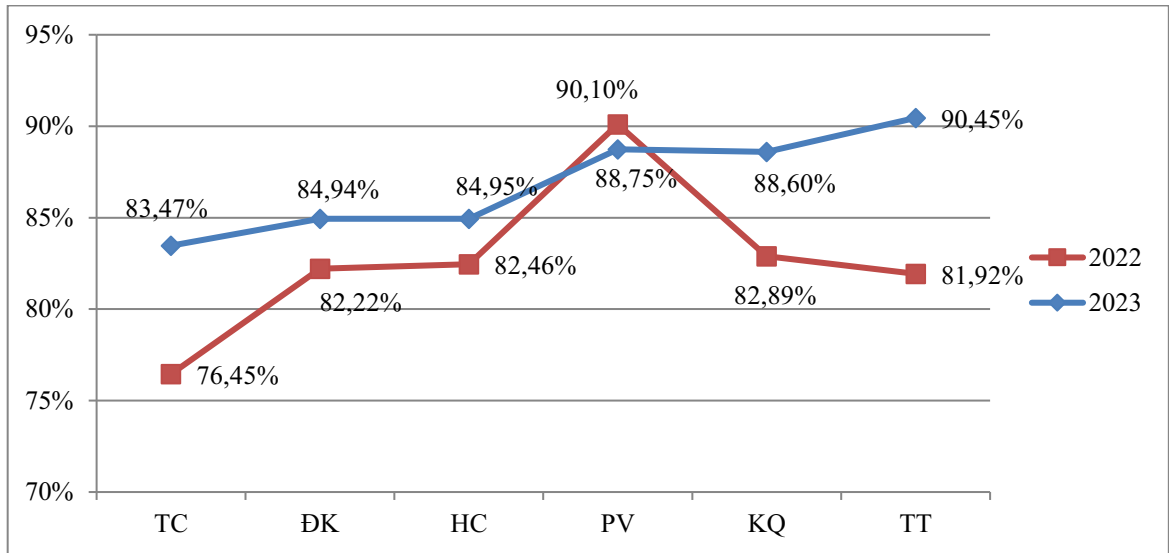
### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung của khối bảo hiểm xã hội (BHXH) đạt 86,86%, cao hơn 2,86% mục tiêu đã đề ra và tăng 4,19% so với năm 2022. Có 7/8 đơn vị đạt mức tốt (từ 84% trở lên), trong đó, nổi bật có 3 đơn vị đạt trên 90% là BHXH huyện Diên Khánh (95,48%), BHXH huyện Khánh Vĩnh (92,13%), BHXH huyện Khánh Sơn (91,16%). BHXH tỉnh có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 81,87% và cũng là đơn vị duy nhất có chỉ số hài lòng dưới 84%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất là 13,61% (thu hẹp 2,57% so với năm 2022).



**Biểu đồ 40. Chỉ số hài lòng ngành BHXH năm 2023**

So với năm 2022, có 05 tiêu chí thành phần có chỉ số hài lòng năm 2023 cao hơn và 01 tiêu chí có chỉ số hài lòng thấp hơn. Trong đó, tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có mức tăng cao nhất (tăng 8,53%), đạt 90,45% - cao nhất trong các tiêu chí thành phần; Sự phục vụ của cán bộ, công chức là tiêu chí duy nhất có chỉ số giảm (giảm 1,35%), tuy nhiên vẫn duy trì chỉ số ở mức cao với 88,75%.

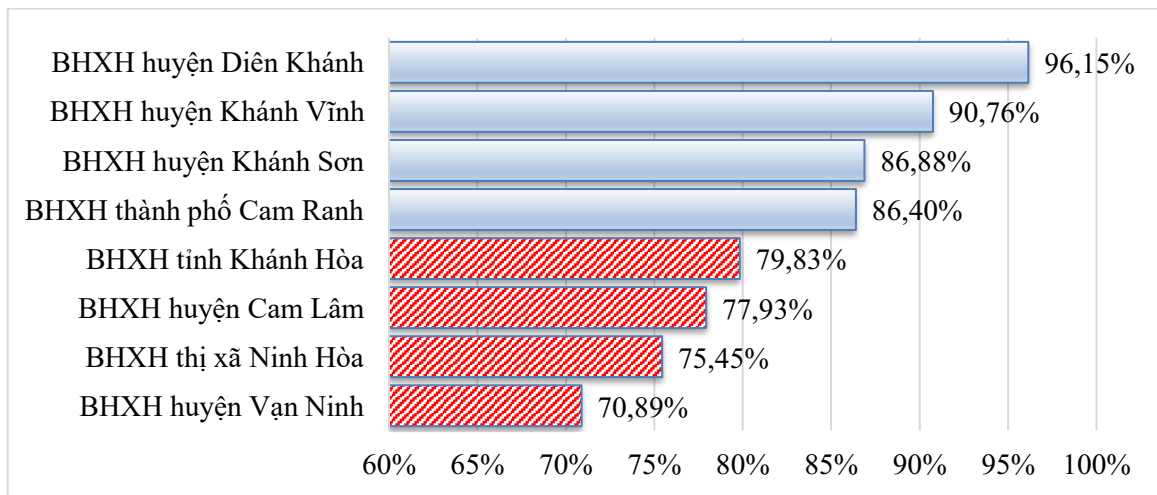


**Biểu đồ 41. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của cơ quan BHH**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ

Ở Khối BHH, chỉ số hài lòng chung của tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt 83,47%, thấp hơn mục tiêu đề ra 0,54%. Các đơn vị trong khối có sự phân hóa thành 2 nhóm: (1) Nhóm đơn vị dưới 80% gồm: BHH tỉnh, BHH thị xã Ninh Hòa và BHH huyện Cam Lâm, Vạn Ninh; (2): Nhóm đơn vị trên 86% gồm: BHH thành phố Cam Ranh và BHH các huyện: Diên Khánh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh.



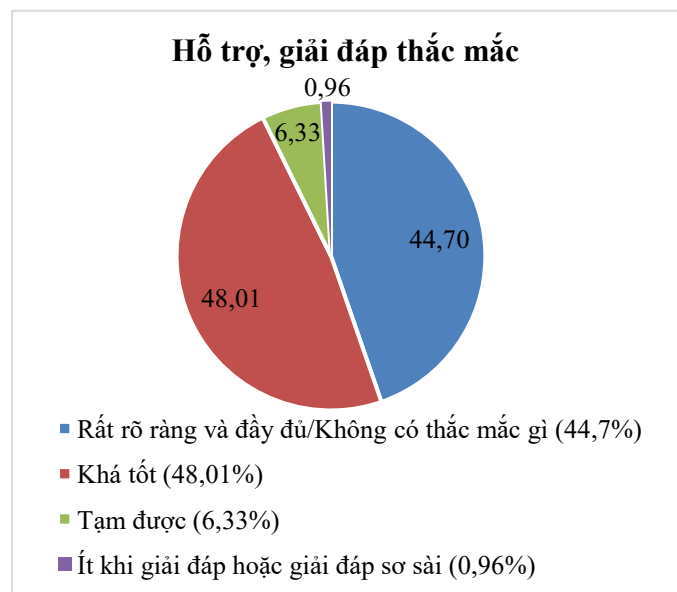
**Biểu đồ 42. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan BHH**

Đơn vị có chỉ số Tiếp cận dịch vụ thấp nhất và cao nhất vẫn duy trì khoảng cách khá lớn, khoảng cách này qua kết quả khảo sát năm 2019, 2022, 2023 lần lượt là 28,63%, 24,04%, 25,26%. Mặc dù mức chênh lệch còn cao nhưng điểm tích cực năm 2023 là không ghi nhận đơn vị có chỉ số ở mức Trung bình (dưới 68%) và có 2 đơn vị có chỉ số trên 90% là BHH huyện Diên Khánh (96,15%) và BHH huyện Khánh Vĩnh (90,76%)

Trả lời phiếu khảo sát, khách hàng cho biết được tiếp cận thông tin dịch vụ công của lĩnh vực BHXH từ 6 hình thức trở lên chiếm 48,97%; từ 3 đến 5 hình thức chiếm 36,73% và 14,31% được tiếp cận từ 1 đến 2 hình thức. Khoảng 46% khách hàng nhận thấy nội dung thông tin chưa nhiều, chủ yếu được tiếp cận các thông tin cơ bản như: danh mục dịch vụ công, thông tin dịch vụ công, các mẫu đơn, tờ khai.

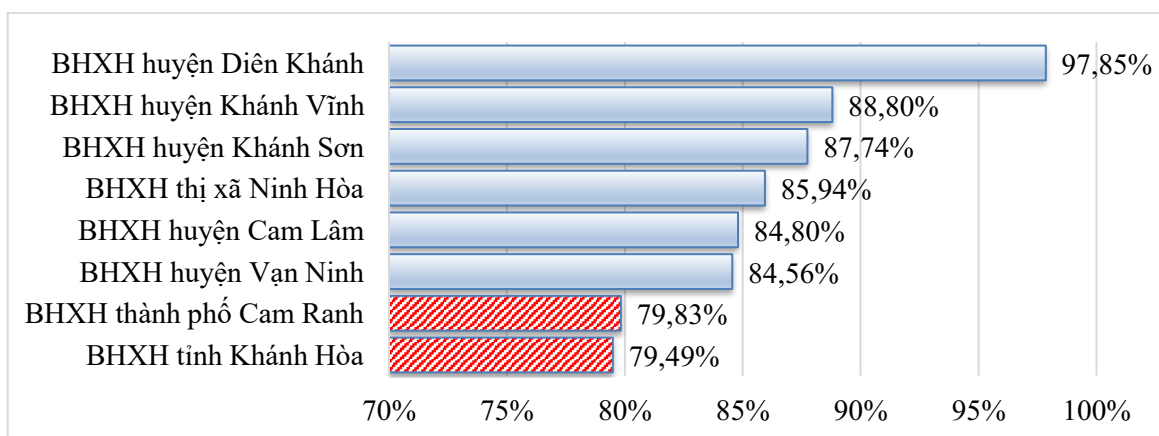
Về chất lượng thông tin được tiếp cận, 95,1% đánh giá hài lòng và rất hài lòng, còn 4% đánh giá tạm được và gần 1% rất không hài lòng (trong đó: BHXH tỉnh có 3 đánh giá rất không hài lòng; BHXH thành phố Cam Ranh, BHXH huyện Cam Lâm, Khánh Sơn đều có 1 đánh giá).

Trong quá trình thực hiện dịch vụ công, có 44,7% khách hàng không gặp vướng mắc hoặc được cơ quan BHXH giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ; 48,01% cho biết được hỗ trợ khá tốt; 6,33% đánh giá tạm được và còn gần 1% cho rằng BHXH tỉnh (3 khách hàng), BHXH thành phố Cam Ranh (3 khách hàng), BHXH thị xã Ninh Hòa (1 khách hàng) ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài.



Một số khách hàng góp ý các cơ quan BHXH cần quan tâm bổ sung, cung cấp một số dịch vụ trực tuyến như: Cung cấp kết quả nộp BHXH chi tiết qua email của đơn vị để đơn vị lưu trữ hoặc chuyển phát nhanh về các đơn vị trực thuộc; ngoài ra, cần cung cấp thông tin và số điện thoại liên lạc được trong giờ hành chính của nhân viên hoặc công chức quản lý của BHXH,...

## 2. Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến



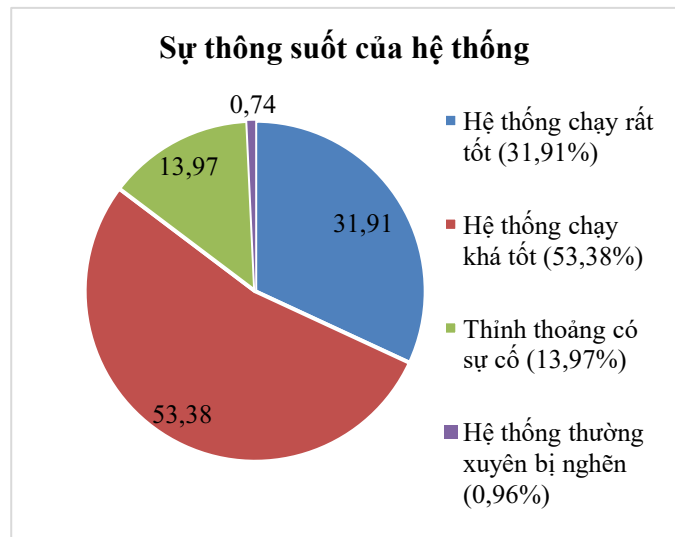
**Biểu đồ 43. Kết quả tiêu chí Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan BHXH**

Tại tiêu chí này, Khối BHHH có chỉ số hài lòng chung đạt 84,94%, tăng 2,72% so với năm 2022, đồng thời đạt được mục tiêu đề ra. BHHH tỉnh và BHHH thành phố Cam Ranh là 2 đơn vị chưa đạt mục tiêu năm 2023 và có chỉ số dưới 80%.

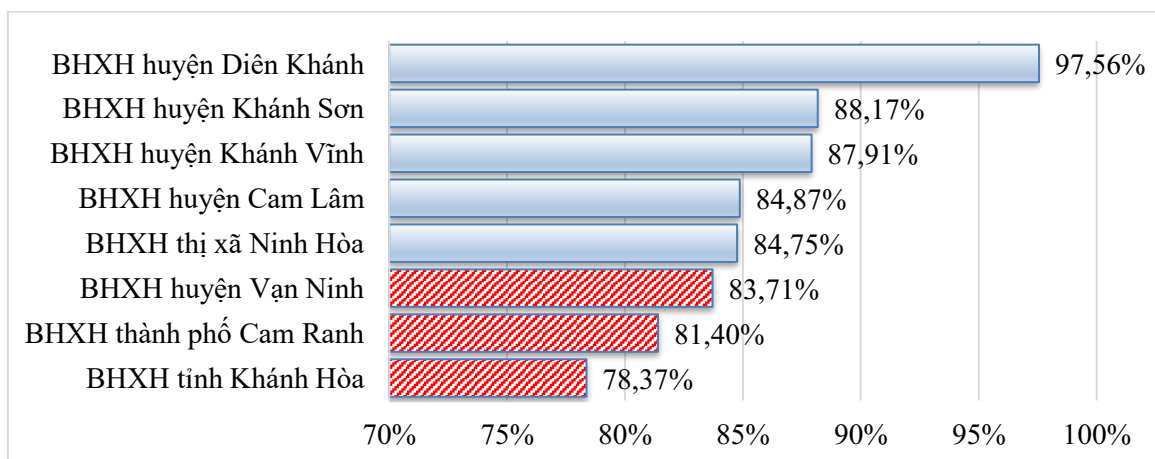
Giao diện của phần mềm để thực hiện các giao dịch trực tuyến của ngành BHHH được khách hàng đánh giá cao hơn so với năm 2022. Có 40,88% khách hàng nhận xét rất trực quan, dễ sử dụng, 52,35% khách hàng nhận xét tương đối dễ theo dõi; 5,88% đánh giá tạm được, và chỉ còn 0,89% khách hàng chưa hài lòng.

Đối với việc thao tác trên phần mềm, có 1,47% khách hàng cảm thấy khó thực hiện (năm 2019 là 1,12%); 6,03% nhận xét tạm được; 92,5% đánh giá tương đối dễ thực hiện và đơn giản, rất dễ thực hiện.

So với năm 2022, khách hàng nhận thấy hệ thống dịch vụ công của ngành BHHH đã hoạt động ổn định, thông suốt hơn khi 85,29% khách hàng cho biết hệ thống chạy tốt, không có trục trặc (tăng gần 10% so với năm 2022); 13,97% nhận xét đôi lúc còn trục trặc; chỉ còn 0,74% đánh giá hệ thống lúc nào cũng trục trặc hoặc thường xuyên trục trặc.



### 3. Thủ tục hành chính



**Biểu đồ 44. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan BHHH**

Chỉ số hài lòng chung đối với Thủ tục hành chính lĩnh vực BHHH đạt 84,95%, tăng 2,49% so với năm 2022. Có 5/8 đơn vị đạt mức tốt trở lên (trên 84%), trong đó BHHH huyện Diên Khánh đạt mức cao nhất với 97,56%. BHHH



tỉnh, BHXH thành phố Cam Ranh, BHXH huyện Vạn Ninh là 3 đơn vị chưa đạt mức tốt và có chỉ số lần lượt là 78,37%, 81,40%, 83,71%.

Khi được hỏi về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp, 89,85% khách hàng cho rằng đơn giản, hợp lý; 9,56% nhận xét không nhiều giấy tờ. Tuy nhiên vẫn còn 0,59% đánh giá thành phần hồ sơ còn nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết. Khách hàng cũng cho biết việc điền tờ khai, biểu mẫu không gặp khó khăn gì, chỉ có khoảng 0,59% đánh giá khó thực hiện (BHXH tỉnh có 2 khách hàng; BHXH thị xã Ninh Hòa, BHXH huyện Khánh Sơn có 1 khách hàng)

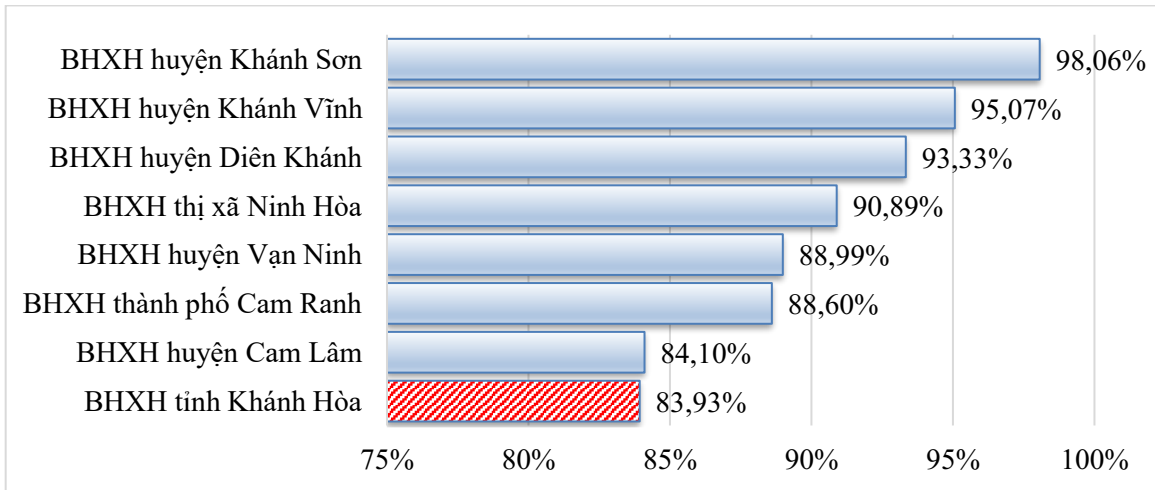
Đối với việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến, chỉ có 4 khách hàng phản nản mất nhiều thời gian (chiếm tỷ lệ 0,59%) và 6,74% đánh giá tạm được, các khách hàng còn lại không mất quá nhiều thời gian để nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan BHXH.

Sau khi nộp hồ sơ, có đến 13,38% khách hàng cho biết hồ sơ chưa được tiếp nhận ngay mà bị trả lại để bổ sung; trong đó hơn 52% khách hàng phải bổ sung từ 2 lần với nguyên nhân phần lớn là chưa thực hiện đúng hướng dẫn. Bên cạnh đó, vẫn có trường hợp khách hàng phản ánh do cơ quan tiếp nhận chưa hướng dẫn đầy đủ, thống nhất giữa các lần tiếp nhận hồ sơ (phản ánh nhiều nhất tại BHXH tỉnh và BHXH thành phố Cam Ranh). Cá biệt có 1 khách hàng phải bổ sung từ 5 lần khi nộp hồ sơ tại BHXH tỉnh.



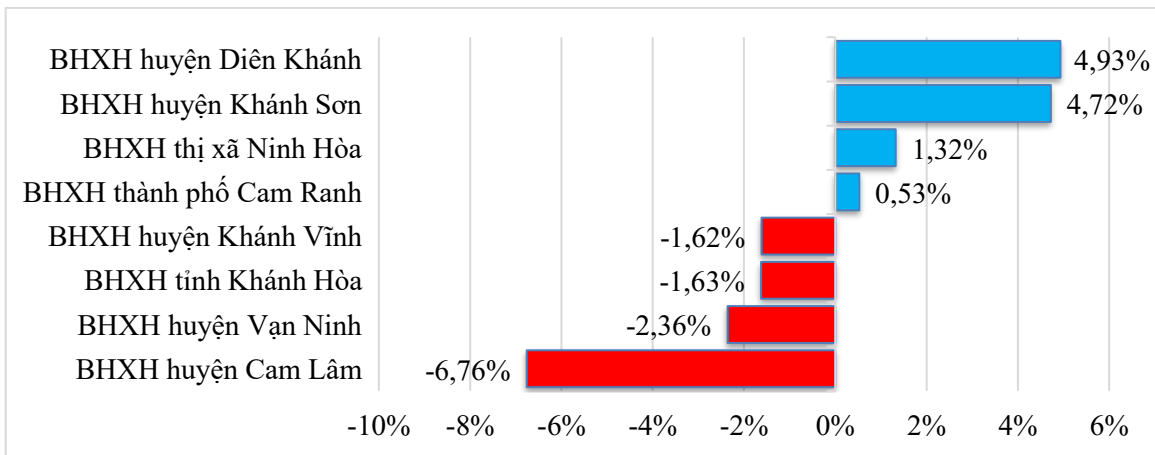
#### 4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Qua khảo sát, kết quả chỉ số hài lòng chung của khách hàng đối với tiêu chí này đạt 88,75%, giảm 1,36 so với năm 2022. BHXH huyện Khánh Sơn xếp thứ nhất với 98,06% khách hàng hài lòng, thấp nhất là BHXH tỉnh Khánh Hòa (đạt mức Khá với tỷ lệ 83,93%).



**Biểu đồ 45. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan BHXH**

So với năm 2022, số đơn vị có chỉ số tăng và giảm trong khối BHXH là tương đương nhau (đều bằng 4). Trong đó, BHXH huyện Diên Khánh và BHXH huyện Khánh Sơn có mức tăng cao nhất, tương ứng 4,93% và 4,72%; trong các đơn vị giảm chỉ số, BHXH huyện Cam Lâm có mức sụt giảm khá nhiều (giảm 6,76%), tuy nhiên vẫn đảm bảo chỉ số ở mức Tốt (trên 84%).



**Biểu đồ 46. Mức tăng/giảm tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2023 so với năm 2022**

Về thời gian tiếp nhận hồ sơ, có 93,38% khách hàng cho biết gần như hồ sơ được tiếp nhận ngay hoặc được tiếp nhận trong vòng 1 ngày; tiếp nhận trong vòng 2 ngày chiếm 5% và có 1,62% cho biết thời gian trên 2 ngày (ý kiến nhiều nhất tại BHXH tỉnh và BHXH thành phố Cam Ranh).

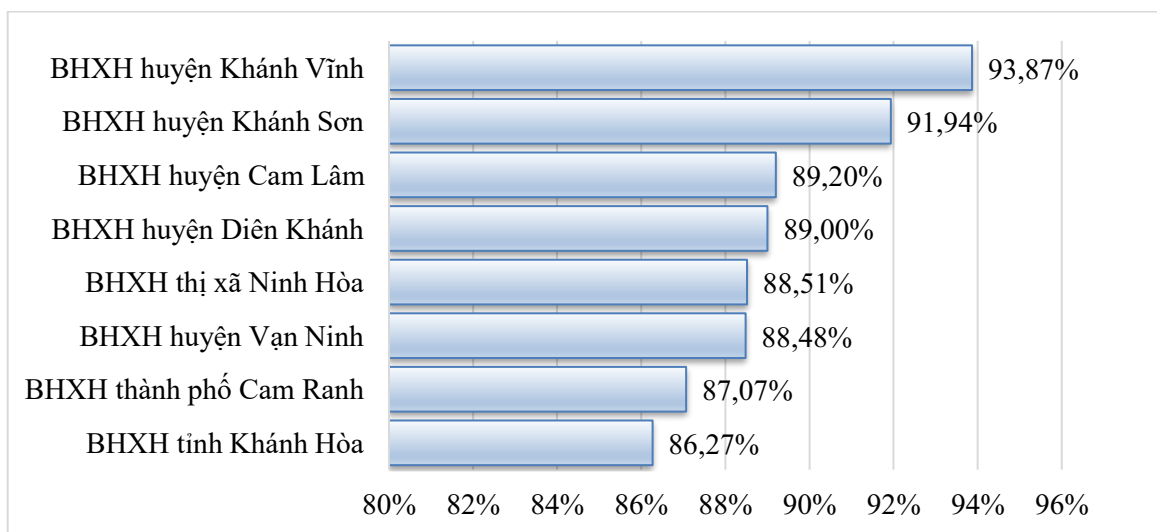
Sau khi hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, có 7,94% khách hàng phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế, trong đó 14,81% phản ánh không nhận được thông báo bằng văn bản về việc kiểm tra, xác minh. Đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức chuyên môn, 77,78% khách hàng đánh giá khá tận tình, lịch sự, tuy nhiên vẫn còn 1 khách hàng đánh giá công

chức chuyên môn thờ ơ, ít tận tình (khách hàng của BHXH tỉnh). Có 79,63% khách hàng đánh giá việc kiểm tra, xác minh của công chức tương đối nhanh, có trách nhiệm, 5,56% khách hàng đánh giá còn chậm, mất nhiều thời gian, phiền hà (2 khách hàng của BHXH tỉnh). Một điểm rất đáng ghi nhận là không có khách hàng nào phản ánh công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng dịch vụ trong quá trình giải quyết công việc.

Bên cạnh đó, 118/680 khách hàng được khảo sát (tương đương 17,35%) đến Bộ phận Một cửa để nhận kết quả đều đánh giá công chức trả hồ sơ khá tận tình, lịch sự.

Khi được hỏi có ý kiến khác hoặc góp ý với cơ quan được khảo sát, 1 khách hàng của BHXH huyện Diên Khánh góp ý “*Trong quá trình thực hiện tôi rất hài lòng đối với BHXH huyện Diên Khánh. Tôi có đóng góp một số ý kiến đối với BHXH tỉnh Khánh Hòa như sau: Thái độ phục vụ của công chức BHXH tỉnh Khánh Hòa khi tiếp xúc với nhân dân rất hách dịch, cửa quyền, không nhiệt tình trong công việc. Xin cấp trên xem xét lại*”.

## 5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



**Biểu đồ 47. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan BHXH**

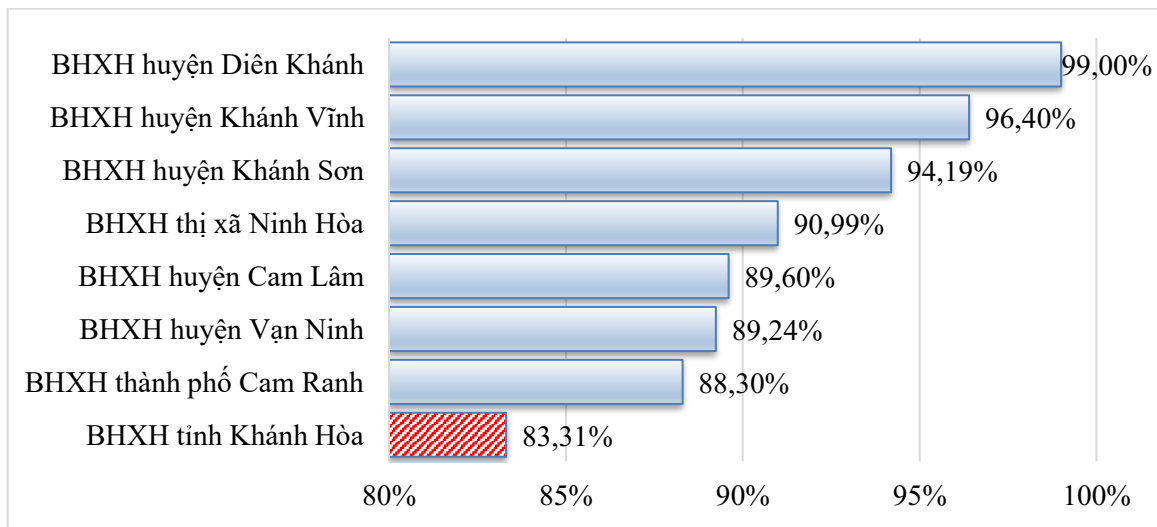
Tại tiêu chí này, chỉ số hài lòng chung khối BHXH đạt 88,6%, vượt mục tiêu năm 2023, tăng 5,71% so với chỉ số năm 2022. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, 8/8 đơn vị đạt mục tiêu trên 84%. Trong đó, cao nhất tiếp tục là BHXH huyện Khánh Vĩnh với chỉ số năm 2023 đạt 93,87%, tăng 4,37% so với năm trước. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với đơn vị thấp nhất là 7,60%, giảm 1,6% so với năm 2022.

Về kết quả giải quyết hồ sơ, có đến 97,66% khách hàng phản ánh hồ sơ được giải quyết nhanh, sớm, đúng hạn, đạt yêu cầu. Tuy nhiên, vẫn còn 2,34%

khách hàng phản ánh hồ sơ bị trễ hạn; trong đó, 1 khách hàng của BHXH tỉnh cho biết hồ sơ trễ gấp đôi so với thời hạn hẹn trả kết quả. Đồng thời, 3,74% khách hàng cũng cho biết phải bổ sung hồ sơ từ 2 lần trở lên mới nhận được kết quả giải quyết; riêng BHXH huyện Cam Lâm, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh không ghi nhận trường hợp khách hàng phải bổ sung hồ sơ từ 2 lần trở lên.

## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số hài lòng chung tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của khối BHXH năm 2023 là 90,45%, tăng 8,53% so với năm 2022. Tại tiêu chí này, các đơn vị đều đạt chỉ số hài lòng khá cao (trên 88%), riêng BHXH tỉnh chỉ đạt 83,31%. BHXH huyện Diên Khánh có chỉ số cao nhất với 99%; kế đến là BHXH huyện Khánh Vĩnh với 96,40% và BHXH huyện Khánh Sơn với 94,19%.

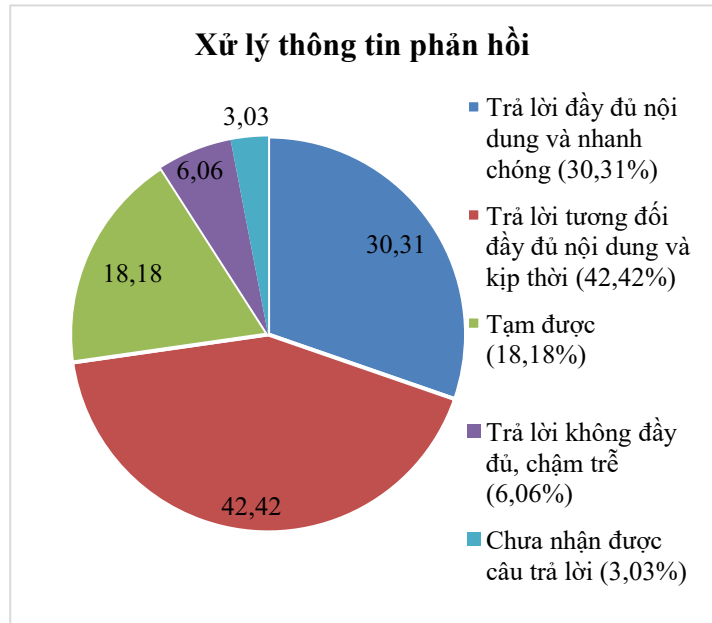


**Biểu đồ 48. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan BHXH**

Về việc công khai đường dây nóng, 94,63% khách hàng nhận thấy các cơ quan đã cung cấp, công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng; 4,13% khách hàng đánh giá là tạm được; 1,24% đánh giá là có nhưng chưa đầy đủ hoặc không thấy gì.

Đối với nhóm khách hàng khảo sát không gửi phản ánh, kiến nghị (95,56%) cho biết các cơ quan BHXH làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị chiếm đến 67,58%; 31,84% cho rằng chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị (chưa đến mức phải kiến nghị); chỉ có 0,58% còn ngại phiền hà hoặc sợ bị gây khó dễ (3 ý kiến tại BHXH tỉnh và 1 ý kiến tại BHXH huyện Vạn Ninh).

Đối với nhóm khách hàng đã gửi phản ánh, kiến nghị (chiếm tỷ lệ 4,54%): 72,73% đánh giá đã được trả lời đầy đủ nội dung và kịp thời; 18,18% đánh giá ở mức tạm được. Tuy nhiên vẫn còn 6,06% khách hàng nhận được trả lời không đầy đủ, chậm trễ; thậm chí có 1 trường hợp chưa nhận được câu trả lời (BHXH huyện Cam Lâm).



### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Năm 2023, cảm nhận chung về sự phục vụ của các cơ quan BHXH, có 36,73% khách hàng cảm thấy rất hài lòng, 58,05% hài lòng; 4,81% đánh giá tạm được; và còn 0,41% khách hàng đánh giá rất không hài lòng (2 ý kiến tại BHXH thành phố Cam Ranh và 1 ý kiến tại BHXH tỉnh). Tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng tăng hơn 6% so với năm 2022.

Có thể thấy ngành BHXH tiếp tục có những tín hiệu tích cực trong việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; tuy nhiên, chưa có sự đồng đều giữa các cơ quan cũng như giữa các tiêu chí thành phần với nhau.

#### 2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Qua thực tế giao dịch, giải quyết công việc, hầu hết khách hàng đánh giá chất lượng phục vụ của BHXH tốt hơn trước và thể hiện sự hài lòng đối với chất lượng phục vụ. Để tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, khách hàng có một số ý kiến, tổng hợp như sau:

- Đề xuất xem xét việc nộp báo cáo nhân sự (lao động) bằng tài khoản dịch vụ công để thuận tiện thời gian, không mất công đi nộp bản cứng.

- Khi liên hệ số điện thoại cho từng bộ phận của cơ quan bảo hiểm xã hội, vui lòng nhận điện thoại, tiếp nhận thông tin thắc mắc của người tham gia bảo hiểm xã hội.

- Bộ phận hướng dẫn quản lý doanh nghiệp, đề nghị cán bộ hướng dẫn tận tình hơn, nhận phản hồi kịp thời để đơn vị giải quyết công việc kịp thời gian.

- Cán bộ nhiều khi giải thích không căn kẽ, nhấn nhó với người liên hệ.

- Mong BHXH kiểm tra kỹ hợp đồng lao động và hồ sơ khi tiếp nhận để giúp doanh nghiệp chỉnh sửa phù hợp.

- Mong cán bộ tiếp nhận câu hỏi của Doanh nghiệp có thể giải thích chi tiết cụ thể hơn để Doanh nghiệp được hiểu. Vì công văn đưa ra có nhiều vấn đề Doanh nghiệp không rõ, mong cán bộ hướng dẫn cách làm cụ thể hơn.

- Tuyên truyền đến các đơn vị Doanh nghiệp nhiều hơn để có thể nắm rõ các thông tin để thực hiện dễ dàng hơn nhanh chóng, tránh sai sót.

- Có nhiều vấn đề cần tham khảo bổ sung, đề nghị cán bộ BHXH trả lời cụ thể, rõ ràng để đơn vị được nắm bắt kịp thời.

- Do kinh tế hiện nay đang suy thoái, đề nghị cơ quan BHXH giảm các hình thức phạt khác để tạo điều kiện cho Doanh nghiệp bảo đảm quyền lợi cho người lao động

- Hàng tháng, đơn vị muốn nhận kết quả nộp BHXH chi tiết qua email để đơn vị lưu trữ hoặc chuyển phát nhanh về đơn vị.

- Nhân viên/ công chức quản lý đơn vị cần cung cấp thông tin cho đơn vị và số điện thoại liên lạc được trong giờ hành chính.

- Cán bộ chuyên quản cần hướng dẫn cụ thể, đơn vị khi bị trả lại hồ sơ làm lại 1 lần để gửi cho đúng, tránh gửi đi gửi lại nhiều lần.

Về mong đợi của khách hàng, 4 nội dung được khách hàng quan tâm nhiều nhất có tỷ lệ mong muốn nhiều và rất nhiều gần tương đương nhau (tiệm cận với mức 72,5%), gồm: nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của khách hàng; nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt; tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho khách hàng; nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho khách hàng trên môi trường mạng.

**Bảng 9. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan BHXH**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho khách hàng trên môi trường mạng	27,6	55,3	17,1
b. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	27,1	51,3	21,6
c. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	30,1	48,4	21,5

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
d. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho khách hàng	36,2	44,1	19,7
đ. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với khách hàng	37,1	40,0	22,9
e. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho khách hàng	27,5	50,1	22,4
g. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng trên môi trường mạng	29,1	46,0	24,9
h. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của khách hàng	26,3	46,8	26,9

**Phụ lục V.4:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	BHXX huyện Cam Lâm	77,93%	84,80%	84,87%	84,10%	89,20%	89,60%	85,08%
2	BHXX huyện Diên Khánh	96,15%	97,85%	97,56%	93,33%	89,00%	99,00%	95,48%
3	BHXX huyện Khánh Sơn	86,88%	87,74%	88,17%	98,06%	91,94%	94,19%	91,16%
4	BHXX huyện Khánh Vĩnh	90,76%	88,80%	87,91%	95,07%	93,87%	96,40%	92,13%
5	BHXX huyện Vạn Ninh	70,89%	84,56%	83,71%	88,99%	88,48%	89,24%	84,31%
6	BHXX thành phố Cam Ranh	86,40%	79,83%	81,40%	88,60%	87,07%	88,30%	85,27%
7	BHXX thị xã Ninh Hòa	75,45%	85,94%	84,75%	90,89%	88,51%	90,99%	86,09%
8	Bảo hiểm xã hội tỉnh	79,83%	79,49%	78,37%	83,93%	86,27%	83,31%	81,87%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>83,47%</b>	<b>84,94%</b>	<b>84,95%</b>	<b>88,75%</b>	<b>88,60%</b>	<b>90,45%</b>	<b>86,86%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng



**Phụ lục V.5:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**  
**(PHIẾU TRỰC TIẾP)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

- Không có ý kiến

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

- Không có ý kiến

*8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Không có ý kiến

*9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?*

- Không có ý kiến

*10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?*

- Không có ý kiến

*12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* BHXH tỉnh Khánh Hòa**

- Do chưa biết được những hồ sơ cần thiết để nộp chính xác cơ quan bảo hiểm có hướng dẫn lại

*15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

- Không có ý kiến

*19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*

- Không có ý kiến

21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)

- Không có ý kiến

24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)

**\* BHXH tỉnh Khánh Hòa**

- Tôi hài lòng, không cần ý kiến

- Khi liên hệ số điện thoại cho từng bộ phận của cơ quan bảo hiểm xã hội, vui lòng nhận điện thoại, tiếp nhận thông tin thắc mắc của người tham gia bảo hiểm xã hội

- Bộ phận hướng dẫn quản lý doanh nghiệp, đề nghị cán bộ hướng dẫn tận tình hơn, nhận phản hồi kịp thời để đơn vị giải quyết công việc kịp thời gian

- Bảo hiểm xã hội làm việc nhanh chóng, thuận lợi hỗ trợ nhiệt tình cho doanh nghiệp

- Thủ tục đơn giản, dễ làm, dễ hiểu

- Không ý kiến vì làm khá tốt

- Cơ quan làm rất tốt, đáp ứng được nguyện vọng của người dân

- Cán bộ nhiều khi giải thích không cặn kẽ, nhắc nhở với người liên hệ

- Tôi thấy hài lòng vì cách tiếp xúc, giải quyết vấn đề bảo hiểm xã hội

- Cần phục vụ nhanh chóng hơn và giải thích chế độ tốt hơn

- Đây là công việc của cán bộ công nhân viên, họ làm theo công việc và đúng hạn nên tôi cảm thấy “tạm được”

- Rất hài lòng phong cách làm việc tại BHXH tỉnh

- Tôi hài lòng với cách làm việc của BHXH tỉnh

- Công tác phối hợp tốt

- Bảo hiểm tỉnh luôn nhiệt tình, kịp thời

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Tôi hài lòng, không có ý kiến

- Thái độ của cán bộ đối với người dân vui vẻ và nhiệt tình hơn

**Phụ lục V.6:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**  
**(PHIẾU TRỰC TUYẾN)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* BHXH tỉnh Khánh Hòa**

- Cán bộ phụ trách tuyên truyền chỗ bộ phận một cửa phải vui vẻ, hướng dẫn nhiệt tình

- Hội nghị tuyên truyền đến đơn vị

- Hướng dẫn thông tin khi có thay đổi

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Đối chiếu các dịch vụ phát sinh trong kỳ

*3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*

- Không có ý kiến

*6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* BHXH tỉnh Khánh Hòa**

- Đề nghị giảm bớt thủ tục hủy – thay thế giấy tờ

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

*11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* BHXH tỉnh Khánh Hòa**

- Do chưa hiểu được nội dung hướng dẫn

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Bằng phần mềm bảo hiểm xã hội của Viettel

**\* BHXH huyện Vạn Ninh**

- Mỗi phương thức cần nộp mẫu tờ khai khác nhau thường sẽ xảy ra thiếu sót

*13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách*

nào? (phương án khác)

- Không có ý kiến

14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)

- Không có ý kiến

16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)

- Không có ý kiến

17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)

**\* BHXH tỉnh Khánh Hòa**

- BHXH tỉnh phục vụ nhiệt tình, chu đáo giải đáp thắc mắc hồ sơ, thời gian giải quyết đúng hạn, tôi không có ý kiến gì thêm

- BHXH tỉnh hợp tác rất tốt với đơn vị, cán bộ nhiệt tình

- Mong BHXH kiểm tra kỹ hợp đồng lao động và hồ sơ khi tiếp nhận để giúp doanh nghiệp chỉnh sửa phù hợp

- Mong cán bộ tiếp nhận câu hỏi của Doanh nghiệp có thể giải thích chi tiết cụ thể hơn để Doanh nghiệp được hiểu. Vì công văn đưa ra có nhiều vấn đề Doanh nghiệp không rõ, mong cán bộ hướng dẫn cách làm cụ thể hơn

- Cán bộ BHXH giải quyết nhiệt tình

- BHXH làm việc tốt, không ý kiến

- Nhìn chung phần mềm bảo hiểm xã hội có thao tác đơn giản, dễ hiểu, thủ tục ngắn gọn, dễ dàng tiếp cận

- Tuyên truyền đến các đơn vị Doanh nghiệp nhiều hơn để có thể nắm rõ các thông tin để thực hiện dễ dàng hơn nhanh chóng, tránh sai sót

- Người chuyên quản đơn vị Trường học (Phường Phước Tiến) không kết bạn zalo, không cung cấp số điện thoại, gọi điện thoại cơ quan lúc gặp lúc không

- BHXH tỉnh làm việc nhiệt tình, nhân viên quản lý thì tận tình với Doanh nghiệp

- Tốt, nhiệt tình

- Cần bên chuyên quản phối hợp với kế toán trong trường trong việc rà soát học sinh tham gia BHYT một cách chính xác và nhanh chóng

- Cần cung cấp thông tin rõ và dễ hiểu hơn

- Thực hiện trực tuyến tốt, thuận lợi cho đơn vị khi tham gia

- Có nhiều vấn đề cần tham khảo bổ sung, đề nghị cán bộ BHXH trả lời cụ thể,

rõ ràng để đơn vị được nắm bắt kịp thời

- Cán bộ nhân viên làm việc nhiệt tình, hỗ trợ tốt
  - Hệ thống phần mềm cố gắng đảm bảo ổn định, thông suốt để Doanh nghiệp nhanh chóng công việc được xử lý kịp thời
  - Nhiệt tình, nhân viên hướng dẫn cụ thể
  - Rất hài lòng cán bộ giải đáp thắc mắc nhiệt tình
  - Do kinh tế hiện nay đang suy thoái, đề nghị cơ quan BHXH giảm các hình thức phạt khác để tạo điều kiện cho Doanh nghiệp bảo đảm quyền lợi cho người lao động
  - Bộ phận một cửa BHXH tỉnh làm việc khoa học rõ ràng cho khách nhiệt tình
  - Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục, hồ sơ trong trường hợp khi trả lại để Doanh nghiệp giải quyết được rõ ràng hơn
  - Cán bộ làm việc nhiệt tình, hỗ trợ chuyên môn hợp lý
  - Áp dụng sử dụng các phần mềm đơn giản, rút ngắn thời gian đi lại, góp phần đẩy nhanh công việc
  - Tiếp tục duy trì các mặt mạnh của đơn vị và có nhiều phương thức nhanh gọn hơn
  - Hàng tháng, đơn vị muốn nhận kết quả nộp BHXH chi tiết qua gmail để đơn vị lưu trữ hoặc chuyên phát nhanh về đơn vị
  - Nhân viên/ công chức quản lý đơn vị cần cung cấp thông tin cho đơn vị và số điện thoại liên lạc được trong giờ hành chính
  - Cán bộ chuyên quản cần hướng dẫn cụ thể, đơn vị khi bị trả lại hồ sơ làm lại 1 lần để gửi cho đúng, tránh gửi đi gửi lại nhiều lần
  - Phần mềm BHXH có giao diện dễ hiểu, tiện cho việc quản lý cũng như nộp hồ sơ trực tuyến, tôi hài lòng khi thao tác trên phần mềm
  - Thời gian tiếp nhận xử lý hồ sơ nhanh gọn hơn
  - Cán bộ giải quyết công việc nhanh chóng và đầy đủ kịp thời cho Doanh nghiệp
  - Tôi không ý kiến gì thêm vì cán bộ làm việc rất tốt
- \* BHXH thị xã Ninh Hòa**
- Tôi cảm thấy hài lòng, không ý kiến gì thêm
  - Cơ quan một cửa BHXH thị xã Ninh Hòa làm việc rất tốt, nhiệt tình tôi rất hài lòng
  - Làm việc tốt nên không ý kiến gì thêm
  - Doanh nghiệp đóng BHXH chậm 1 ngày thì tính lãi phát sinh, còn đóng sớm vài ngày thì không sao

- Xử lý hồ sơ nhanh rất hài lòng
- Hướng dẫn nhiệt tình vui vẻ
- Không có ý kiến gì khác
- Tốt, cơ quan hướng dẫn nhiệt tình
- Nhìn chung ổn, không có ý kiến
- Hài lòng với dịch vụ của đơn vị cung cấp
- Hài lòng với dịch vụ của đơn vị cung cấp
- Giải quyết hồ sơ nhanh hơn nữa
- Tốt, không ý kiến gì thêm
- Rất hài lòng
- Không hài lòng với cơ quan BHXH Ninh Hòa

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- Trong quá trình thực hiện tôi rất hài lòng đối với BHXH huyện Diên Khánh. Tôi có đóng góp một số ý kiến đối với BHXH tỉnh Khánh Hòa như sau: Thái độ phục vụ của công chức BHXH tỉnh Khánh Hòa khi tiếp xúc với nhân dân rất hách dịch, cửa quyền, không nhiệt tình trong công việc. Xin cấp trên xem xét lại.

- Tôi hài lòng
- Cần nâng cao thái độ phục vụ và nhiệt tình trong công việc
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Trong quá trình làm việc tôi thấy hài lòng
- Tôi hài lòng
- Rất vui vẻ, tận tình
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng với sự phục vụ của cán bộ công chức trên địa bàn huyện Diên Khánh
- Tôi hài lòng với cách phục vụ của công chức. Xin chân thành cảm ơn
- Tôi hài lòng
- Tôi hài lòng

- Bản thân tôi làm việc thấy công chức hướng dẫn tận tình, tôi rất hài lòng
  - Trong quá trình làm thủ tục tôi hoàn toàn hài lòng
  - Bản thân tôi làm việc trên địa bàn Diên Khánh, các cơ quan, tổ chức phối hợp rất tốt và nhiệt tình
  - Tôi hài lòng với cách phục vụ và cải cách hành chính hiện nay
  - Bản thân tôi thấy cơ quan phục vụ rất tốt. Tôi hài lòng
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi hài lòng
  - Bản thân tôi thấy cơ quan phục vụ tốt, nhiệt tình
  - Tôi hài lòng sự phục vụ của cơ quan
  - Tôi rất hài lòng sự phục vụ của cơ quan
  - Tôi rất hài lòng với cách phục vụ của công chức địa phương.
  - Cần nâng cấp hệ thống mạng để hồ sơ liên thông được thông suốt
  - Cần nâng cấp đường truyền được tốt hơn phục vụ công việc
  - Tôi hài lòng khi tiếp xúc với công chức
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi xin ý kiến vấn đề nộp báo cáo nhân sự (lao động) bằng tài khoản dịch vụ công để thuận tiện thời gian, không mất công đi nộp bản cứng
  - Hài lòng
  - Tôi hài lòng với sự phục vụ của công chức
  - Tôi hài lòng và nhất trí
  - Tôi hài lòng với sự phục vụ của công chức
  - Trong quá trình làm việc, tôi hài lòng
  - Khi tiếp xúc với công chức tôi rất hài lòng
  - Trong quá trình làm thủ tục tôi rất hài lòng
  - Trong quá trình làm việc với công chức tôi rất hài lòng
  - Sự phục vụ của công chức rất nhiệt tình, vui vẻ
-

### MỤC III. LĨNH VỰC HẢI QUAN

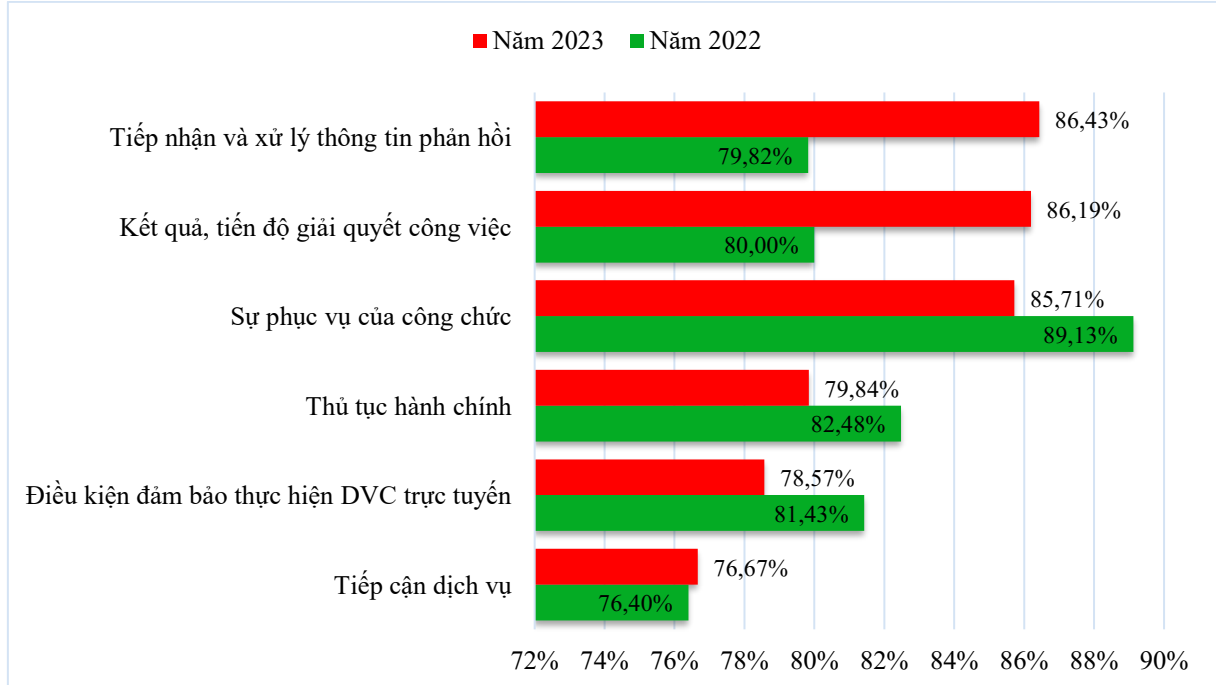
#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

Năm 2023, lĩnh vực hải quan có 42 khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến tham gia trả lời phiếu khảo sát. Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý như sau:

Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan năm 2023 đạt 82,24%, tăng nhẹ 0,70% so với năm 2022, tuy nhiên chưa đạt mục tiêu kế hoạch năm 2023 của tỉnh.

Trong 6 tiêu chí cấu thành chỉ số hài lòng, có 3 tiêu chí đạt kết quả trên 85% là Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc và Sự phục vụ của công chức. Trong đó, Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tăng khá mạnh so với năm 2022 (trên 6%).

Ngược lại với kết quả trên, 3 tiêu chí còn lại có kết quả dưới 80%, trong đó Thủ tục hành chính, Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến là 2 tiêu chí có chỉ số sụt giảm so với năm 2022 với mức giảm lần lượt là 2,64% và 2,86%.



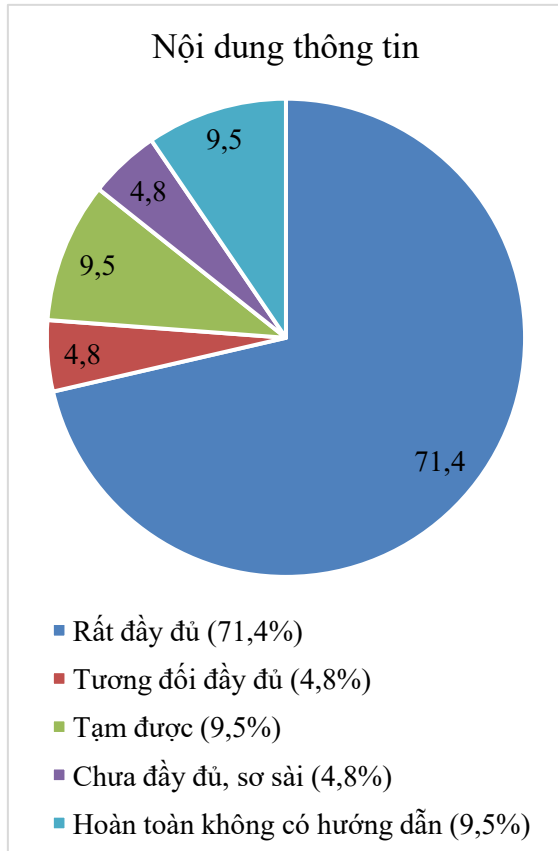
**Biểu đồ 49. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan năm 2023 so với năm 2022**

Về **Tiếp cận dịch vụ**, tỷ lệ khách hàng được tiếp cận thông tin từ 4 hình thức trở lên chiếm hơn 64%, có sự tăng mạnh so với năm 2022 (chỉ chiếm 28,6%). Trong đó, các hình thức phổ biến là được công chức giới thiệu, hướng dẫn (35/42 khách hàng, chiếm tỷ lệ 83,33%), thông qua các hội nghị, cuộc họp,



đối thoại (76,19%), qua website, mạng xã hội (71,43%), qua email, tin nhắn, ứng dụng di động (57,14%).

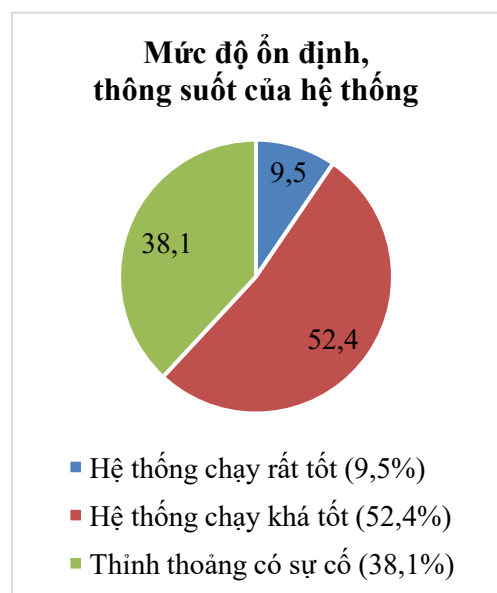
Các nội dung thông tin dịch vụ công lĩnh vực hải quan được 71,4% khách hàng đánh giá ở mức rất đầy đủ, tuy nhiên vẫn có 14,3% khách hàng đánh giá việc tiếp cận thông tin hoàn toàn không có hướng dẫn hoặc chưa đầy đủ, sơ sài (5 khách hàng tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Nha Trang và 1 khách hàng tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Sân bay Quốc tế Cam Ranh).



Về việc hướng dẫn, hỗ trợ của cơ quan Hải quan khi có vướng mắc trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến, khách hàng đánh giá nhận được hướng dẫn rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không gặp rắc rối gì (chiếm 23,8%), còn lại 66,7% đánh giá ở mức khá tốt và 9,5% khách hàng chưa hài lòng.

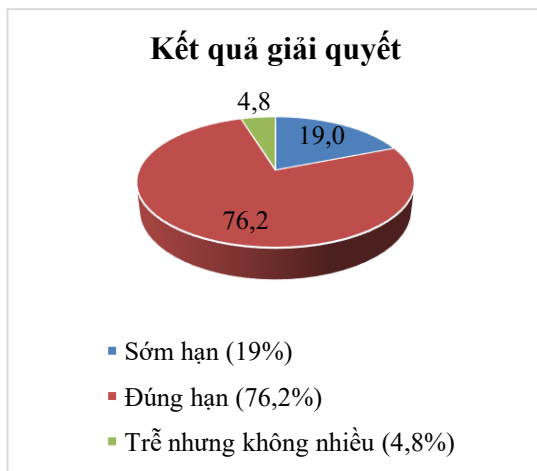
Về **Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến**, 90,5% khách hàng đánh giá khá tốt về giao diện của phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành; đồng thời, khách hàng đánh giá thao tác thực hiện trên phần mềm đơn giản, rất dễ thực hiện chiếm 16,7% và 73,8% không gặp khó khăn trong việc thực hiện.

Đánh giá mức độ thông suốt của đường truyền hệ thống dịch vụ công trực tuyến, 61,9% khách hàng đánh giá thông suốt, không gặp trục trặc khi thao tác; tuy nhiên còn đến 38,1% vẫn còn gặp trục trặc khi đăng ký dịch vụ công (năm 2022 tỷ lệ này chiếm 28,57%). Có thể thấy, mặc dù trong năm 2023 ngành Hải quan đã có kế hoạch và triển khai các giải pháp phối hợp với Tổng Cục Hải quan để duy trì, vận hành ổn định hệ thống Dịch vụ công trực tuyến tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của khách hàng (khách hàng đánh giá độ ổn định và thông suốt của hệ thống giảm 9,53% so với năm 2022).



Về thành phần hồ sơ **Thủ tục hành chính**, có 83,3% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ đơn giản và còn 16,7% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ chưa thật sự hợp lý; 83,3% khách hàng đánh giá không gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử, trong đó có 9,5% cho rằng rất đơn giản, dễ thực hiện. Có đến 97,6% hồ sơ điện tử của khách hàng được tiếp nhận ngay lần đầu mà không bị trả lại để bổ sung tài liệu, giấy tờ hồ sơ đầu vào.

Về **Sự phục vụ của công chức**, khách hàng đánh giá khá cao thái độ làm việc của các công chức chuyên môn ngành hải quan khi có 54,5% nhận xét công chức “Lịch sự, hòa nhã, tận tình” và 45,5% nhận xét công chức “Khá tận tình, lịch sự” khi được hỏi “*Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn giao tiếp, ứng xử như thế nào?*”. Trong 42 khách hàng tham gia khảo sát có 11 khách hàng trả lời phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế. Việc kiểm tra, xác minh của công chức chuyên môn được khách hàng đánh giá là thực hiện



“Tương đối nhanh, có trách nhiệm” chiếm tỷ lệ 72,7%, “Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp” chiếm tỷ lệ 18,2%; tuy nhiên vẫn còn 9,1% đánh giá ở mức tạm được (đã khắc phục được tình trạng khách hàng chưa thật sự hài lòng khi tiếp xúc với công chức chuyên môn của năm 2022). Kết quả khảo sát cũng ghi nhận không có tình trạng công chức đòi hỏi phải chi phí bồi dưỡng, dịch vụ trong quá trình giải quyết công việc.

Bên cạnh những ghi nhận đánh giá tích cực của khách hàng đối với sự phục vụ của công chức ngành hải quan, thì việc có đến 50% khách hàng trả lời không nhận được thông báo bằng văn bản về việc kiểm tra, xác minh thực tế là một vấn đề mà ngành hải quan cần phải quan tâm khắc phục trong thời gian tới.

Về **Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**, có 92,9% khách hàng thực hiện bổ sung hồ sơ không quá 01 lần, tuy nhiên vẫn còn 1 trường hợp phải bổ sung hồ sơ 3 lần mới nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Nha Trang). Có 40/42 khách hàng (tỷ lệ 95,2%) được trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính sớm và đúng hạn trong năm 2023; chỉ có 02 trường hợp hồ sơ trễ hạn (đều là khách hàng tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Nha Trang), trong đó 1 khách hàng cho biết không nhận được bất kỳ thông tin gì từ cơ quan hải quan về việc hồ sơ bị trễ hạn của mình.

Có 97,6% khách hàng đánh giá cơ quan hải quan có cung cấp thông tin đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, chỉ có 1 khách hàng cho biết không thấy bất kỳ thông tin đường dây nóng nào và đề nghị bổ sung thông tin về

tên người tiếp nhận, số điện thoại, thư điện tử, website (khách hàng tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Nha Trang). Có 3/42 khách hàng (tỷ lệ 7,14%) từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hải quan và cả 3 kiến nghị, phản ánh đều được tiếp nhận, giải quyết, trong đó, có 2/3 khách hàng đánh giá “Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời”, 1 khách hàng cho rằng kết quả giải quyết ở mức “Tạm được”.

Đối với 92,96% trường hợp chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị, có 50% đánh giá cơ quan hải quan làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị, còn lại đánh giá là “Chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị”.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG**

### **1. Đánh giá chung của khách hàng**

Cảm nhận chung về sự phục vụ của lĩnh vực hải quan trong năm 2023, 39/42 khách hàng (tỷ lệ 92,9%) đánh giá hài lòng và rất hài lòng, tuy nhiên vẫn có 1 ý kiến đánh giá không hài lòng và 2 ý kiến đánh giá tạm được.

Có những nhận xét, đánh giá tích cực về lĩnh vực hải quan như: Thủ tục hải quan tương đối tốt; đã được hướng dẫn rõ ràng nên không gặp khó khăn; hài lòng về phục vụ của cơ quan Hải quan Nha Trang.

Việc nhận được đánh giá tích cực từ khách hàng cho thấy những nỗ lực đáng ghi nhận của ngành hải quan trong năm 2023 trong việc nâng cao chất lượng sự phục vụ của đội ngũ công chức, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. Thời gian đến ngành hải quan cần tiếp tục nỗ lực, cố gắng đồng hành cùng doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh vượt qua khó khăn trong bối cảnh xung đột chính trị xảy ra ở một số nước trên thế giới đã tác động không nhỏ đến tình hình kinh tế thế giới và trong nước.

### **2. Góp ý của khách hàng**

Bên cạnh các lời khen dành cho cơ quan hải quan, khách hàng tham gia khảo sát cũng có một số góp ý như:

- Doanh nghiệp mong muốn các chính sách thay đổi phù hợp với nhu cầu sản xuất, xuất khẩu hàng hóa. Giảm bớt các quy định về kiểm tra hàng hóa sản xuất xuất khẩu để hàng hóa lưu thông đúng tiến độ, giảm chi phí vận chuyển.

- Một số thành phần hồ sơ còn phức tạp hoặc không cần thiết như đơn xin cấp hóa đơn hàng hóa.

*(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).*

Khi được hỏi về mong đợi, khách hàng mong muốn cao nhất đối với ngành hải quan là cần nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông

suốt (với mức độ mong muốn nhiều và rất nhiều chiếm đến 71,4% khách hàng tham gia khảo sát); nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân trên môi trường mạng; tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp; thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết,...

**Bảng 10. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với khối Hải quan**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân trên môi trường mạng	33,3	54,8	11,9
b. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	28,6	23,8	47,6
c. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	38,1	42,9	19,0
d. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	52,4	35,7	11,9
đ. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	50,0	40,5	9,5
e. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	42,9	31,0	26,2
g. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân trên môi trường mạng	38,1	45,2	16,7
h. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân	50,0	31,0	19,0

**Phụ lục V.7:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH HẢI QUAN**

---

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Ngành Hải quan	76,67%	78,57%	79,84%	85,71%	86,19%	86,43%	82,24%

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục V.8:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC NGÀNH HẢI QUAN**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

- Không có ý kiến

*3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*

- Không có ý kiến

*6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Đơn xin cấp, hóa đơn hàng hóa

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

- Không có ý kiến

*11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)*

- Không có ý kiến

*16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

- Tên người tiếp nhận, số điện thoại, thư điện tử, website

*21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

- Thủ tục hải quan tương đối tốt

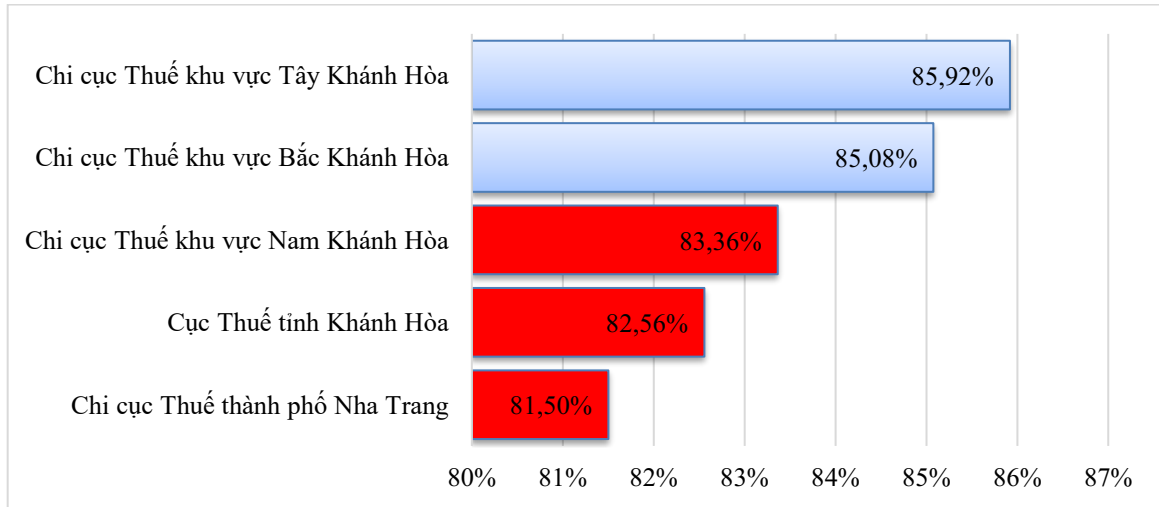
- Doanh nghiệp mong muốn các chính sách thay đổi phù hợp với nhu cầu sản xuất, xuất khẩu hàng hóa. Giảm bớt các quy định về kiểm tra hàng hóa sản xuất xuất

khẩu để hàng hóa lưu thông đúng tiến độ, giảm chi phí vận chuyển

- Đã được hướng dẫn rõ ràng nên không gặp khó khăn
  - Không có ý kiến, hài lòng về phục vụ của cơ quan hải quan Nha Trang
-

## MỤC V. CÁC CƠ QUAN THUẾ

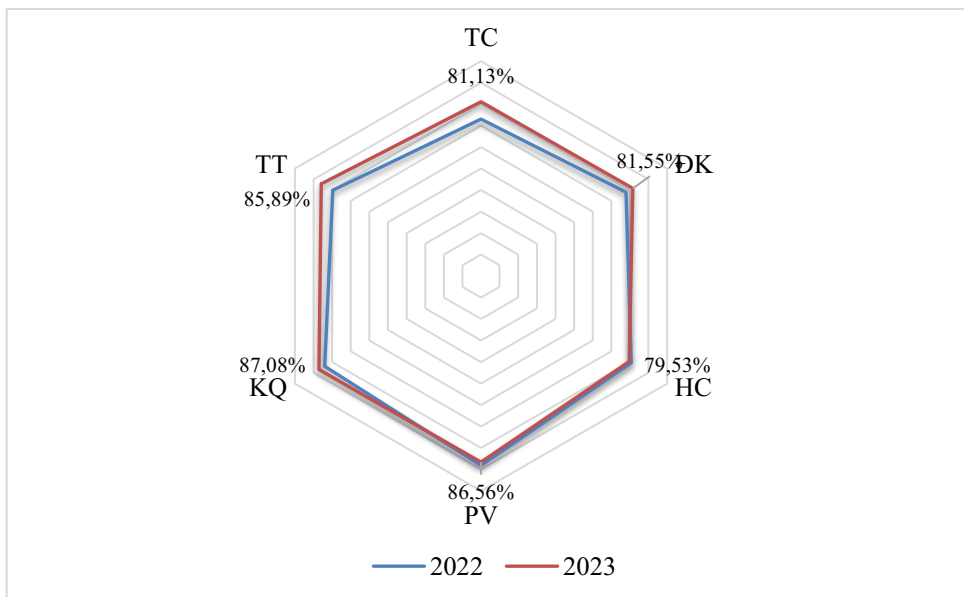
### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



**Biểu đồ 50. Chỉ số hài lòng các cơ quan Thuế**

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung của Khối các cơ quan Thuế đạt 83,62%, tăng 3,02% so với năm 2022. Chỉ số hài lòng của các cơ quan Thuế đều được cải thiện trong khoảng từ 2%-4% và đều đạt trên 80%. Đây là tín hiệu tích cực trong việc nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Thuế trên địa bàn tỉnh, tuy nhiên vẫn còn 3/5 cơ quan có chỉ số hài lòng chưa đạt mục tiêu Kế hoạch Cải cách hành chính của tỉnh năm 2023 đặt ra.

Vị thứ chỉ số hài lòng của các cơ quan ngành thuế không thay đổi so với năm 2022, Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa tiếp tục có chỉ số cao nhất, đạt 85,92% và Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 81,5%.



**Biểu đồ 51. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng ngành Thuế**

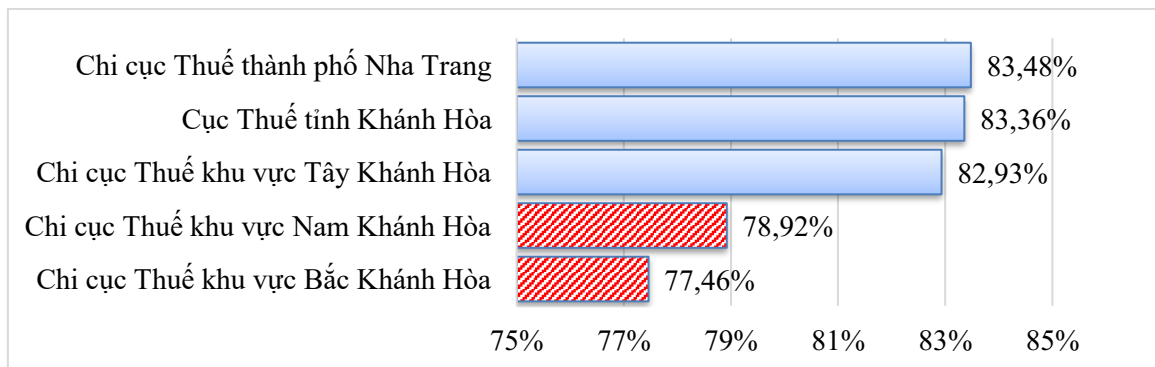


Trên 6 tiêu chí đánh giá, tiêu chí về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 87,08%; tiêu chí Thủ tục hành chính có chỉ số hài lòng thấp nhất, đạt 79,53%. So với năm 2022, có 02 tiêu chí sụt giảm chỉ số, trong đó tiêu chí Thủ tục hành chính giảm 1,20% và tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức giảm 1,39%. Mặc dù tiêu chí Tiếp cận dịch vụ chỉ đạt 81,13%, chưa đạt mức Tốt (trên 84%) tuy nhiên tín hiệu tích cực là tiêu chí này có sự cải thiện khá lớn so với các năm trước (tăng 8,07% so với năm 2022, tăng nhiều nhất trong 6 tiêu chí).

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ

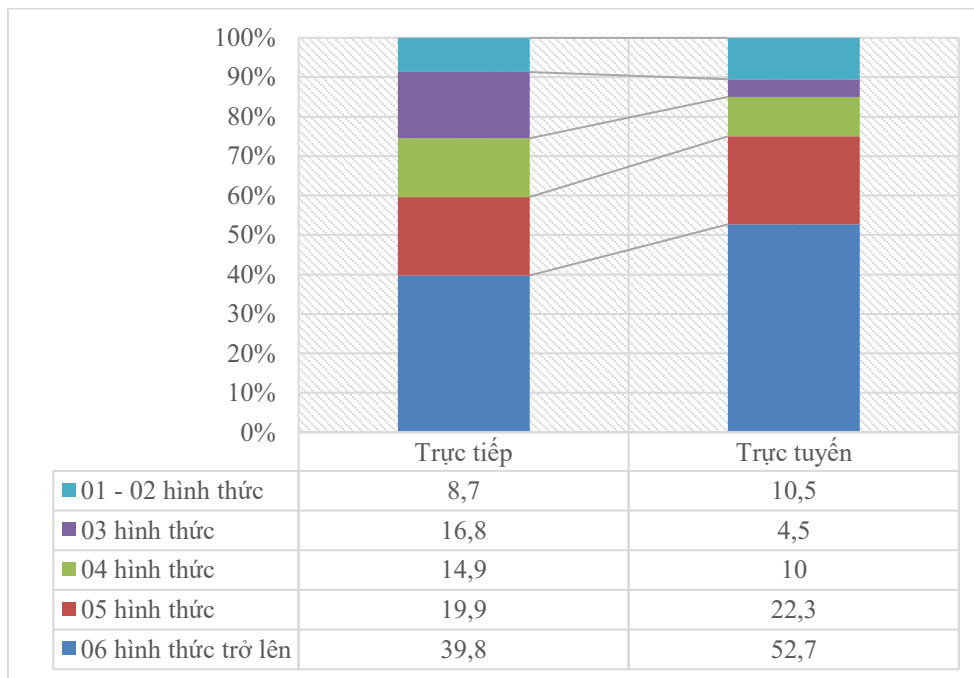
Ở khối các cơ quan Thuế, chỉ số hài lòng chung năm 2023 về Tiếp cận dịch vụ đạt 81,13%, tăng 8,07% so với năm 2022. Có 4/5 cơ quan Thuế có kết quả cải thiện so với năm trước, trong đó Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa là đơn vị có sự tăng trưởng vượt bậc với mức tăng 20,29%. Tuy nhiên, kết quả này chưa đủ để giúp các cơ quan Thuế đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (trên 84%), có 2 cơ quan có chỉ số dưới 80% là Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và khu vực Nam Khánh Hòa.



**Biểu đồ 52. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Thuế**

Kết quả khảo sát cho thấy, nhóm khách hàng trực tuyến được tiếp cận thông tin với nhiều hình thức hơn so với khách hàng trực tiếp khi có đến 85% khách hàng trực tuyến được tiếp cận thông tin từ 4 hình thức trở lên, trong khi tỷ lệ này ở nhóm khách hàng trực tiếp chỉ chiếm 74,5%.

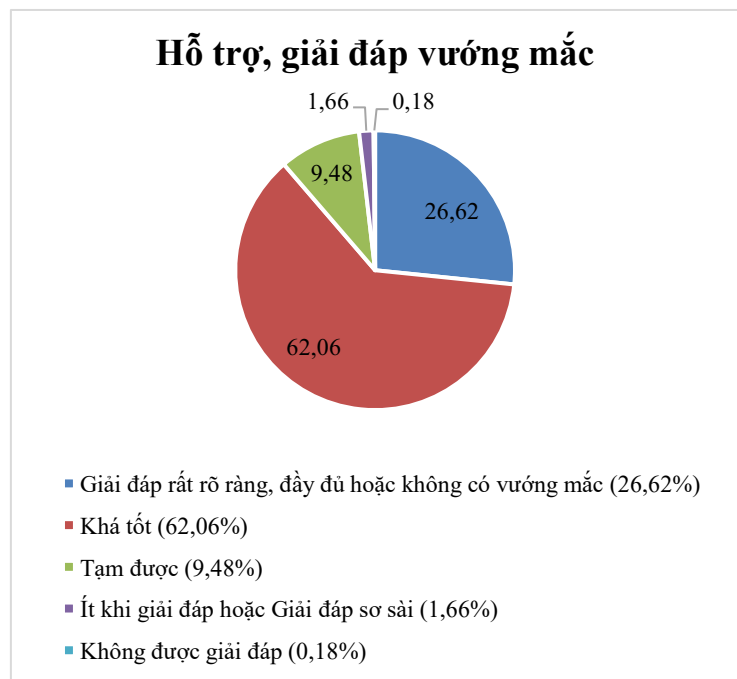
Cục Thuế tỉnh là đơn vị duy nhất được cả khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến và trực tiếp đánh giá cao việc đa dạng hóa phương thức cung cấp thông tin đến khách hàng (100% khách hàng trực tuyến đánh giá có thể tiếp cận thông tin từ 4 hình thức trở lên, 100% khách hàng trực tiếp đánh giá có thể tiếp cận thông tin từ 5 hình thức). Trong khi đó nhiều khách hàng (cả trực tiếp và trực tuyến) của Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và khu vực Nam Khánh Hòa cho biết chỉ tiếp cận thông tin từ 1-2 hình thức.



**Biểu đồ 53. So sánh số lượng hình thức tiếp cận thông tin giữa khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tiếp và trực tuyến ngành thuế**

Về nội dung thông tin được tiếp cận, 89,5% khách hàng được tiếp cận từ 3 nội dung thông tin trở lên, tỷ lệ này là tương đương ở nhóm khách hàng trực tiếp và trực tuyến. Hầu hết khách hàng có thể tiếp cận được các thông tin cơ bản như danh mục dịch vụ công trực tuyến, thông tin thủ tục hành chính, các mẫu đơn, tờ khai, bộ hồ sơ mẫu,... Tuy nhiên về chất lượng thông tin, còn 0,2% rất không hài lòng (1 khách hàng tại Cục Thuế tỉnh) và 5,9% đánh giá tạm được (ở tất cả cơ quan Thuế).

Khi được hỏi về những thắc mắc cần giải đáp, 26,62% khách hàng cho biết được cơ quan Thuế giải đáp rất rõ ràng, đầy đủ hoặc không có vướng mắc; 62,06% đánh giá khá tốt; 9,48% đánh giá ở mức tạm được và còn 1,83% chưa hài lòng, trong đó: 1 trường hợp cho biết không được giải đáp (Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa; 10 trường hợp đánh giá ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài (6 khách hàng

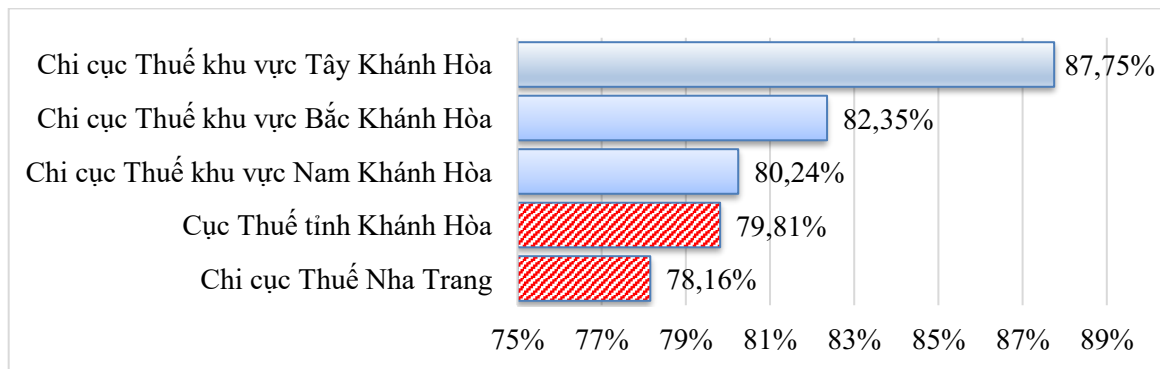


của Chi cục Thuế thành phố Nha Trang, 3 khách hàng của Cục Thuế tỉnh và 1 khách hàng của Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa).

Theo cảm nhận của khách hàng, khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp được các cơ quan Thuế hỗ trợ tốt hơn so với khách hàng nộp trực tuyến (tỷ lệ khách hàng trực tiếp hài lòng cao hơn 5% so với trực tiếp), do đó các cơ quan Thuế cần tiếp tục quan tâm nâng cao chất lượng các kênh hỗ trợ trực tuyến.

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Chỉ số hài lòng chung về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2023 của các cơ quan Thuế đạt 81,55%, xếp loại khá theo thang đo, tăng 3,62% so với năm 2022 nhưng vẫn chưa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (trên 84%). Có 3/5 cơ quan Thuế có chỉ số trên 80%, trong đó, Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa với chỉ số gần 87,75% là cơ quan Thuế có chỉ số cao nhất. Có 2 cơ quan Thuế có chỉ số chưa đạt 80% là Cục Thuế tỉnh (79,81%) và Chi cục Thuế Nha Trang (78,16%).



**Biểu đồ 54. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan Thuế**

Kết quả khảo sát đối với các khách hàng giao dịch trực tiếp tại các cơ quan Thuế cho thấy có 24,2% khách hàng nhận xét trụ sở cơ quan rất khang trang, hiện đại và đầy đủ thiết bị, 69,6% nhận xét khá rộng rãi tiện nghi, 5,6% nhận xét tạm được và còn 0,6% nhận xét còn chật hẹp, chưa thuận tiện (1 khách hàng tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa). Kết quả này tiếp tục đạt mức cao so với mặt bằng chung các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

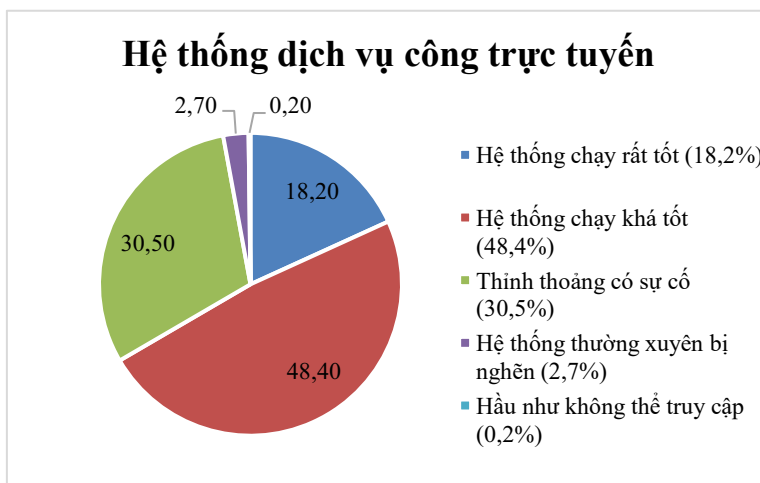
Đánh giá trang thiết bị phục vụ nhu cầu người dân tại Bộ phận Một cửa cơ quan Thuế, còn 5% khách hàng chưa hài lòng; nhiều khách hàng cho biết các cơ quan Thuế cần bổ sung máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ, máy scan hoặc máy photocopy để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp (ý kiến nhiều nhất là tại Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và khu vực Nam Khánh Hòa).

Theo kết quả khảo sát, khách hàng giao dịch trực tuyến với các cơ quan Thuế vẫn chủ yếu thông qua phần mềm Hỗ trợ Khai Thuế (HTKK). Có 29,54% khách hàng nhận xét phần mềm có giao diện rất trực quan và dễ sử dụng; 56,59%

nhận xét tương đối dễ theo dõi; 12,72% nhận xét tạm được và 1,15% nhận xét tương đối khó theo dõi. Kết quả trên không thay đổi nhiều so với năm 2022.

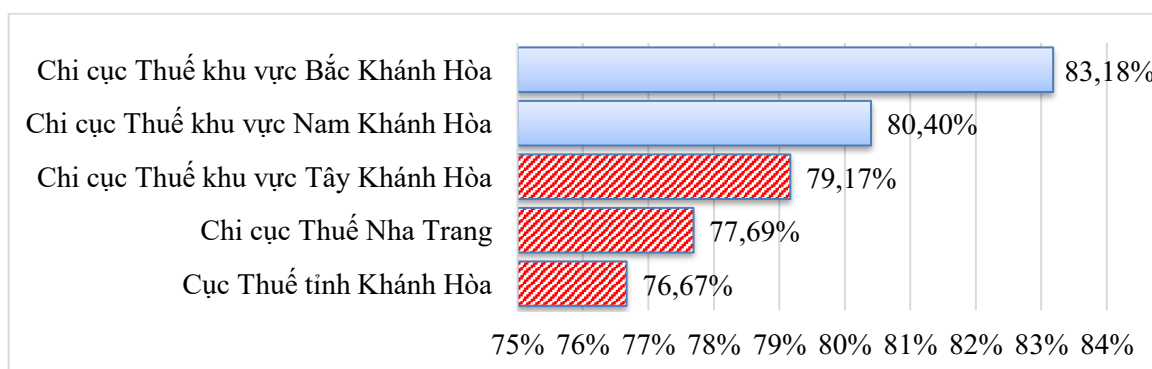
Nhận xét về thao tác thực hiện trên phần mềm, có 28,4% khách hàng nhận xét đơn giản, rất dễ thực hiện (tăng 5,66% so với năm 2022); 56,36% nhận xét tương đối dễ thực hiện, 14,54% nhận xét ở mức tạm được; 0,7% nhận xét khó thực hiện (giảm 2,19% so với năm 2022).

Về tính ổn định của hệ thống, cảm nhận chung của khách hàng thông qua khảo sát có 18,18% nhận xét hệ thống chạy rất tốt, 48,40% nhận xét khá tốt, 30,45% nhận xét thỉnh thoảng có sự cố và 2,72% nhận xét hệ thống thường xuyên bị nghẽn. Đồng thời, có 01 khách hàng của Chi cục Thuế Khu vực Nam Khánh Hòa cho biết hệ thống hầu như không thể truy cập.



### 3. Thủ tục hành chính

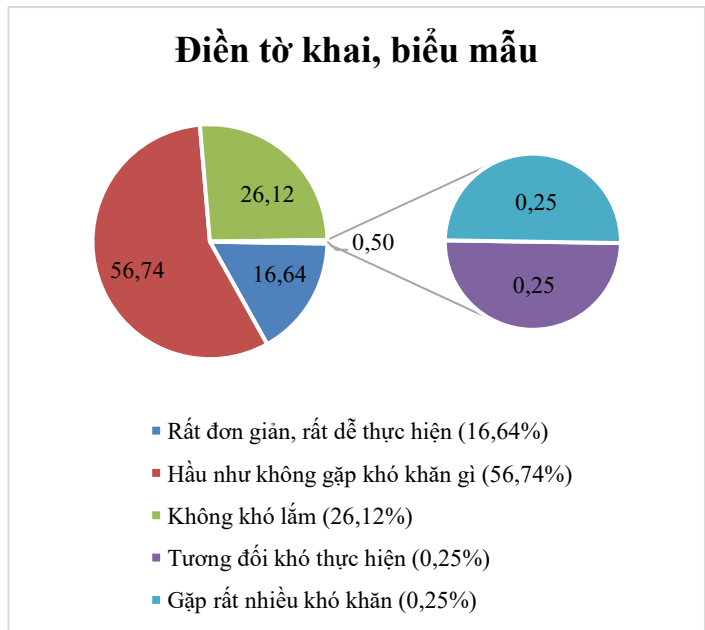
Năm 2023, chỉ số hài lòng chung về thủ tục hành chính cơ quan Thuế đạt 79,53%, giảm 1,20% so với năm 2022. Có 2/5 cơ quan có chỉ số đạt trên 80% là Chi cục Thuế Khu vực Bắc Khánh Hòa (83,18%) và Chi cục Thuế Khu vực Nam Khánh Hòa (80,40%). Các cơ quan còn lại là Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa, Chi cục Thuế Nha Trang và Cục thuế tỉnh Khánh Hòa có các chỉ số tương ứng là 79,17%, 77,69% và 76,67%.



### Biểu đồ 55. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Thuế

Về niềm yết TTHC tại Bộ phận Một cửa hoặc Trang thông tin điện tử, có 29,81% khách hàng nhận xét đầy đủ, rõ ràng, tra cứu thuận lợi; 62,11% nhận xét niềm yết khá đầy đủ; 6,21% đánh giá tạm được và còn 1,87% cho biết việc tra cứu rất bất tiện (thuộc khách hàng của Cục Thuế tỉnh, Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Nam Khánh Hòa).

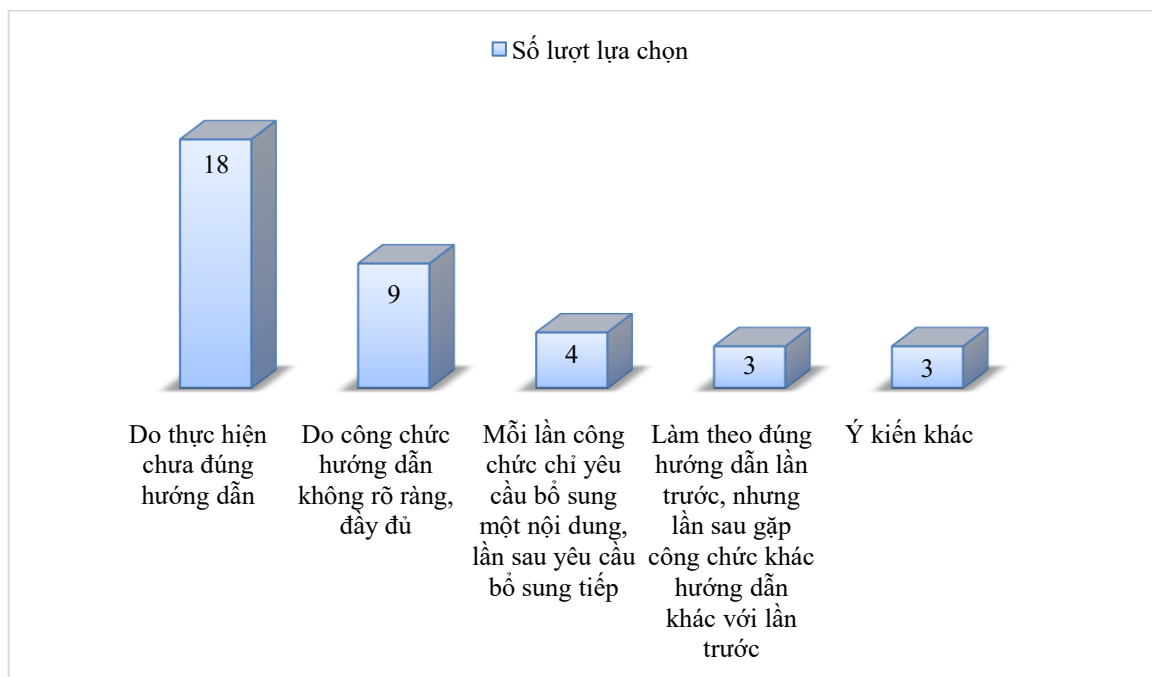
Có 98,5% khách hàng (cả khách hàng thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp và trực tuyến) đánh giá thành phần hồ sơ đơn giản, hợp lý, không yêu cầu nhiều giấy tờ lắm. Chỉ 1,5% khách hàng còn phàn nàn thành phần hồ sơ có nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết. Về việc điền các tờ khai, 16,64% khách hàng nhận xét rất đơn giản, dễ thực hiện; 56,74% cho biết hầu như không gặp khó khăn gì; 26,12% nhận định không khó lắm và còn 0,5% cho biết gặp rất nhiều khó khăn hoặc tương đối khó thực hiện.



Có 19,77% khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến cho biết việc tạo lập hồ sơ điện tử được thực hiện rất nhanh chóng, 62,72% thực hiện tương đối nhanh, 16,59% đánh giá tạm được và còn chưa đến 1% khách hàng cho biết mất nhiều thời gian.

Sau khi nộp hồ sơ dịch vụ công, 89,68% khách hàng cho biết hồ sơ được cơ quan Thuế tiếp nhận ngay lần đầu mà không phải trả lại để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Số khách hàng còn lại phải bổ sung hồ sơ thì chỉ có 57,63% là bổ sung 01 lần, có đến 33,9% bổ sung 2 lần và 6,78% bổ sung 3 lần. Cá biệt có 01 khách hàng tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa cho biết phải bổ sung 5 lần trở lên do tài liệu kèm theo chưa đủ, chưa đúng.

Khi được hỏi nguyên nhân phải bổ sung từ 2 lần trở lên, kết quả khảo sát cung cấp thông tin như sau: 18 phiếu lựa chọn “Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn”; 9 phiếu “Do công chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ”; 4 phiếu chọn đáp án “Mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp”; 3 phiếu lựa chọn “Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước” và 3 phiếu có ý kiến khác.

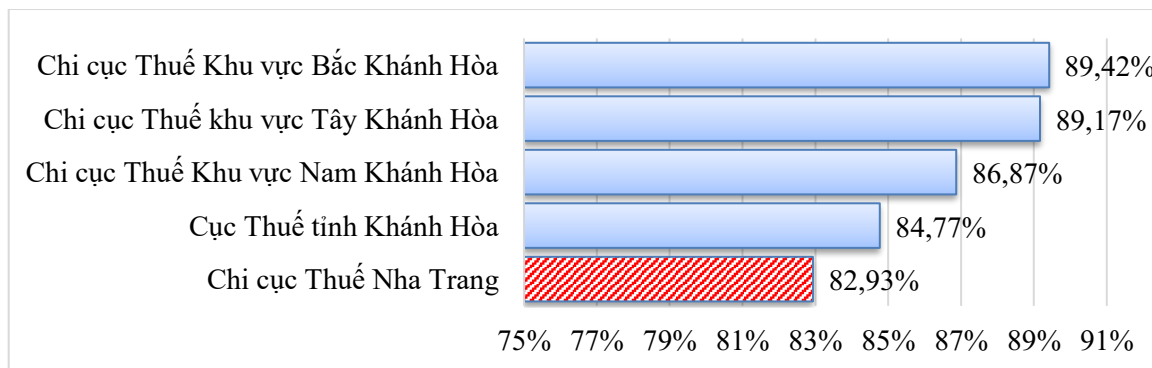


**Biểu đồ 56. Nguyên nhân phải bổ sung từ 2 lần trở lên của khách hàng các cơ quan Thuế**

#### 4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

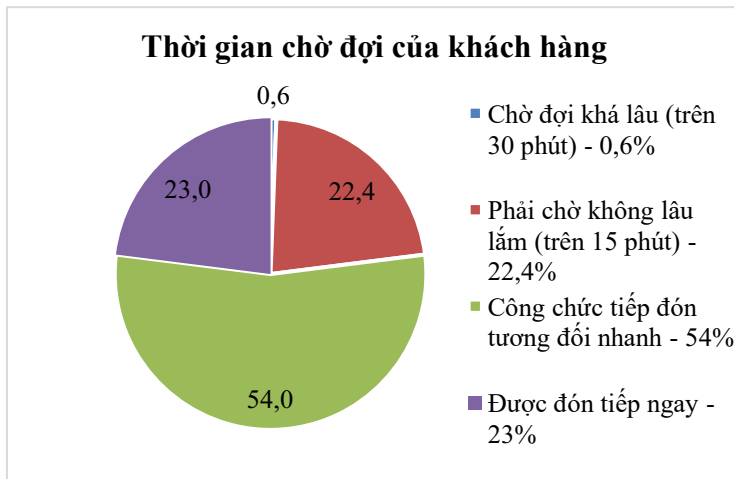
Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ của công chức Thuế năm 2023 đạt 86,56%. So với năm 2022, chỉ số năm 2023 giảm 1,59%. Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 89,42%, Chi cục Thuế Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 82,93% và là cơ quan duy nhất chưa đạt loại Tốt (trên 84%).

Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Nam Khánh Hòa là 2 cơ quan có chỉ số năm 2023 tăng so với năm 2022, tương ứng là 0,18% và 1,24%; trong đó, Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa đang dần tiệm cận với mục tiêu năm 2025 (tối thiểu 90%). Cơ quan có chỉ số giảm nhiều nhất là Cục Thuế tỉnh (giảm 3,85%), kế đến là Chi cục Thuế thành phố Nha Trang (giảm 3,04%).



**Biểu đồ 57. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Thuế**





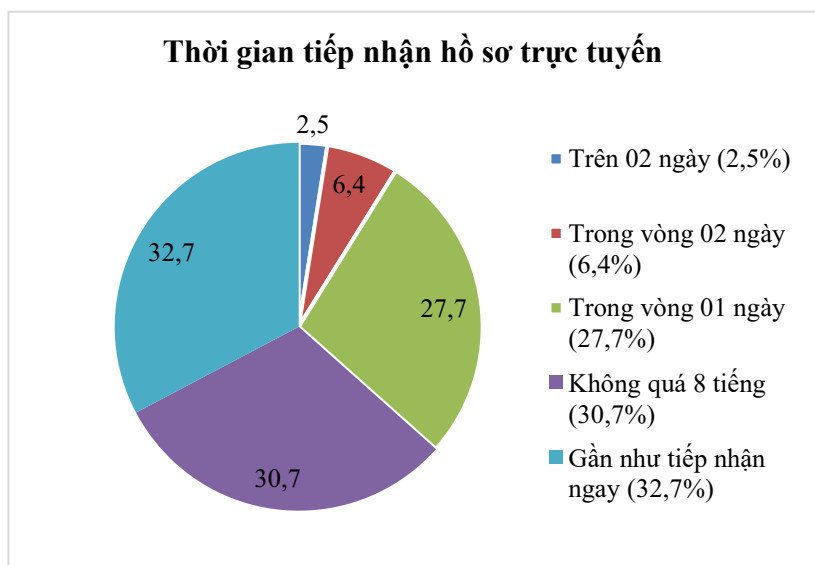
Kết quả khảo sát cho thấy 77% khách hàng được tiếp đón tương đối nhanh, không phải chờ đợi lâu (trong vòng 15 phút) khi đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, 22,4% phải chờ nhưng không lâu lắm và chỉ có 1 trường hợp khách hàng của Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa đánh giá

chờ đợi khá lâu (trên 30 phút). Trong số khách hàng phải chờ đợi, có 2 trường hợp cho biết đã đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay (1 khách hàng tại Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và 1 khách hàng tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa); các khách hàng còn lại phải chờ đợi do chưa đến lượt, công chức đang tiếp nhận hồ sơ khác.

Đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan thuế, nhìn chung khách hàng khá hài lòng, có 96,9% nhận xét là minh bạch, công bằng, người đến trước được tiếp đón trước. Tuy nhiên, 1 khách hàng (chiếm 0,6%) cho biết vẫn có trường hợp không công bằng tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa.

Với câu hỏi: “Ông/Bà có gặp trường hợp cán bộ tại Bộ phận Một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết hay không?”, có 98,12% ý kiến trả lời “Không” và 1,88% trả lời “Có” (rơi vào 2 phiếu khảo sát Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và 1 phiếu của Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa).

Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 32,72% khách hàng cho biết hồ sơ điện tử gần như tiếp nhận ngay lập tức, 30,68% được tiếp nhận không quá 8 giờ, 27,72% trong vòng 01 ngày, 6,36% trong vòng 02 ngày và có 2,52% cho biết thời gian tiếp nhận là trên 02 ngày



(có ở tất cả cơ quan thuế, tuy nhiên Chi cục Thuế Nha Trang chiếm tỷ lệ đến 45,45% tổng số khách hàng chờ tiếp nhận trên 02 ngày). So với năm 2022, thời

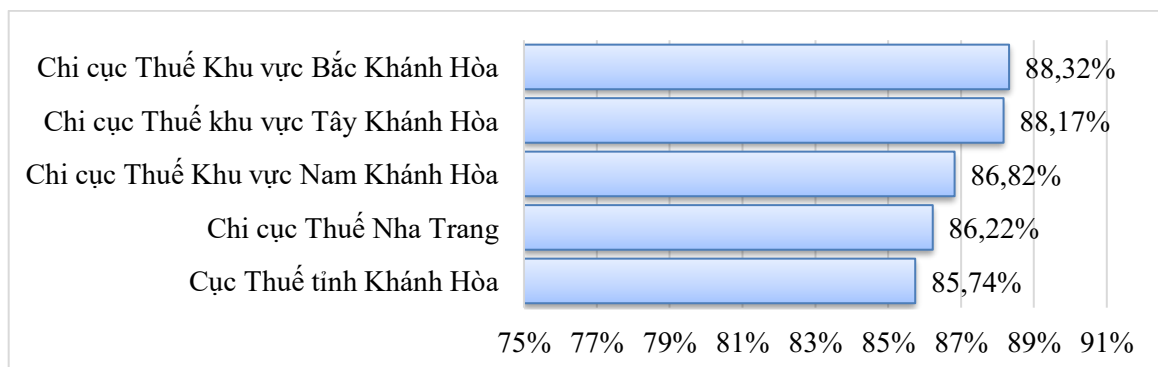
gian khách hàng chờ đợi để được cơ quan Thuế tiếp nhận hồ sơ trực tuyến có xu hướng tăng.

Khi đến nộp hồ sơ trực tiếp, khách hàng đánh giá khá tích cực thái độ giao tiếp của công chức một cửa, cụ thể 29,81% đánh giá hòa nhã, nhiệt tình; 65,22% đánh giá khá tận tình, lịch sự; 4,34% đánh giá tạm được và có 0,63% phản hồi tiêu cực rằng thái độ giao tiếp của công chức một cửa thờ ơ, ít tận tình (1 khách hàng tại Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có ý kiến này). Về công tác tiếp nhận hồ sơ, 16,15% khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa rất nhanh chóng; 75,15% đánh giá tương đối nhanh và 8,07% đánh giá ở mức tạm được, còn 0,63% khách hàng chưa hài lòng (1 khách hàng tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa).

Sau khi hồ sơ được tiếp nhận, 8,32% khách hàng cho biết có tiếp xúc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh. Trong đó, 20,83% khách hàng nhận xét công chức lịch sự, hòa nhã; 58,33% đánh giá khá tận tình, lịch sự; 16,67% chấp nhận tạm được và 4,17% đánh giá còn thờ ơ, ít tận tình (mỗi Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và Nam Khánh Hòa có 1 khách hàng phản ánh).

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, không có phản ánh nào của khách hàng về trường hợp công chức Thuế đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ. Tuy nhiên, tại Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa ghi nhận 2 ý kiến trái chiều: 01 ý kiến cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận và 01 ý kiến công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối khi được bồi dưỡng.

### 5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



**Biểu đồ 58. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan Thuế**

Đây là tiêu chí có kết quả cao nhất trong 6 tiêu chí thành phần, chỉ số đạt 87,08%, tăng 3,09% so với năm 2022 và đạt mục tiêu kế hoạch năm 2023. Khoảng cách chênh lệch giữa các cơ quan thuế về kết quả, tiến độ giải quyết công việc không quá lớn, chỉ số biến động trong khoảng 2,58%.



Về kết quả giải quyết hồ sơ trực tiếp, có 8,69% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 89,44% nhận kết quả đúng hạn, 1,87% trễ hạn nhưng không nhiều lắm. Đối với hồ sơ trực tuyến, có 4,54% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 93,22% nhận kết quả đúng hạn, 1,81% trễ hạn nhưng không nhiều lắm và chỉ có 0,43% cho biết thời gian trễ gấp đôi hoặc hơn. Đây là nỗ lực đáng ghi nhận khi số lượng hồ sơ năm 2023 được các cơ quan thuế tiếp nhận có sự gia tăng đáng kể so với năm 2022 (tăng thêm trên 13.000 hồ sơ).

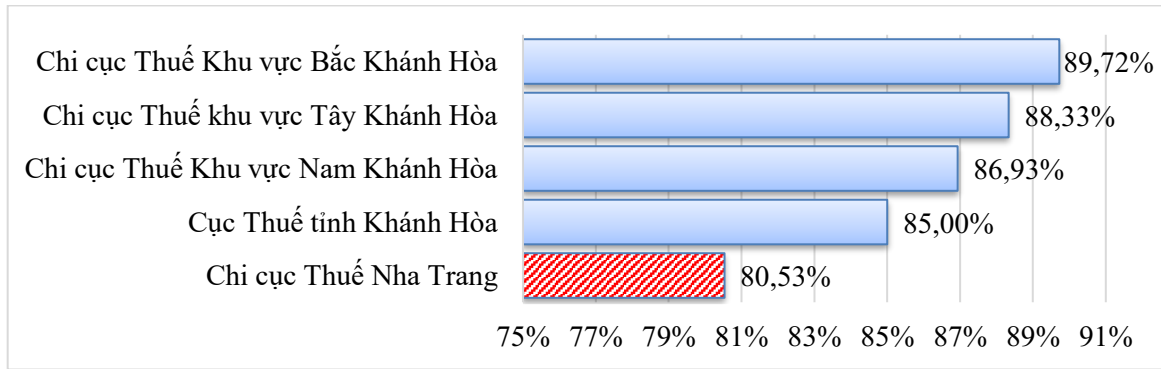
Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo thời gian trong Giấy hẹn trả kết quả, có 141 khách hàng (tương đương 87,58%) được nhận kết quả ngay, tuy nhiên vẫn còn 20 khách hàng (tương đương 12,42%) gặp các tình huống như trong Bảng tổng hợp sau:

**Bảng 11. Tổng hợp tình huống khi đến Bộ phận Một cửa các cơ quan Thuế nhận kết quả giải quyết hồ sơ (Khách hàng trực tiếp)**

Số TT	Cơ quan	Được nhận kết quả ngay	Bộ phận Một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến	Bộ phận Một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do	Bộ phận Một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy	Tổng
1	Chi cục Thuế Khu vực Bắc Khánh Hòa	33	5	3	0	41
2	Chi cục Thuế Khu vực Nam Khánh Hòa	45	3	0	1	49
3	Chi cục Thuế Khu vực Tây Khánh Hòa	47	3	0	0	50
4	Chi cục Thuế thành phố Nha Trang	4	2	1	0	7
5	Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	12	1	0	1	14
<b>Tổng</b>		<b>141</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>161</b>

## 6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế đạt 85,89%, tăng 6,16% và đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. So với năm 2022, tất cả các cơ quan Thuế đều có chỉ số cải thiện ở tiêu chí này với mức tăng từ 4,64% đến 8,74%. Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 89,72%, đơn vị có chỉ số hài lòng thấp nhất là Chi cục Thuế thành phố Nha Trang, đạt 80,53% (chưa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra). Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 9,19%, không biến động nhiều so với năm 2022.



**Biểu đồ 59. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế**

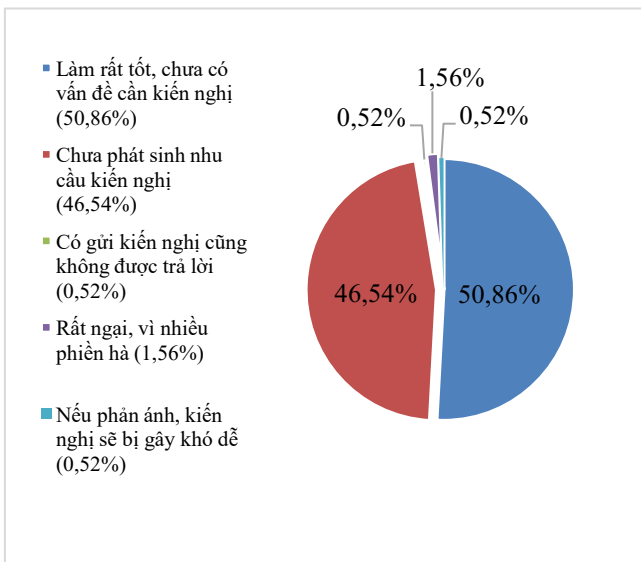
Các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp và trực tuyến đều cho biết thông tin đường dây nóng gồm: tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,... được cung cấp đầy đủ (96,67%). Tuy nhiên vẫn còn 3,33% khách hàng phản nản có nhưng chưa đầy đủ hoặc không thấy gì (số lượng phản ánh nhiều ở Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa).

Theo kết quả khảo sát năm 2023, trong số khách hàng từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị cho cơ quan Thuế thì có 3 khách hàng thuộc nhóm nộp hồ sơ trực tiếp và 21 khách hàng thuộc nhóm thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đối với phúc đáp của cơ quan Thuế, 26,92% khách hàng đánh giá trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng; 43,31% đánh giá tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời; 26,92% đánh giá tạm được và 3,85% chưa nhận được câu trả lời (tương đương 1 khách hàng của Chi cục Thuế thành phố Nha Trang).

Có 97,4% khách hàng cho biết chưa từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị là do cơ quan Thuế làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị hoặc chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị.

Tuy nhiên, vẫn còn 2,6% khách hàng (tương đương 15 người) chưa an tâm về việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của cơ quan Thuế, tỷ lệ này khá cao so với mặt bằng chung các khối cơ quan hành chính tham gia khảo sát. Thông tin cụ thể như sau:

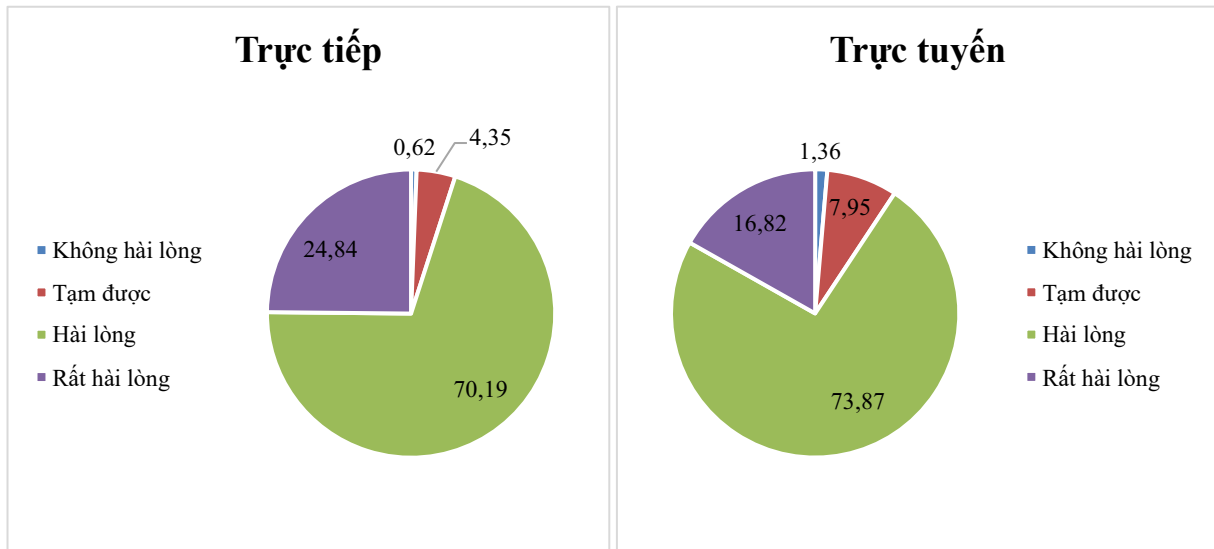
3 khách hàng cho biết đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời (2 trường hợp ở Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và 1 trường hợp ở Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa); 3 khách hàng có ý kiến nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ (2 trường hợp ở Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa và 1 trường



hợp ở Chi cục Thuế thành phố Nha Trang); 9 khách hàng còn ngại vì nhiều phiền hà (trừ Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa, các cơ quan Thuế còn lại đều có ý kiến của khách hàng, trong đó Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa chiếm 4/9 trường hợp).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung



Đánh giá chung về sự phục vụ của khối các cơ quan Thuế, có 18,97% khách hàng rất hài lòng, 72,88% hài lòng, 6,99% đánh giá tạm được và 1,16% không hài lòng. Trong đó, nhóm khách hàng thực hiện dịch vụ công theo hình thức trực tiếp có mức đánh giá hài lòng cao hơn so với hình thức trực tuyến (tỷ lệ rất hài lòng ở hình thức trực tiếp cao hơn 8% so với trực tuyến). Như vậy, có sự thay đổi trong sự cảm nhận của khách hàng giữa các hình thức so với năm 2022 (năm 2022 khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến có mức hài lòng cao hơn).

#### 2. Góp ý của khách hàng

Tổng hợp mức độ mong đợi của khách hàng ở 10 nội dung lấy ý kiến, việc hệ thống dịch vụ công không ổn định, chưa được hỗ trợ kịp thời ảnh hưởng đến trải nghiệm là nguyên nhân khách hàng mong muốn nhiều và rất nhiều cao nhất ở nội dung nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt (71,8%); tiếp theo là thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết (65,8%); nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp (65,5%); tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp (63,9%);...

**Bảng 12. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các cơ quan Thuế**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp	34,5	55,2	10,3
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	43,4	48,4	8,2
c. Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	28,2	54,7	17,1
d. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	34,2	50,4	15,4
đ. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	48,2	39,9	11,9
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, doanh nghiệp	52,7	35,3	12
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp	38	48,7	13,3
h. Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	36,1	47,7	16,2
i. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	39,3	47	13,7
k. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp	36,8	46,4	16,8

Với việc đồng hành cùng người nộp thuế trong thời gian qua, nhiều ý kiến tích cực đối với ngành Thuế tỉnh Khánh Hòa đã được ghi nhận trong kết quả khảo sát năm 2023. Bên cạnh đó, ngành vẫn còn tồn tại một số hạn chế, khách hàng đã tham gia có một số góp ý đối với ngành Thuế để có thể nâng cao mức độ hài lòng trong thời gian tới được tổng hợp như sau:

- Mạng yếu, thường bị lỗi; vì vậy cần cải thiện Website kê khai và chất lượng đường truyền để đảm bảo thông suốt, nhanh chóng, đặc biệt là vào những ngày cao điểm thường (đầu tháng, đầu quý).

- Đề nghị cải thiện thái độ của cán bộ quản lý thuế khi trao đổi, hướng dẫn, thông tin qua điện thoại đối với doanh nghiệp; cần hướng dẫn, giải đáp thắc mắc rõ ràng, không nói chung chung, tránh tình trạng hướng dẫn người nộp thuế đi lại phiền phức tiếp nhận; cần nhắc máy điện thoại bàn (đội tuyên truyền) để nghe thắc mắc của đơn vị nộp thuế.

- Đề xuất Chi cục Thuế thường xuyên mở lớp tập huấn, các buổi hội thảo về các chính sách, Thông tư về Thuế mới nhất cho các đơn vị trên địa bàn. Khi có lớp tập huấn hoặc văn bản, Thông tư quy định về thuế vui lòng gửi vào địa chỉ mail cá nhân.

- Đường dây nóng hotline về đăng ký mã số thuế cá nhân không thấy có người trực hoặc không có ai hỗ trợ, đôi khi hay bận, phải gọi lại để liên hệ. Thủ tục hành chính khi gặp sai sót về thông tin cá nhân (do cơ quan nhà nước thay đổi) còn chậm và rườm rà. Vì vậy, cần cải thiện chất lượng hoạt động của đường dây nóng.

- Kiến nghị cơ quan Thuế có sự hỗ trợ tích cực và nhanh chóng hơn cho doanh nghiệp trong việc thực hiện yêu cầu điều chỉnh tiêu mục thuế để không bị phát sinh nộp chậm; rà soát báo cáo của các đơn vị kịp thời so với thời gian đề nghị nộp để giảm thiểu tối đa tình trạng xử phạt do nộp chậm, nộp trễ.

- Đề nghị quý cơ quan Thuế quan tâm, hỗ trợ kịp thời những vướng mắc cần giải quyết kịp thời của các đơn vị trong thủ tục hỗ trợ kê khai và nộp thuế theo quy định.

- Khi thực hiện các thao tác trên kê khai trực tuyến có vài chỗ chưa được hiểu hoặc khi cần kê khai nộp quyết toán, hoặc xuất hóa đơn mạng hay bị nghẽn (xuất hóa đơn xong phải qua kiểm tra thông tin rà soát từng hóa đơn và phải bấm gửi đến cơ quan Thuế do bị lỗi.

- Cán bộ tiếp dân nên tiếp thu ý kiến của dân về những bất cập trong quy định và hướng dẫn cách làm theo quy định để tránh việc hồ sơ bị trả lại. Cán bộ nên cập nhật kịp thời các thông tư, nghị định để hướng dẫn cho doanh nghiệp làm đúng, tránh tình trạng tới lui tại cơ quan nhiều lần mất thời gian.

*(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).*

**Phụ lục V.9:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN THUẾ**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	77,46%	82,35%	83,18%	89,42%	88,32%	89,72%	85,08%
2	Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	78,92%	80,24%	80,40%	86,87%	86,82%	86,93%	83,36%
3	Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa	82,93%	87,75%	79,17%	89,17%	88,17%	88,33%	85,92%
4	Chi cục Thuế thành phố Nha Trang	83,48%	78,16%	77,69%	82,93%	86,22%	80,53%	81,50%
5	Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	83,36%	79,81%	76,67%	84,77%	85,74%	85,00%	82,56%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>81,13%</b>	<b>81,55%</b>	<b>79,53%</b>	<b>86,56%</b>	<b>87,08%</b>	<b>85,89%</b>	<b>83,62%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục V.10:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN THUẾ**  
**(PHIẾU TRỰC TIẾP)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

- Không có ý kiến

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

- Không có ý kiến

*7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

- Không có ý kiến

*8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)*

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Cần có máy tính tra cứu thông tin tại chỗ

*9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa**

- Nhiều thông tin trùng lặp trong các mẫu

*9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?*

- Không có ý kiến

*10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?*

- Không có ý kiến

*12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

- Không có ý kiến

*19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*

- Không có ý kiến

*21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)*

- Không có ý kiến

*24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

- Không có ý kiến

*28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

**\* Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa**

- Mong muốn có nước lọc trong lúc người dân đến làm thủ tục và tại cơ quan có máy photocopy hỗ trợ khi người dân cần bổ sung hồ sơ

- Nhận xét làm việc tốt

- Cục thuế tỉnh Khánh Hòa làm việc rất tốt, nhiệt tình, tôi rất hài lòng

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Đề xuất chi cục Thuế thường xuyên mở lớp tập huấn cho các đơn vị địa bàn về các chính sách, Thông tư về Thuế mới nhất. Khi có lớp tập huấn hoặc văn bản, Thông tư quy định về thuế vui lòng gửi vào địa chỉ mail cá nhân.

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Hài lòng tiếp đón phục vụ của nhân viên Chi cục Thuế

- Làm tốt

- Cơ quan phục vụ tốt, vui vẻ, nhiệt tình

- Tôi hài lòng

- Làm rất tốt

- Trong quá trình làm việc, tôi cảm thấy hài lòng

- Thủ tục hành chính bớt rườm rà

- Hài lòng với thái độ phục vụ của cơ quan

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Thủ tục kê khai thuế rất là gọn gàng, tôi chân thành cảm ơn

- Đề nghị cải thiện thái độ phục vụ, nâng cao các thiết bị hỗ trợ phục vụ người dân như thông báo nhanh, thông tin rõ, giảm bớt thủ tục hành chính, tra cứu tại chỗ hồ sơ

**\* Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa**

- Tôi hài lòng với thái độ phục vụ.



- Tôi hài lòng với cách giải quyết hồ sơ
  - Tôi hài lòng
  - Tôi hài lòng với cách giải quyết hồ sơ
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ giải quyết hồ sơ
  - Tôi tạm hài lòng với thái độ phục vụ này
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ của cơ quan Thuế khu vực phía Tây  
Khánh Hòa
  - Tôi hài lòng với cách hướng dẫn thái độ phục vụ
  - Tôi hài lòng với giải quyết hồ sơ
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ
  - Tôi hài lòng với chất lượng phục vụ của chi cục Thuế, cán bộ chi cục Thuế  
giải thích rõ ràng và dễ hiểu
  - Tôi hài lòng với giải quyết hồ sơ
  - Hài lòng
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ
  - Tôi hài lòng
  - Hài lòng với cách phục vụ và tiếp đón
  - Hài lòng
  - Tôi hài lòng với sự giải quyết hồ sơ
  - Tôi hài lòng với sự giải quyết hồ sơ
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi thấy thủ tục hồ sơ nhiều, phải tinh giảm bớt
  - Cần đơn giản hơn thủ tục
  - Thủ tục kèm hồ sơ cần ngắn gọn, đơn giản hơn
  - Tôi hài lòng với kết quả giải quyết hồ sơ và nhân viên
  - Kính mong cơ quan chính quyền giảm thuế hơn nữa để giúp cho cơ sở  
kinh doanh được tốt hơn. Hồ sơ cần đơn giản hóa hơn.
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ
  - Tôi hài lòng với thái độ phục vụ
  - Tôi hài lòng với giải quyết hồ sơ
-

**Phụ lục V.11:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC CƠ QUAN THUẾ**  
**(PHIẾU TRỰC TUYẾN)**

---

*1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Tờ rơi hướng dẫn

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến

*3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:*

- Không có ý kiến

*6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn phương án 1 hoặc 2), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (phương án khác)*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Thường chậm, phải chờ đợi lâu.

- Phần mềm thường xuyên nâng cấp nhưng máy tính cơ quan thì không đồng bộ kịp.

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Không có ý kiến

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

- Không có ý kiến

*11b. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Tài liệu kèm theo chưa đủ, chưa đúng

*13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Bổ sung thêm thông tin qua website

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Nếu có sai hoặc thiếu sót thì cơ quan thuế trả lời trễ làm đơn vị phải lập biên bản hoặc xử phạt

- Cần báo qua điện thoại cơ quan để được giải quyết kịp thời

14d. Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)

- Không có ý kiến

16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào? (phương án khác)

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Qua website

17a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Cung cấp cho người dân biết ai là người tiếp nhận, cần sửa đổi gì để nộp lại kịp thời.

21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Cơ quan thuế đã hỗ trợ nhiệt tình trong quá trình doanh nghiệp gửi thông tin, vướng mắc, thái độ phục vụ tốt cũng như cơ sở thông tin mạng ổn định

- Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa làm việc tốt, hài lòng khách hàng

- Nhân viên cán bộ Cục Thuế tỉnh làm việc nhiệt tình, rất hài lòng

- Cán bộ quản lý thuế: làm tốt, nhiệt tình.

- Nhân viên làm việc nhiệt tình, hòa nhã

- Cục Thuế tỉnh làm việc tốt, các cán bộ nhiệt tình giải đáp các vướng mắc cho doanh nghiệp

- Cần tổ chức nhiều buổi hội thảo để trao đổi giải đáp các chính sách thuế

- Cần duy trì và nâng cao năng lực phục vụ cũng như hệ thống thông tin trong những năm tới để đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số

- Cần cải thiện Website kê khai vào những ngày cao điểm thường không vào được và kê khai lâu hơn ngày thường

- Cơ quan thuế đã hỗ trợ tốt cho doanh nghiệp nên không có góp ý gì thêm

- Cục thuế làm việc nhiệt tình, hướng dẫn cụ thể

- Đường dây nóng đôi khi hay bận, phải gọi lại để liên hệ

- Khi doanh nghiệp nộp thuế mà có sự nhầm lẫn về tiểu mục thuế và có yêu cầu điều chỉnh lại tiểu mục cho đúng để không bị phát sinh nộp chậm thì rất mong cơ quan Thuế quản lý có sự hỗ trợ tích cực và nhanh chóng hơn cho doanh nghiệp

- Nếu có phát sinh các khoản phạt hay chậm nộp trên hệ thống thì cán bộ, viên chức đối chiếu hỗ trợ cho doanh nghiệp được biết vì có thể lỗi từ phía bên cơ quan nhà

nước hạch toán, ghi nhận sai tiểu mục nộp. Lỗi phát sinh do hệ thống công nghệ thông tin thì đơn vị cơ quan nhà nước hỗ trợ để tránh việc chậm nộp tờ khai hoặc tờ khai bị sai.

- Cục Thuế Khánh Hòa giải đáp thông tin nhanh chóng, chuẩn xác và kịp thời, hỗ trợ người nộp thuế tốt ở các giai đoạn của công việc

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Rất hài lòng với dịch vụ công nộp hồ sơ trực tuyến

- Hài lòng

- Hài lòng

- Hài lòng với phương thức nộp hồ sơ trực tuyến, tạo thuận lợi cho DN

- Hài lòng

- Rất hài lòng

- Hài lòng

- Đề nghị quý cơ quan Chi cục Thuế thành phố Nha Trang luôn quan tâm, hỗ trợ kịp thời những vướng mắc cần giải quyết kịp thời của các đơn vị trong thủ tục hỗ trợ kê khai và nộp thuế theo quy định

- Đề nghị cơ quan thuế rà soát báo cáo của các đơn vị kịp thời so với thời gian đề nghị nộp để giảm thiểu tối đa tình trạng trạng xử phạt do nộp chậm, nộp trễ

- Đề nghị cán bộ hướng dẫn rõ ràng, không chỉ người nộp thuế đi lại phiền phòng tiếp nhận.

- Chi cục Thuế TP Nha Trang làm việc tôi thấy hài lòng

- Khi thắc mắc cần bên thuế (đội tuyên truyền) hướng dẫn tận tình và cần nhắc máy điện thoại bàn

- Chi cục thuế Nha Trang nhiệt tình, làm tốt.

- Nâng cấp hệ thống mạng để vào web không bị rớt mỗi đợt nộp tờ khai nhiều (đầu tháng, đầu quý)

- Khi thực hiện các thao tác trên kê khai trực tuyến có vài chỗ chưa được hiểu hoặc khi cần kê khai nộp quyết toán, hoặc xuất hóa đơn mạng hay bị nghẽn (xuất hóa đơn xong phải qua kiểm tra thông tin rà soát từng hóa đơn và phải bấm gửi đến CQT do bị lỗi)

- Tương đối tốt

- Nâng cao chất lượng mạng hơn để không bị treo giờ cao điểm

- Cần tập huấn trực tiếp về nghiệp vụ chuyên môn về thuế khi có thay đổi nội dung, hoặc có thông tư, công văn mới để Bộ phận Kế toán nắm bắt kịp thời và hiểu rõ hơn

- Hệ thống đăng nhập trang thuế thường xuyên lỗi và không vào được. Đơn giản hóa một vài thủ tục hành chính.

- Chi cục thuế nên giải đáp các thắc mắc và hướng dẫn cho người dân cụ thể, không nói chung chung

- Chi cục Thuế thành phố Nha Trang làm việc hòa nhã

- Cảm thấy đã làm rất tốt, nhiệt tình, chuyên nghiệp, lịch sự

- Thủ tục trực tuyến giải quyết nhanh chóng. Cán bộ hướng dẫn tận tình.

- Đường dây nóng hotline về đăng ký Mã số thuế cá nhân không thấy có người trực hoặc không có ai hỗ trợ. Thủ tục hành chính khi gặp sai sót về thông tin cá nhân (do cơ quna nhà nước thay đổi) còn chậm và rườm rà.

- Chi cục Thuế Nha Trang làm tốt

- Chi cục Thuế Nha Trang làm việc tốt hỗ trợ cho công ty nhiều

- Đề nghị cơ quan cung cấp đường truyền VNPT nâng cao tốc độ đường truyền, tránh trường hợp mạng chập chờn.

- Có một số cán bộ quản doanh nghiệp của Chi cục Thuế TP Nha Trang khi doanh nghiệp gọi trao đổi thắc mắc những đề nghị giải trình, cán bộ quản lý không giải thích cho doanh nghiệp hiểu, chuẩn bị cung cấp mà có thái độ khó chịu, thậm chí còn tắt máy khi đang nói chuyện, thái độ mất lịch sự. Rất mong được cải thiện những vấn đề tương tự.

- Kính đề nghị cơ quan thuế thông báo đơn vị chưa nộp tờ khai sớm để tránh bị phạt nặng. Nhiều khi đơn vị quên nộp tờ khai.

- Nhìn chung phần mềm tốt, không có vấn đề gì cả. Hồ sơ đơn giản, dễ thực hiện.

- Thỉnh thoảng nộp hồ sơ còn bị lỗi, ngoài ra vẫn ổn

- Tương đối ổn

#### **\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Tôi hài lòng với cách phục vụ của Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa

- Tôi hài lòng

- Cán bộ làm rất tốt

- Tôi khá hài lòng với chất lượng phục vụ của Chi cục Thuế

- Tôi hài lòng

- Cơ quan làm rất tốt

- Tôi hài lòng với các vấn đề cơ quan làm

- Hồ sơ nộp giải quyết nhanh

- Hài lòng

- Tốt lắm
- Giảm thuế

**\* Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa**

- Phục vụ tốt
- Phần mềm chạy rất tốt. Hiện tại chưa có sự trục trặc
- Phần mềm thỉnh thoảng bị trục trặc
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng với mức độ phục vụ hành chính công tại chi cục Thuế Tây Khánh Hòa
- Phần mềm chạy tốt
- Phần mềm chạy tốt
- Mạng yếu, cần nâng cấp
- Cán bộ phục vụ tốt về hồ sơ, thủ tục
- Phần mềm chạy tốt
- Hệ thống thuế điện tử từng bước đã được hoàn thiện
- Phần mềm vẫn sử dụng tốt
- Phần mềm chạy tốt
- Phục vụ tốt hành chính công
- Phần mềm quản lý thuế hoạt động tốt
- Nhiều lúc mạng hay bị lỗi
- Phục vụ tốt, cần liên tục và phát huy
- Phần mềm chạy tốt
- Thỉnh thoảng phần mềm gặp sự cố do kết nối mạng
- Phục vụ tốt
- Phần mềm đôi khi gặp sự cố lúc 14h đến 15h vào cuối tháng
- Phần mềm nhiều khi bị sự cố
- Phần mềm thuế tốt
- Phần mềm thuế chạy tốt
- Rất hài lòng
- Rà soát lại tổng hợp số lượng cá nhân của đơn vị trường đang có mã số thuế chưa cập nhật theo CCCD
- Website thuế sử dụng tốt

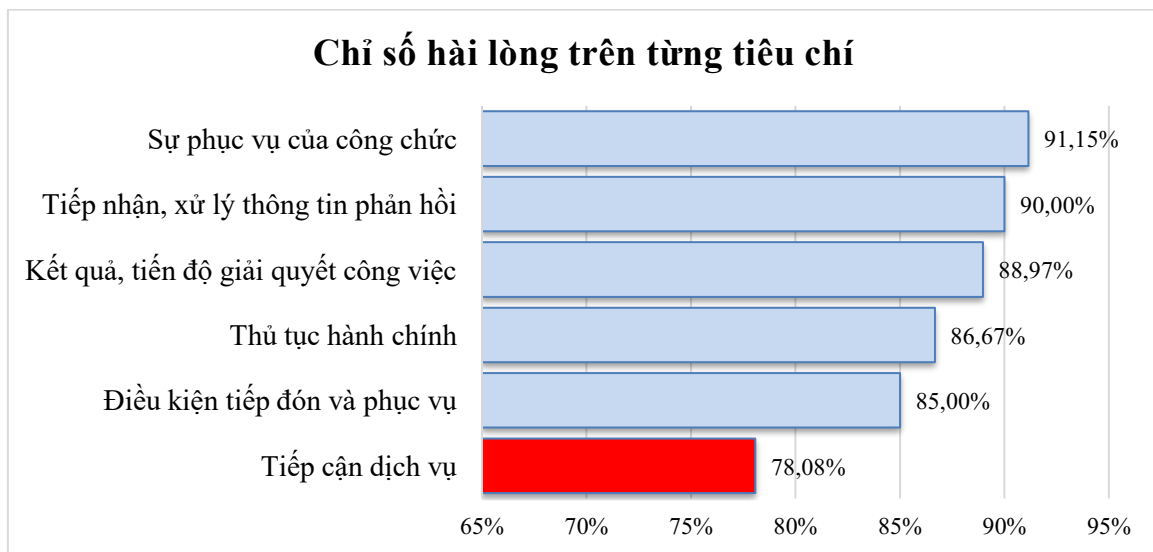
- Phần mềm CCT Khánh Hòa sử dụng tốt
  - Phần mềm tạm được.
  - Phần mềm bình thường
  - Phần mềm tốt
  - Phần mềm thuế tốt
  - Phần mềm nhiều lúc chạy chậm vào những lúc cao điểm
  - Phần mềm của thuế chạy tốt
  - Phần mềm tốt
  - Hệ thống thuế điện tử đã từng bước hoàn thiện, mong rằng trong tương lai sẽ hoàn thiện hơn
    - Phần mềm thuế nhiều khi gặp sự cố
    - Phần mềm thuế điện tử hay bị nghẽn mạng, khó truy cập. Mỗi lần truy cập phải tải phần mềm hỗ trợ mới truy cập được. Đề nghị nâng cấp phần mềm để dễ truy cập hơn.
    - Phần mềm đôi lúc gặp sự cố nghẽn
    - Phần mềm sử dụng có lúc hơi chậm
    - Phần mềm nhiều lúc bị sự cố không vào thực hiện được
    - Phần mềm có lúc bị chậm
    - Bên thuế phục vụ tốt
    - Giờ cao điểm nhiều lúc hoạt động không nhanh
    - Phần mềm chạy tốt
    - Phần mềm chạy tốt
    - Dịch vụ công của Chi cục Thuế tốt
    - Chi cục Thuế phục vụ tốt
    - Phần mềm chạy tốt
    - Phần mềm chạy tốt
    - Phần mềm chạy tốt
-

## MỤC VI.

### NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA

#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

Chỉ số hài lòng năm 2023 của Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa đạt 86,65%, tăng 5,18% so với năm 2022 và tăng trên cả 6 tiêu chí thành phần. Trong đó, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có chỉ số tăng 2,69% so với năm 2022, tuy nhiên đây cũng là tiêu chí duy nhất có kết quả chỉ số dưới 80%, chỉ đạt 78,08%; 5 tiêu chí thành phần còn lại đều có chỉ số đạt từ 85% trở lên và có 2 tiêu chí được khách hàng đánh giá khá cao là Sự phục vụ của công chức (91,15%) và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (90%).



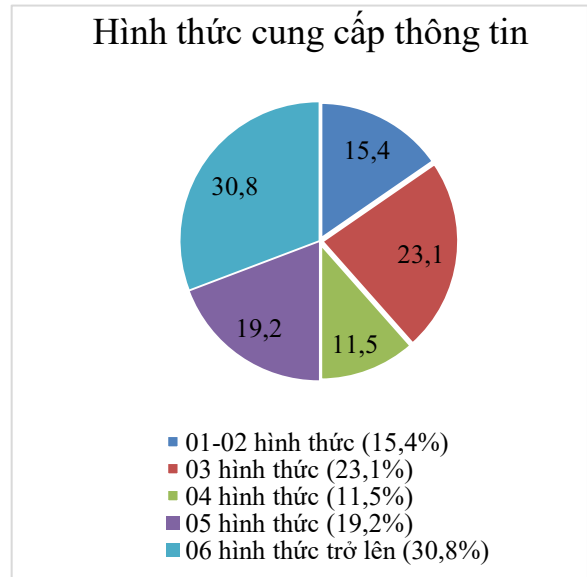
**Biểu đồ 60. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh năm 2023**

Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý trên các tiêu chí như sau:

Về **Tiếp cận dịch vụ**, khảo sát về việc cung cấp thông tin tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh cho thấy có 23% khách hàng cho biết thông tin được cung cấp chưa đầy đủ, sơ sài. Thông tin mà hầu hết khách hàng được tiếp cận là: *Thông tin thủ tục hành chính/công việc, Các mẫu đơn, tờ khai; Bộ hồ sơ mẫu; Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa*. Có một số thông tin mà các khách hàng ít được tiếp cận là: *Hướng dẫn tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả bản điện tử; hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, ...*



Hình thức chuyển tải các thông tin trên cũng đa dạng và phong phú hơn so với năm 2022, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận khi có nhu cầu. 61,5% khách hàng đánh giá có thể tiếp cận thông tin từ 4 hình thức trở lên trong đó chủ yếu vẫn tập trung ở các hình thức như: Cung cấp tài liệu tại Bộ phận một cửa (88,46%); Công chức giới thiệu, hướng dẫn (76,92%); qua Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) chiếm 73,08%; Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa (65,38%); Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động (57,69%).



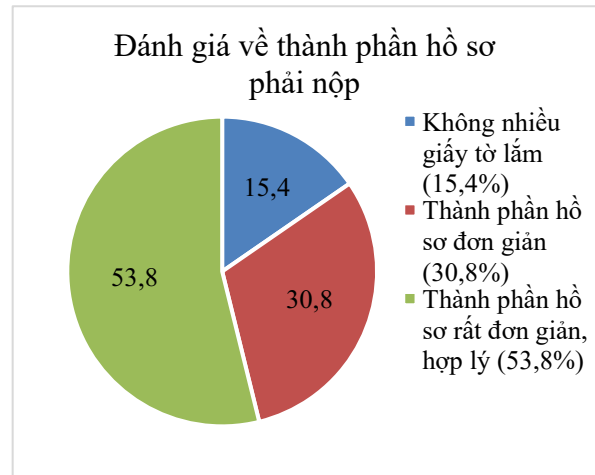
Trả lời câu hỏi “Ông/Bà đánh giá như thế nào đối với nhận xét “Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính, công việc theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận”, 100% khách hàng trả lời Hài lòng hoặc Rất hài lòng, trong đó Rất hài lòng chiếm tỷ lệ 38,5%.

Các thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công được 61,5% khách hàng đánh giá đã được giải đáp rất rõ ràng và đầy đủ, 34,6% đánh giá khá tốt và còn 1 trường hợp nhận xét ở mức tạm được; bên cạnh đó, có 01 trường hợp đánh giá công chức không chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác trong quá trình tiếp nhận hồ sơ.

Về **Điều kiện tiếp đón và phục vụ**, có 15,4% khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa ở mức tạm được, còn lại 84,6% hài lòng với Bộ phận một cửa của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh. Hầu hết khách hàng nhận xét trang thiết bị tại Bộ phận một cửa rất đầy đủ và thuận tiện (chiếm 96,2%), chỉ có 1 trường hợp đánh giá trang thiết bị chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. 100% khách hàng đánh giá vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức thuận tiện và thoải mái; một khách hàng chia sẻ: “Cơ quan luôn sạch sẽ, rộng rãi, thoải mái cho doanh nghiệp đến nộp hồ sơ”.

Về **Thủ tục hành chính**, 80,8% khách hàng đánh giá việc công khai thủ tục đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu; tuy nhiên, vẫn còn 01 khách hàng đánh giá “*Có niềm yết nhưng việc tra cứu còn bất tiện*” và 4 trường hợp đánh giá ở mức tạm được.

Có 84,6% khách hàng nhận xét thành phần hồ sơ đơn giản và 15,4% đánh giá không nhiều giấy tờ lăm; không có trường hợp nào gặp khó khăn trong việc điền các biểu mẫu, tờ khai.



Có 92,3% khách hàng cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay lần đầu mà không phải bị trả lại hoàn thiện hồ sơ, 02 trường hợp phải bổ sung hồ sơ thì được công chức hướng dẫn rất cụ thể; trong đó, 01 trường hợp phải bổ sung 02 lần mới được tiếp nhận hồ sơ, nguyên nhân là do thực hiện chưa đầy đủ theo Thông tư quy định.

Về **Sự phục vụ của cán bộ, công chức**, có 84,6% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay khi đến giao dịch hoặc tiếp đón tương đối nhanh. 15,4% khách hàng phải chờ cho biết chờ không lâu lắm, nguyên nhân do khách đông chưa đến lượt. Hầu hết khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ không có vấn đề gì, công bằng, minh bạch; tuy nhiên, vẫn còn 01 trường hợp cho biết bị công chức một cửa từ chối tiếp nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết mà không giải thích rõ lý do từ chối.

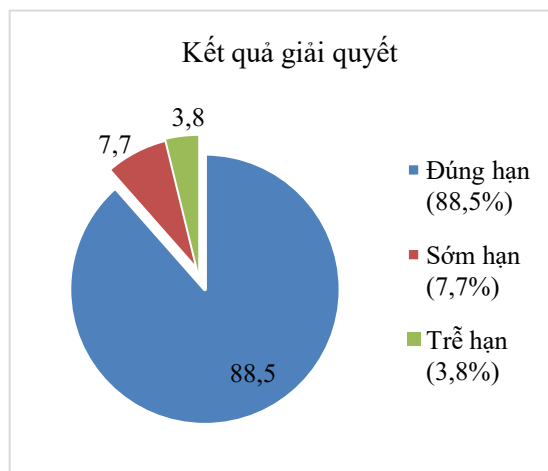
96,2% khách hàng đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức một cửa lịch sự, tận tình, hòa nhã; 3,8% (1 khách hàng) đánh giá tạm được. Việc tiếp nhận hồ sơ được công chức một cửa thực hiện nhanh chóng (đánh giá của 92,3% khách hàng) và 7,7% đánh giá tạm được.

**Khách hàng nhận xét: “Ngân hàng nhà nước làm việc tốt, thái độ phục vụ khách niềm nở, lịch sự, tôi hài lòng”.**

Việc tiếp nhận hồ sơ được công chức một cửa thực hiện nhanh chóng (đánh giá của 92,3% khách hàng) và 7,7% đánh giá tạm được.

Có 26,9% khách hàng cho biết sau khi nộp hồ sơ phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế và được thông báo bằng văn bản. Việc kiểm tra, xác minh được thực hiện nhanh chóng, chuyên nghiệp và có trách nhiệm. Bên cạnh đó, giao tiếp, ứng xử của công chức chuyên môn khi thực hiện kiểm tra, xác minh được 100% khách hàng đánh giá lịch sự, hòa nhã, tận tình.

Về **Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**, có 80,8% khách hàng không phải bổ sung hồ sơ mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính và 19,2% khách hàng phải bổ sung hồ sơ 1 lần. Trong số khách hàng phải bổ sung hồ sơ thì 80% nhận được email/tin nhắn mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản. Tuy nhiên vẫn còn 1 khách hàng phản ánh “*Không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết*”.



Có 96,2% khách hàng cho biết được nhận kết quả giải quyết hồ sơ đúng hoặc sớm hạn, vẫn còn 3,8% khách hàng trả lời nhận kết quả giải quyết trễ hạn. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh được 100% khách hàng đánh giá ở mức hài lòng trở lên. Tuy nhiên, vẫn có 01 khách hàng khi đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo Giấy hẹn thì gặp phải tình huống Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến.

Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**, đa phần khách hàng cho biết Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh công khai khá đầy đủ các thông tin đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định. 92,3% khách hàng chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị cho biết nguyên nhân là do chưa phát sinh hoặc đơn vị làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị. Trong 2 khách hàng từng gửi phản ánh, kiến nghị thì có 1 khách hàng đánh giá “*Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng*”; còn 1 khách hàng đánh giá kết quả trả lời ở mức tạm được.

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Nhận xét chung về sự phục vụ của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa, 100% khách hàng tham gia trả lời khảo sát đều đánh giá ở mức hài lòng trở lên, trong đó, 53,8% đánh giá Rất hài lòng. Khách hàng đều có nhận xét, đánh giá tích cực đối với sự phục vụ của Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh, chỉ có 1 khách hàng góp ý cần bổ sung thêm Bảng niêm yết thông báo hồ sơ.

Khi được hỏi về mong đợi của khách hàng đối với đơn vị, khách hàng có mức độ mong muốn nhiều và rất nhiều ở các nội dung: Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân (69,2%); thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết (65,4%); nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân (65,4%); nâng cao hơn nữa năng lực của công chức trong giải quyết công việc (65,4%);...

**Bảng 13. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân	30,8	61,5	7,7
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	38,5	50,0	11,5
c. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	34,6	50,0	15,4
d. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	34,6	46,2	19,2
đ. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	38,5	42,3	19,2
e. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	38,5	38,5	23,1
g. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	61,5	26,9	11,5
h. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan đối với nhu cầu, mong đợi của người dân	34,6	34,6	30,8

**Phụ lục V.12:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**  
**CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA**

---

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa	78,08%	85,00%	86,67%	91,15%	88,97%	90,00%	86,65%

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
HC	Thủ tục hành chính
PV	Sự phục vụ của cán bộ, công chức
KQ	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục V.13:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**  
**CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA**

---

- 1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*
- Không có ý kiến
- 2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?*
- Không bổ sung thêm
- 7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (phương án khác)*
- Bảng niêm yết thông báo hồ sơ
- 7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*
- Không có ý kiến
- 8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không? (Ý kiến khác)*
- Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ dễ hiểu
- 9a. Xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?*
- Không có ý kiến
- 9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?*
- Không có ý kiến
- 10a. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?*
- Không có ý kiến
- 12a. Trường hợp bổ sung từ 02 lần trở lên hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nguyên nhân tại sao? (Ý kiến khác)*
- Thực hiện chưa đầy đủ theo thông tư quy định
- 15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*
- Không có ý kiến
- 19a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?*
- Không có ý kiến
- 21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? (Ý kiến khác)*

- Chuyên viên giải quyết hồ sơ tận tình, hướng dẫn khi hồ sơ có sai sót.

*24a. Nếu thông tin đường dây nóng không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

- Không có ý kiến

*28. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (nếu góp ý cơ quan khác vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*

- Ngân hàng nhà nước làm việc tốt, thái độ phục vụ khách niềm nở, lịch sự, tôi hài lòng

- Không, vì đã hiểu được thủ tục khi đăng ký

- Phục vụ tốt về hành chính công

- Bộ phận một cửa và chuyên viên giải quyết hồ sơ rất nhã nhặn và tận tình

- Kết quả luôn được trả sớm hơn thời gian hẹn

- Cơ quan luôn sạch sẽ, rộng rãi, thoải mái cho doanh nghiệp đến nộp hồ sơ

- Nhìn chung, chúng tôi rất hài lòng

---

**Phần VI:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN, PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**  
**KHU VỰC NĂM 2023**

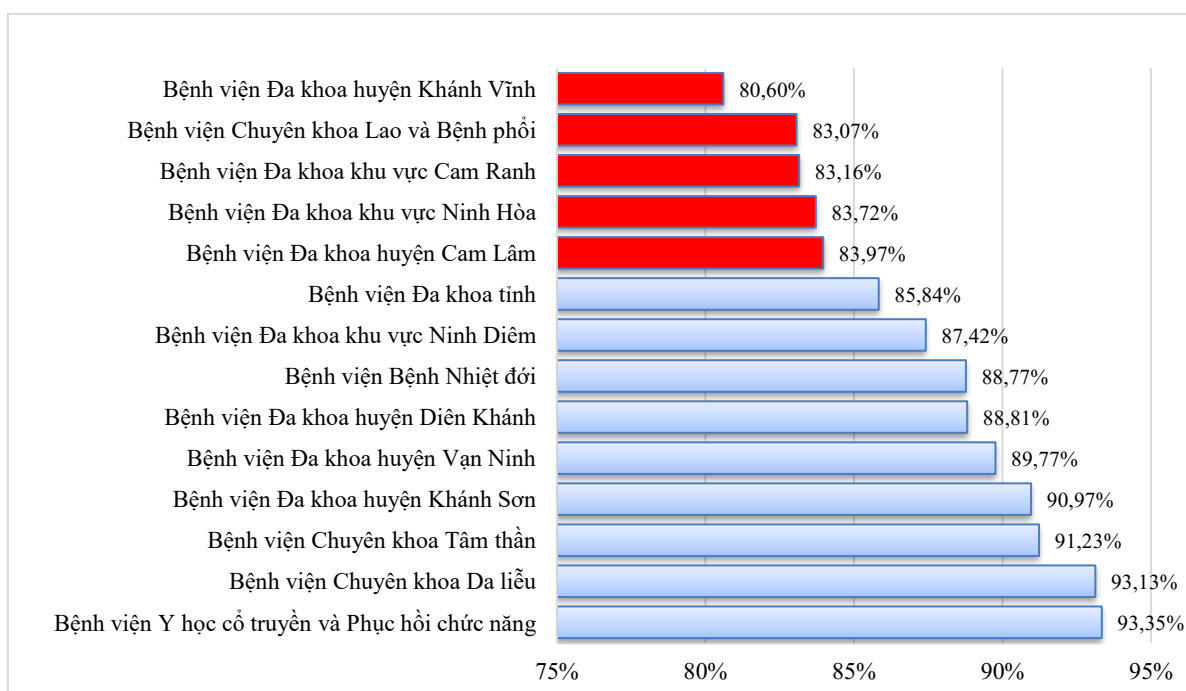
**MỤC I.**  
**CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA**

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2023 của Khối các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 87,06%, vượt mục tiêu kế hoạch năm 2023 đề ra 3,06%. Đây là chỉ số hài lòng mà khối Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt cao nhất sau 10 năm triển khai khảo sát; nhất là giai đoạn phục hồi sau dịch COVID-19.

Trong 14 đơn vị được khảo sát thì 9 đơn vị có mức độ hài lòng đạt vượt mục tiêu đề ra (trên 84%), 5 đơn vị chưa đạt mục tiêu gồm các Bệnh viện Đa khoa: huyện Khánh Vĩnh, huyện Cam Lâm, khu vực Cam Ranh, khu vực Ninh Hòa và Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi.

Có 9 bệnh viện có Chỉ số hài lòng đạt mức Tốt, trong đó có 4 bệnh viện có Chỉ số hài lòng trên 90% gồm: Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng đạt 93,35%; Bệnh viện chuyên khoa Da liễu đạt 93,13% (là đơn vị duy nhất trong 14 đơn vị tiếp tục duy trì mức độ hài lòng trên 90% qua 02 năm khảo sát); Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần: 91,23% và Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn đạt 90,97%.



**Biểu đồ 61. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**



So với năm 2022, chỉ số hài lòng chung của Khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 đạt được cao hơn là 5,61%. Trong đó, có 04 Bệnh viện có mức tăng so với năm 2022 trên 10% gồm: Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới (15,54%) và Bệnh viện Đa khoa tỉnh (15,19%); Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn (10,88% và Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh (10,7%). Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi là đơn vị duy nhất trong khối Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa có chỉ số hài lòng giảm so với năm 2022 (giảm 8,29%) từ mức Tốt (91,36%) xuống mức Khá (83,07%). Bệnh viện đa khoa huyện Khánh Vĩnh hầu như không chuyển biến (chỉ tăng 0,05%) và xếp cuối bảng.

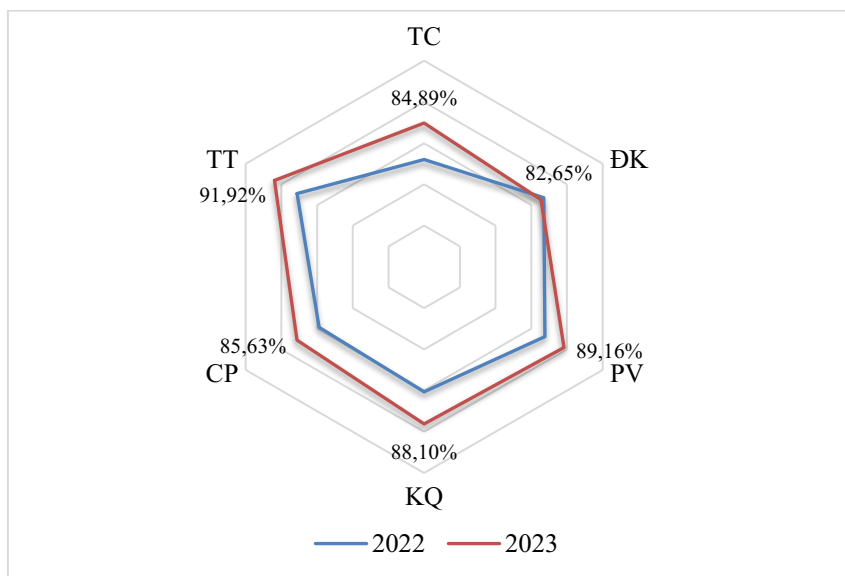
**Bảng 14. Chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 so với năm 2022**

Stt	Đơn vị	SIPS 2023	SIPS 2022	Chênh lệch
1	BV Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	93,35%	86,86%	6,49%
2	BV Chuyên khoa Da liễu	93,13%	90,67%	2,46%
3	BV Chuyên khoa Tâm thần	91,23%	87,64%	3,59%
4	BV Đa khoa huyện Khánh Sơn	90,97%	80,08%	10,88%
5	BV Đa khoa huyện Vạn Ninh	89,77%	79,07%	10,70%
6	BV Đa khoa huyện Diên Khánh	88,81%	80,00%	8,82%
7	BV Bệnh Nhiệt đới	88,77%	73,23%	15,54%
8	BV Đa khoa khu vực Ninh Diêm	87,42%	82,73%	4,69%
9	BV Đa khoa tỉnh	85,84%	70,65%	15,19%
10	BV Đa khoa huyện Cam Lâm	83,97%	78,80%	5,17%
11	BV Đa khoa khu vực Ninh Hòa	83,72%	81,62%	2,10%
12	BV Đa khoa khu vực Cam Ranh	83,16%	77,05%	6,11%
13	BV Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	83,07%	91,36%	-8,29%
14	BV Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	80,60%	80,56%	0,05%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>87,06%</b>	<b>81,45%</b>	<b>5,61%</b>

Kết quả phân tích cũng cho thấy, giá trị trung bình chỉ số hài lòng cả 02 nhóm Bệnh viện chuyên khoa và nhóm Bệnh viện đa khoa đều được cải thiện tốt. Trong đó, Nhóm Bệnh viện chuyên khoa (5/14 Bệnh viện) đạt mức rất cao với giá trị trung bình 89,91%; tăng 3,96% so với năm 2022. Chỉ số hài lòng chung của nhóm Bệnh viện đa khoa (9/14 Bệnh viện) đạt thấp hơn nhưng cũng nằm ở mức Tốt (86,03%), tăng 7,08% so với năm 2022.

So sánh kết quả từng tiêu chí đánh giá của Chỉ số hài lòng năm 2023 đạt được với năm 2022 cho thấy 5/6 tiêu chí đánh giá có chỉ số tăng mạnh (mức tăng

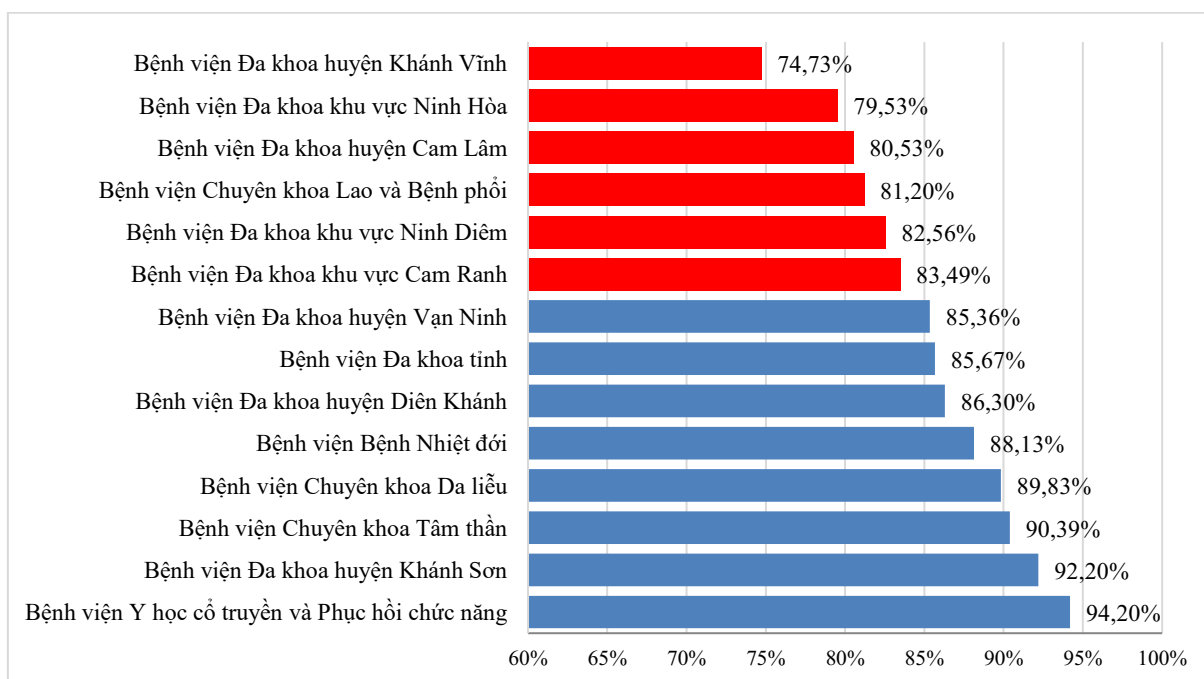
dao động từ 5,35% đến 8,86%) và đều đạt mức Tốt, vượt mục tiêu kế hoạch đề ra. Tiêu chí duy nhất giảm điểm là Điều kiện phục vụ và đây cũng là tiêu chí duy nhất có chỉ số đạt mức Khá (82,65%), không đạt mục tiêu trên 84% theo kế hoạch.



**Biểu đồ 62. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ



**Biểu đồ 63. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa trên địa bàn tỉnh năm 2023**

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với việc cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh; mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế; thủ tục hồ sơ cần thực hiện tại bệnh viện.

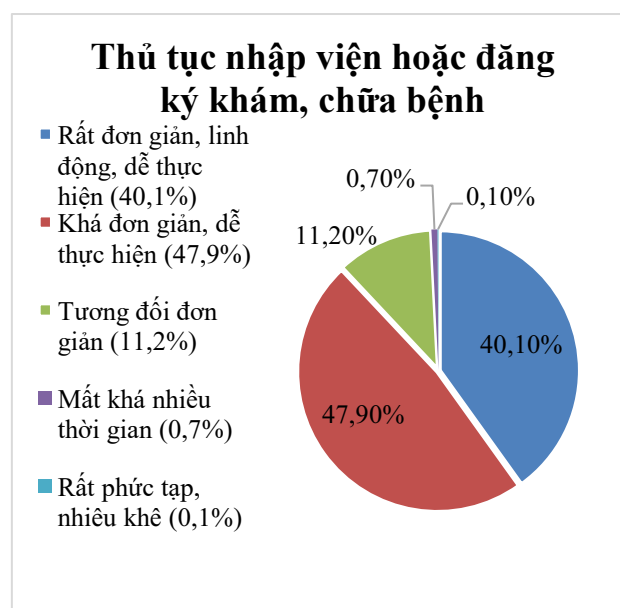
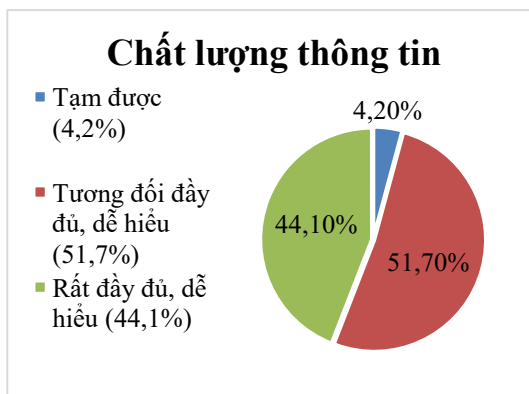
Kết quả năm 2023, có 8/14 Bệnh viện có mức độ hài lòng tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt mức Tốt. Đây cũng là tiêu chí có chỉ số hài lòng trung bình tăng cao nhất trong 06 tiêu chí khảo sát (đạt 84,89%, tăng 8,86% so với năm 2022). Trong đó, 03 đơn vị dẫn đầu đều có chỉ số trên 90%, cao nhất là Bệnh viện Chuyên khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng đạt 94,2%; kế đến là Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn (92,2%) và Bệnh viện chuyên khoa Tâm thần (90,39%).

Khách hàng cho biết các Bệnh viện đã đa dạng hóa các kênh và hình thức để cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh; trong đó 86% khách hàng cho biết có thể tiếp cận thông tin từ 3 hình thức trở lên. Khách hàng đánh giá đơn vị chỉ cung cấp từ 1-2 hình thức chủ yếu tập trung ở Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa, Bệnh viện

Đa khoa khu vực Ninh Diêm, Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm, Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh. Kết quả khảo sát cho thấy, chất lượng thông tin và mức độ đáp ứng nhu cầu tìm hiểu thông tin của khách hàng đạt mức cao (94,9%), so với năm 2022 tăng khá cao (+12,71%); chỉ còn 4,2% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức Tạm được (năm 2022 có đến 16,81%).

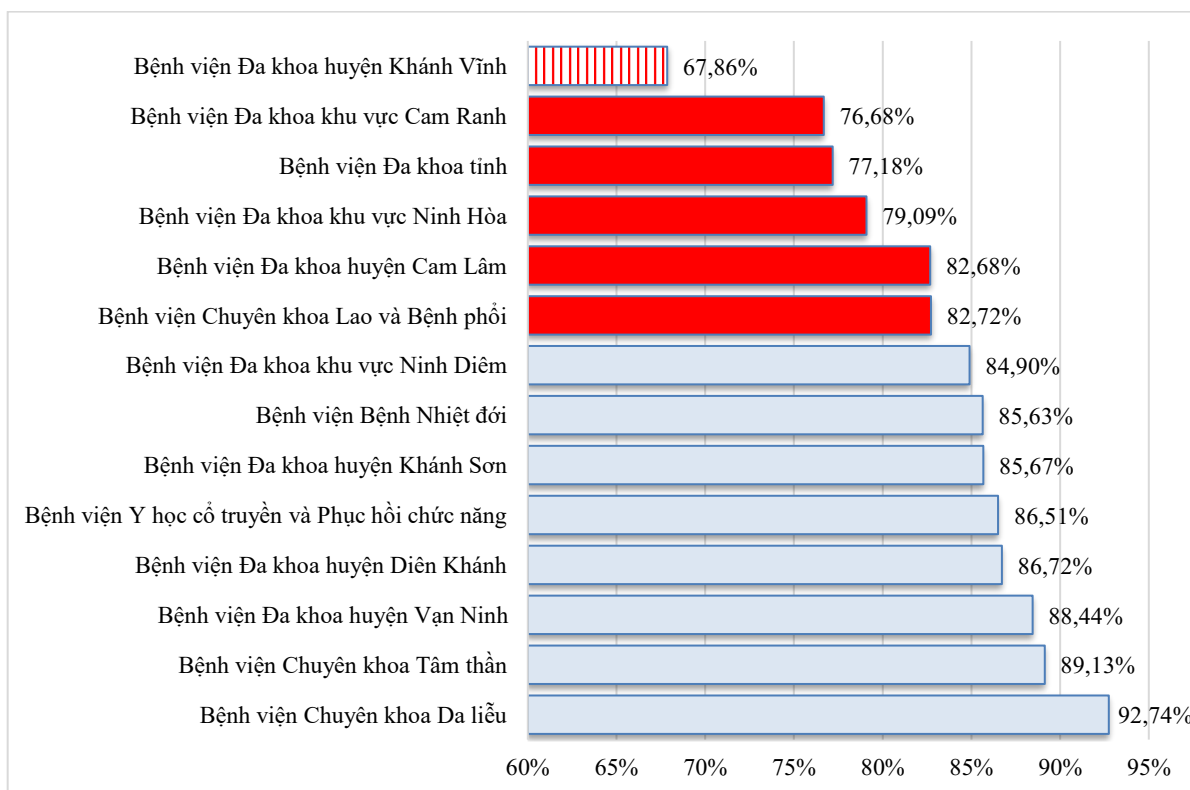
Còn 0,6% khách hàng phản ánh mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế chưa được các Bệnh viện niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu. Tỷ lệ này giảm hẳn so với năm 2022 (1,96%) và năm 2019 (3,07%). Bên cạnh đó, còn một số ít khách hàng cho rằng các khu khám, điều trị và các bộ phận dịch vụ chưa được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng (nhiều nhất là khách hàng của Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa).

Năm 2023 cũng ghi nhận, có 99,2% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám chữa bệnh linh động, đơn giản, dễ thực hiện và 99,5% khách hàng đánh giá giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình cho Bệnh viện đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện. Tỷ lệ khách hàng phàn nàn về hồ sơ, thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám, chữa bệnh đã giảm còn dưới 1% (năm 2022 tỷ lệ này hơn 1%), chủ yếu tập trung ở Bệnh viện Đa khoa



tỉnh và Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa. Đây là kết quả tích cực nhất được ghi nhận trong 10 năm tỉnh tiến hành khảo sát.

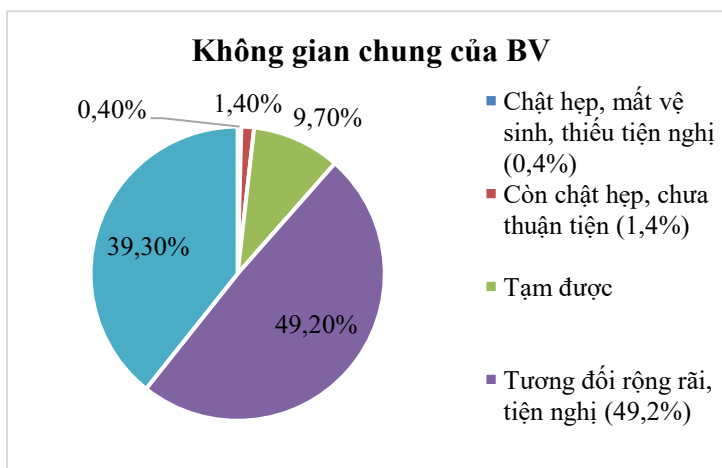
## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



**Biểu đồ 64. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2023 của tiêu chí “Điều kiện tiếp đón và phục vụ” đạt 82,65% (mức Khá), giảm 0,88% so với năm trước và chưa đạt mục tiêu năm 2023 đề ra. Có 8/14 đơn vị đạt mức Tốt (từ 84% trở lên); 6/14 đơn vị đạt mức Khá và 01 đơn vị được đánh giá ở mức Trung bình (Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh – đạt dưới 68%). Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu đã vươn lên dẫn đầu tại tiêu chí này, với chỉ số đạt 92,74%.

Qua phân tích, 98,2% khách hàng đánh giá không gian chung Bệnh viện có cải thiện, sạch sẽ, thoải mái; tuy nhiên vẫn còn 1,8% khách hàng đánh giá chật hẹp, chưa ngăn nắp, thuận tiện (nhiều nhất tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa).



Tổng hợp đánh giá của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại Phòng khám ban đầu, Phòng điều trị và Khu vực xét nghiệm, có 5,5% khách hàng nhận xét Phòng khám ban đầu là khá chật hẹp, chưa thuận tiện (nhiều nhất là khách hàng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh); 2,8% đối với Phòng xét nghiệm và 1,5% khi đánh giá Phòng điều trị. Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa là 2 Bệnh viện có khách hàng chưa hài lòng đối với Phòng xét nghiệm và Phòng điều trị nhiều nhất. So với các Bệnh viện khác, Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh được khách hàng đánh giá ở mức “Tạm được” khá cao đối với các bộ phận khách hàng đã sử dụng dịch vụ của Bệnh viện, cụ thể: Không gian chung (chiếm 31% câu trả lời), Phòng khám ban đầu (45%), Phòng điều trị (94,05%), Phòng xét nghiệm (39,33%) và nhà vệ sinh (50%).

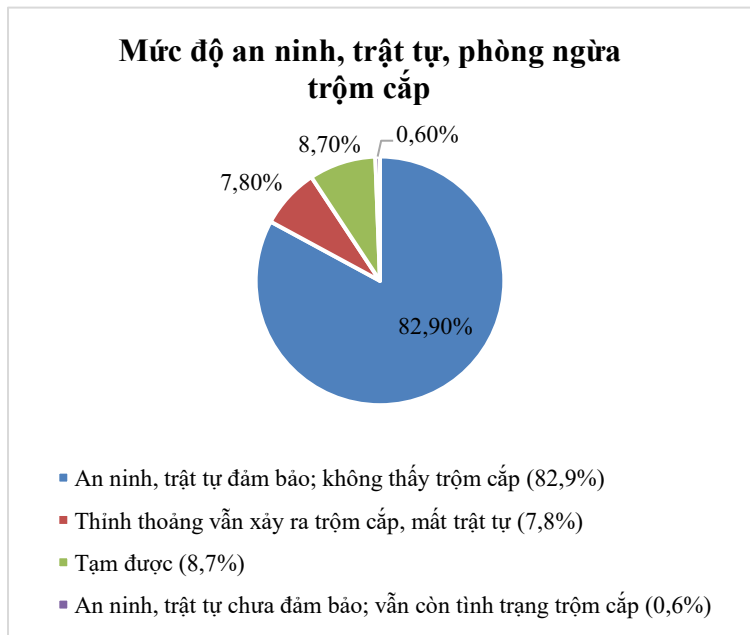
**Bảng 15. Đánh giá của khách hàng theo các khu vực của Bệnh viện**

<i>Khu vực</i>	Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu tiện nghi	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	Tạm được	Tương đối rộng rãi, tiện nghi	Sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi
a. Phòng khám ban đầu	0,1%	5,4%	18,8%	47,9%	27,8%
b. Phòng điều trị	0,9%	1,9%	18,1%	45,1%	34%
c. Khu vực xét nghiệm	0,1%	1,4%	16,1%	43,5%	38,9%

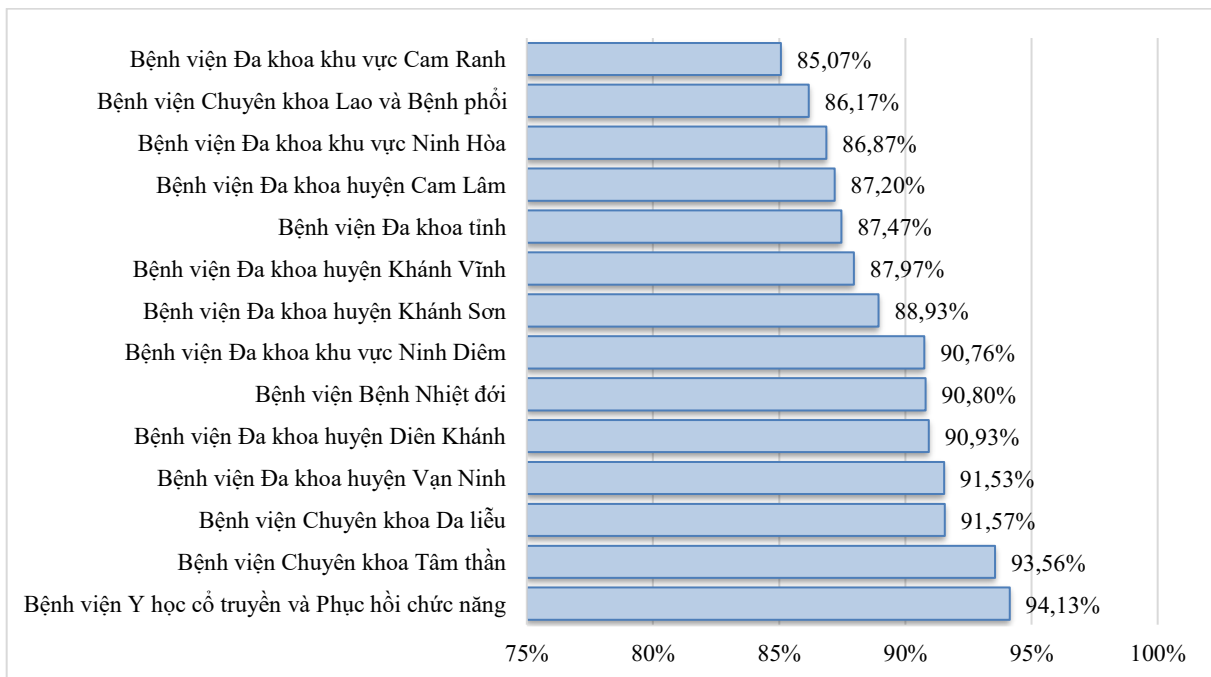
Về khu vực vệ sinh của Bệnh viện, còn 57 khách hàng (tỷ lệ 3,59%) đánh giá còn mất vệ sinh, một số thiết bị hư hỏng, trong đó có 36 khách hàng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh (tương đương 18,09% khách hàng được khảo sát của Bệnh viện), 10 khách hàng của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa (tương đương 7,94% khách hàng được khảo sát của Bệnh viện) và 11 khách hàng nằm rải rác ở các Bệnh viện còn lại.

Về đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị,... có đến 99,8% khách hàng hài lòng, chỉ có 4 khách hàng cho rằng cần chú ý đảm bảo chặt chẽ hơn (ghi nhận tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần, Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa).

Về mức độ an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân tại các Bệnh viện, năm 2023 có 82,9% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp, tăng 6,82% so với năm 2022 (năm 2022 đạt 76,08%); đặc biệt tất cả khách hàng được khảo sát của Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn đều thống nhất Bệnh viện rất an ninh. Vẫn còn 16,5% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự; 0,6% khách hàng không hài lòng về tình hình an ninh, trật tự tại các Bệnh viện (khách hàng không hài lòng nhiều ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa, Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh).



### 3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế



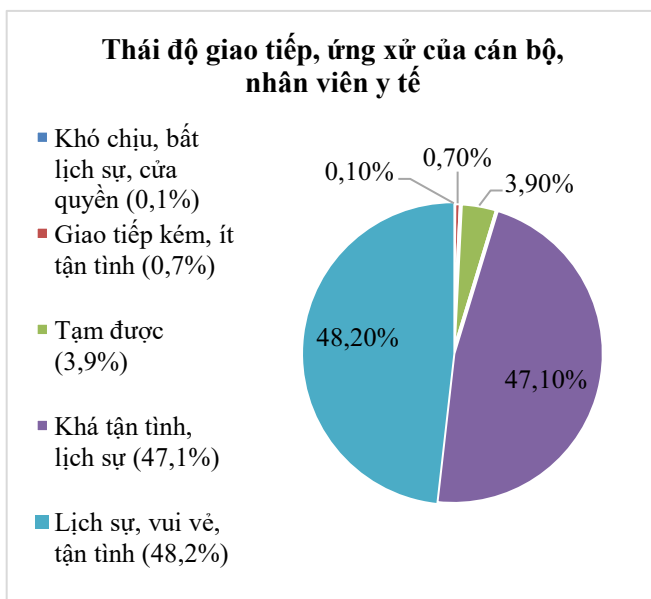
**Biểu đồ 65. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**

Năm 2023 ghi nhận chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế khối các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt khá cao với 89,16% khách hàng hài lòng, tăng 5,35% so với năm 2022. Dẫn đầu là Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi

chức năng với 94,13%, thấp nhất là Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh với 85,07%. Qua tổng hợp, 14/14 bệnh viện được khảo sát đều được khách hàng đánh giá hài lòng ở mức Tốt (từ 84% trở lên), trong đó ½ số Bệnh viện (7/14 Bệnh viện) đạt mức hài lòng trên 90% (năm 2022, chỉ có 5/14 đơn vị đạt mức Tốt).

Mặc dù khoảng cách chênh lệch giá trị giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất đã được rút ngắn so với năm 2022 (16,12%) song mức độ chênh lệch vẫn còn khá lớn (9,07%). Qua khảo sát, hầu hết khách hàng (97,2%) cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khách quan, công bằng; chỉ còn 2,5% khách hàng đánh giá tạm được và 0,3% phản ánh còn ưu tiên quen thân hoặc chưa được công bằng, khách quan (chủ yếu tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm).

Vẫn còn 10,1% khách hàng đánh giá phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian, tăng 9,53% so với năm 2022 (năm 2022 chỉ có 0,48%), chủ yếu là do khách đông, chưa đến lượt. Tuy nhiên, vẫn ghi nhận 9 trường hợp đã đến lượt nhưng nhân viên y tế làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay (8 trường hợp tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh và 1 trường hợp tại Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu); 1 trường hợp phản ánh đã đến lượt nhưng nhân viên y tế vắng mặt tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới.

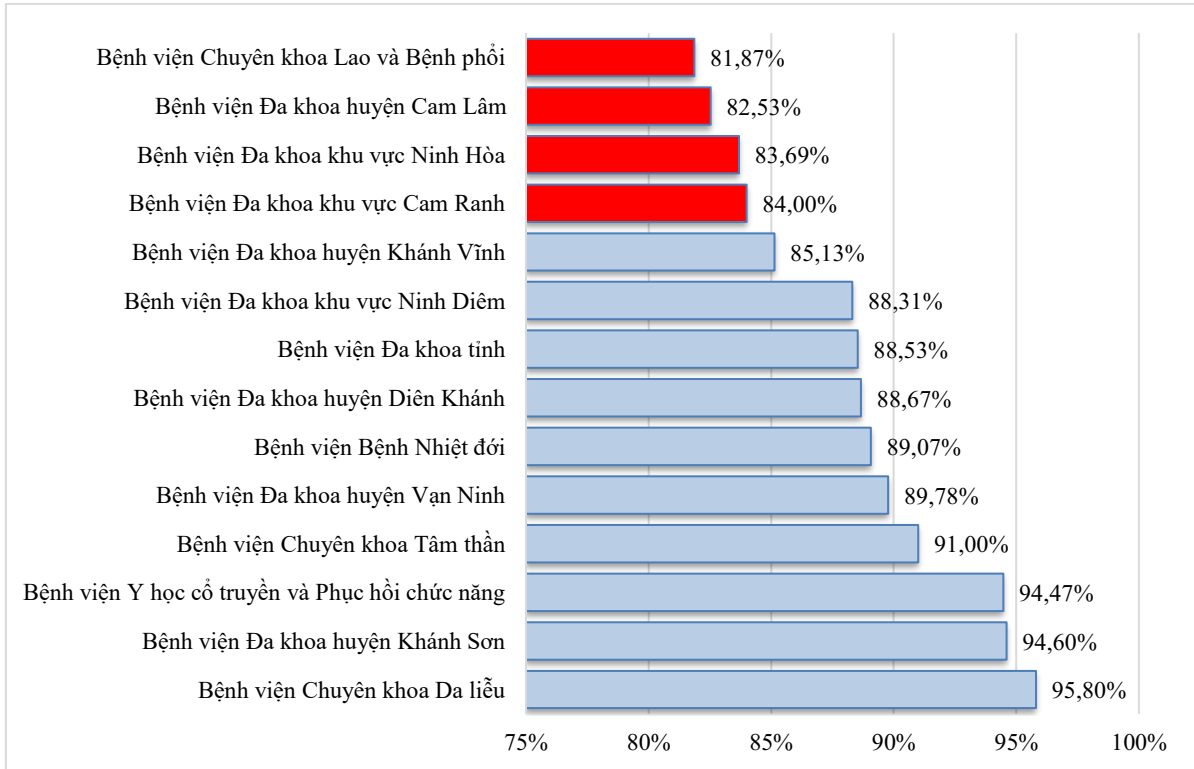


Về thái độ giao tiếp, ứng xử, năm 2023 ghi nhận sự chuyển biến tích cực khi có đến 95,3% khách hàng đánh giá cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã (năm 2022, tỷ lệ này chỉ đạt 82,35%). Chỉ có 3,9% đánh giá tạm được và 0,8% đánh giá khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền hoặc giao tiếp kém, ít tận tình (hầu hết ý kiến đều thuộc khách hàng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh).

98% phản ánh cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi và kiên quyết không nhận bồi dưỡng của khách hàng. Tuy nhiên, có 0,2% khách hàng phản ánh vẫn còn tình trạng đòi hỏi bồi dưỡng từ cán bộ, nhân viên y tế (2 trường hợp tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh và 1 trường hợp tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới).



#### 4. Kết quả dịch vụ



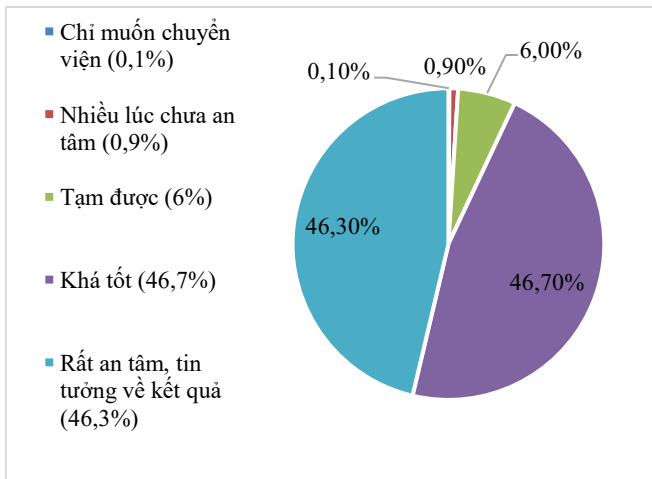
**Biểu đồ 66. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**

Tổng hợp chung, chỉ số Kết quả dịch vụ của khối các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 đạt 88,1%, tăng 7,78% so với năm 2022. Có 10/14 đơn vị đạt mức Tốt, tăng 06 đơn vị so với năm 2022. Dẫn đầu tiếp tục là Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng với mức độ hài lòng đạt 94,47%, thấp nhất là Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi với 81,87%. Ở tiêu chí này, có 04 đơn vị chưa đạt mục tiêu đạt trên 84% (gồm các Bệnh viện Đa khoa: khu vực Cam Ranh, khu vực Ninh Hòa, huyện Cam Lâm và Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi).

Điểm tích cực là 99,3% khách hàng cho biết được y, bác sỹ tư vấn, giải thích đầy đủ, rõ ràng về tình trạng sức khỏe của mình và các khuyến nghị cần thiết. Chỉ còn 0,7% khách hàng (tỷ lệ này năm 2022 là 1,31%) nhận thấy việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình.

Có 95,7% khách hàng cho biết được cấp thuốc đầy đủ, nhất là thuốc BHYT. Có 3% khách hàng đánh giá tạm được và chỉ có 1,3% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc của các Bệnh viện.

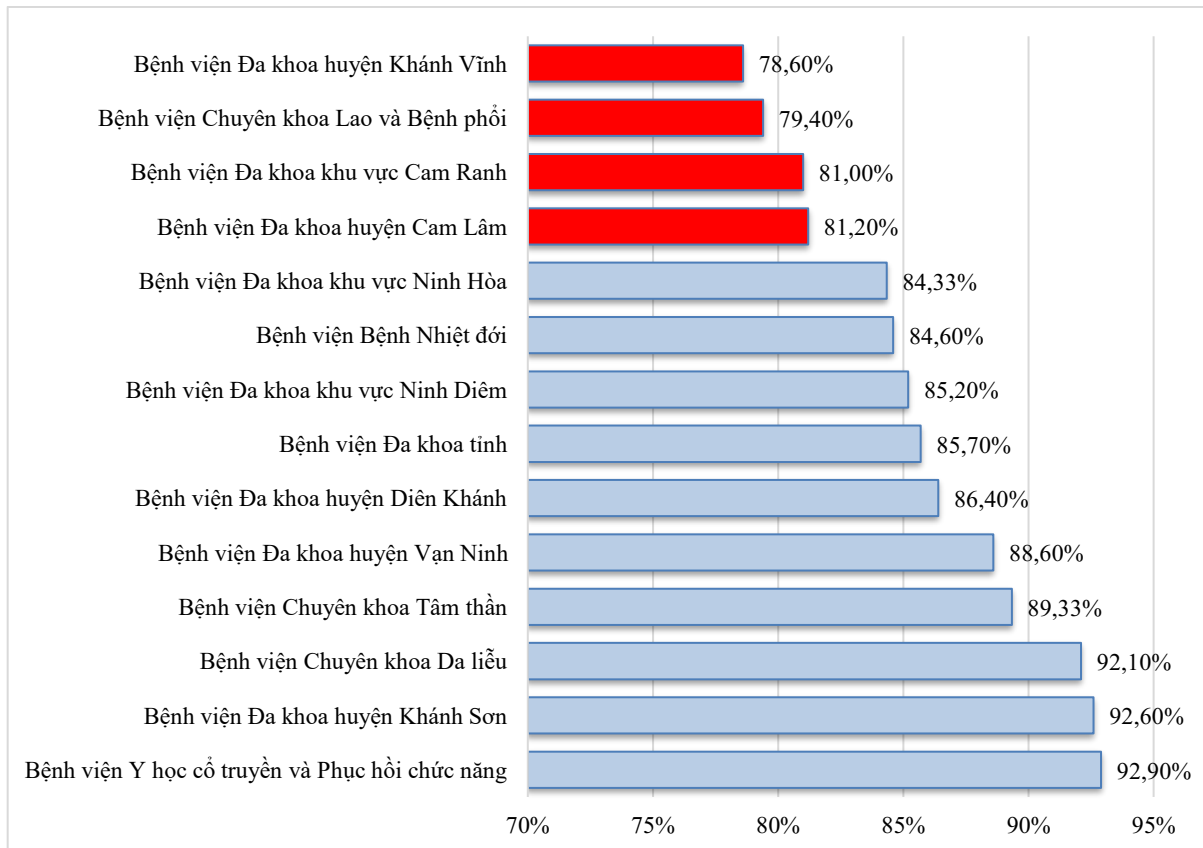




Cảm nhận về kết quả khám và điều trị của Bệnh viện, 93% khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, an tâm, tin tưởng về kết quả; có 6% đánh giá mức tạm được và 0,9% đôi lúc chưa an tâm; chỉ còn 0,1% tỷ lệ khách hàng muốn chuyển viện.

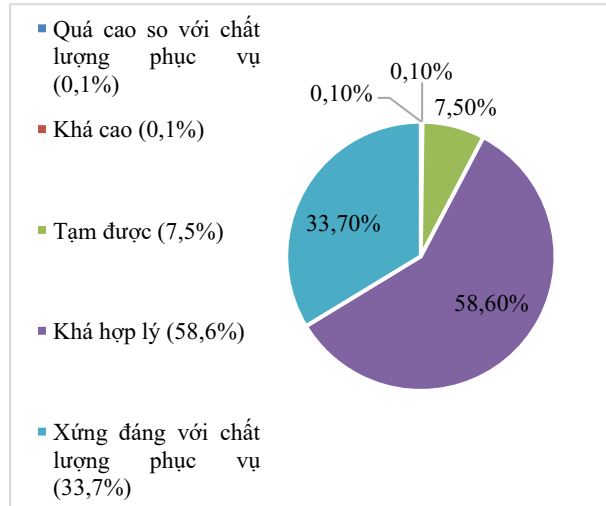
## 5. Chi phí dịch vụ

Tổng hợp chung, chỉ số Chi phí dịch vụ của khối các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023 đạt mức hài lòng 85,63%, tăng 6,21% so với năm 2022. Ba Bệnh viện dẫn đầu đều đạt trên 90% gồm: Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng (92,90%); Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn (92,60%) và Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu (92,10%). Ở tiêu chí này, có 10/14 đơn vị được khảo sát có chỉ số hài lòng đạt mức Tốt, tăng 06 đơn vị so với năm 2022 và đạt mục tiêu trên 84%.



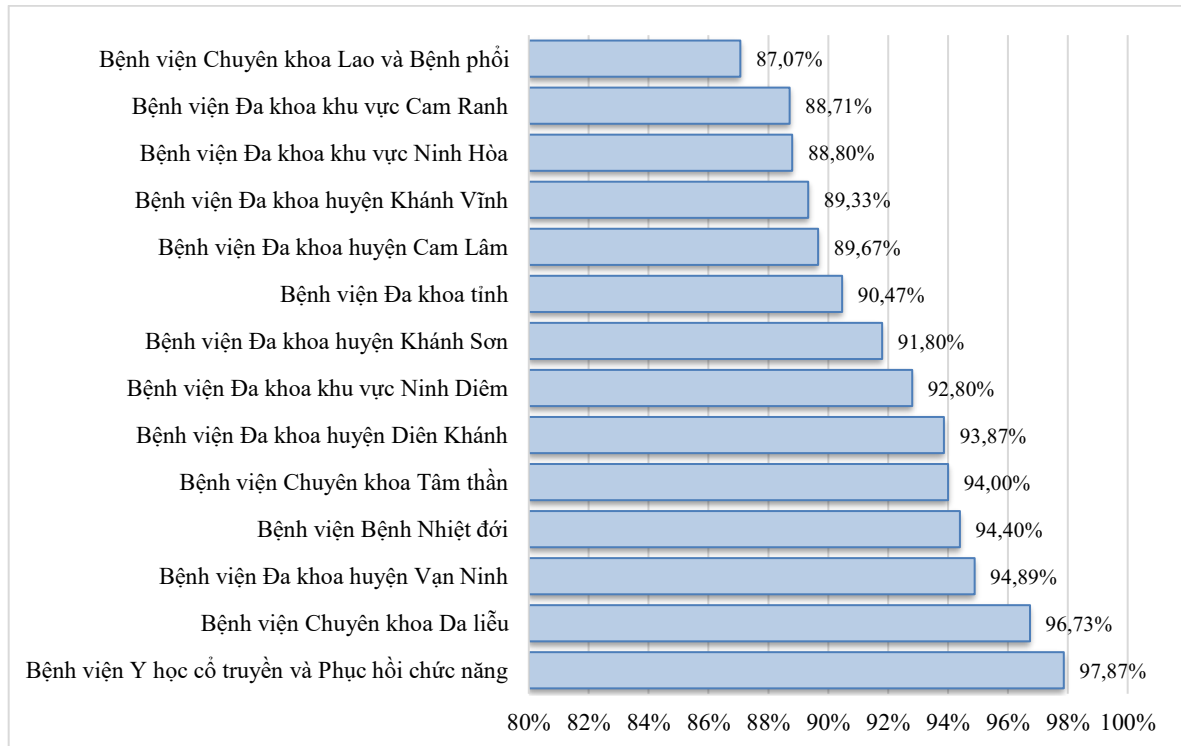
**Biểu đồ 67. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**

Đánh giá về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại Bệnh viện, 33,67% khách hàng đánh giá xứng đáng với chất lượng phục vụ; 58,55% khách hàng đánh giá khá hợp lý. Như vậy có thể thấy, 92,3% đánh giá mức phí, phí khám chữa bệnh tại Bệnh viện là hợp lý (tăng 13,2% so với năm 2022). Vẫn còn 0,2% nhận xét mức giá, phí khá cao hoặc quá cao so với chất lượng phục vụ.



99,5% khách hàng được khảo sát cho biết Bệnh viện cung cấp đầy đủ, giải thích khá rõ ràng, hợp lý các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh.

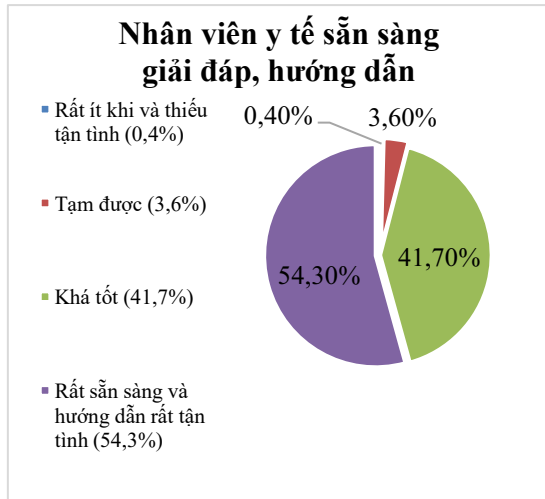
## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



**Biểu đồ 68. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**

Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 91,92%, tăng 6,32% so với năm 2022. Trong đó, 14/14 đơn vị (100%) đều đạt mức Tốt và vượt mục tiêu kế hoạch. Có 9/14 đơn vị đạt trên 90%, cao nhất là: Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng (97,87%), Bệnh viện chuyên khoa Da liễu (96,73%), Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh (94,89%).

Có 2 Bệnh viện có sự chuyển biến đáng kể trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi từ khách hàng rất đáng được ghi nhận. Nếu năm 2022, chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Bệnh viện Đa khoa tỉnh chỉ đạt 68,63% (mức Trung bình) thì năm 2023 chỉ số này đạt 90,47% (tăng 21,84%); Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới tăng đến 33,4% (từ 61% - mức Trung bình năm 2022 lên 94,40% năm 2023 – mức Tốt).

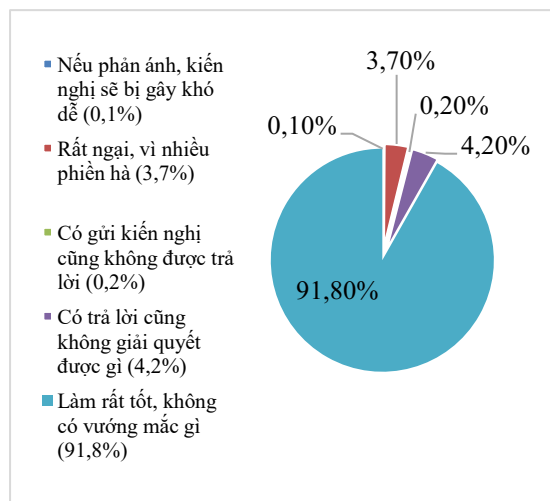


Tổng hợp kết quả khảo sát, 96% khách hàng cho biết khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, họ được cán bộ, nhân viên Bệnh viện sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn, giảm 3,29% so với năm 2022 (đạt 99,29%); 3,6% nhận xét ở mức tạm được và chỉ 0,4% khách hàng (tương ứng với 7 phiếu khảo sát tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh) cho rằng cán bộ, nhân viên Bệnh viện không giải đáp hoặc rất ít khi và thiếu tận tình. Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu, Bệnh

viện Đa khoa huyện Vạn Ninh và Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn là những bệnh viện được khách hàng đánh giá cao tuyệt đối (100%) về việc được giải đáp, cung cấp thông tin khi cần.

Trả lời câu hỏi về công khai thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, có đến 96,7% khách hàng cho biết khá đầy đủ hoặc đầy đủ, rõ ràng (tăng 16,7% so với năm 2022); chỉ có 3,2% đánh giá mức tạm được và duy nhất chỉ có 01 phiếu đánh giá đối với Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng nhận xét không thấy niêm yết gì (chiếm 0,1%).

Trong 1.660 khách hàng tham gia trả lời khảo sát thì chỉ có 27 khách hàng đã từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với Bệnh viện (tỷ lệ 1,63%); trong đó 10 khách hàng ở Bệnh viện Đa khoa tỉnh, 4 khách hàng ở Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm, 3 khách hàng ở Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh, 3 khách hàng ở Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới,... và hầu hết đều nhận được phản hồi từ các Bệnh viện (trừ Bệnh viện Đa khoa tỉnh có 01 khách hàng phản ánh không nhận được phản hồi).

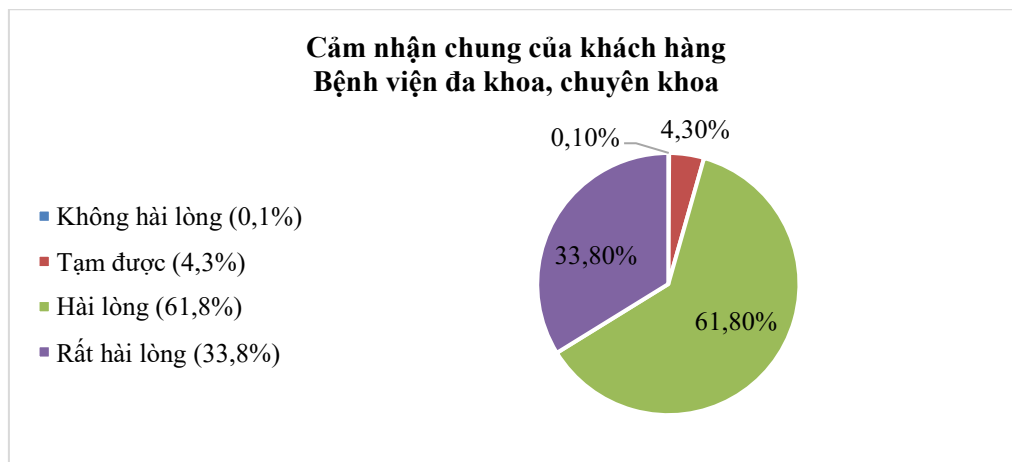


Lý giải nguyên nhân chưa từng góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với Bệnh viện, 91,8% khách hàng cho biết Bệnh viện làm rất tốt, không có vướng mắc gì. Tuy nhiên vẫn còn 3,7% giải thích rất ngại, vì nhiều phiền hà và 1 trường hợp sợ bị gây khó dễ nếu phản ánh, kiến nghị.

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1. Đánh giá chung

Cảm nhận chung nhất về sự phục vụ của các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa trong năm 2023, trong các khách hàng được lấy ý kiến, có 95,6% hài lòng và rất hài lòng, tăng gần 10% so với năm 2022; còn 4,3% đánh giá tạm được và chỉ có 01 khách đánh giá mức không hài lòng (Bệnh viện Đa khoa tỉnh).



**Biểu đồ 69. Đánh giá chung của khách hàng đối với các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2023**

So với năm 2022, mức độ hài lòng của khách hàng trên từng nội dung đánh giá nhìn chung có nhiều chuyển biến tích cực, do đó chỉ số được cải thiện đáng kể. Điểm tích cực rất đáng ghi nhận là 94,2% khách hàng khi được hỏi khẳng định sẽ chọn quay lại khám chữa bệnh nếu có nhu cầu trong tương lai. Có 5,8% khách hàng nêu ý kiến “có thể quay trở lại vì không có sự lựa chọn khác”, trong đó nhiều nhất là ở Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa (16%); Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu (12%); Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh (10%).

Kết quả phân tích cũng cho thấy nhóm khách hàng nội trú có mức độ hài lòng chung (88,1%) cao hơn so với nhóm khách hàng ngoại trú (85,98%). Khi xét kết quả từng tiêu chí thành phần, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế và Kết quả dịch vụ có sự chênh lệch khá lớn (trên 3%) giữa 2 nhóm khách hàng, trong khi đó các tiêu chí còn lại nhìn chung không có sự khác biệt quá lớn.

Tại các Bệnh viện, nhóm khách hàng nam có mức độ hài lòng cao hơn so với khách hàng nữ, tuy nhiên độ chênh lệch không lớn (dưới 1%). Về độ tuổi,

nhóm khách hàng trẻ (từ 18-29 tuổi) và người lớn tuổi (từ 50 tuổi trở lên) có mức độ hài lòng cao hơn nhóm khách hàng ở độ tuổi 30-50.

## 2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Qua đợt khảo sát, các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa nhận được rất nhiều góp ý, phản ánh, kiến nghị với mong muốn các Bệnh viện không ngừng tăng cường chất lượng dịch vụ, phục vụ ngày càng tốt hơn cho Nhân dân trên địa bàn tỉnh. Tổng hợp ý kiến cho thấy, khách hàng mong mỏi nhiều hơn việc cải thiện các nội dung chủ yếu: Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng (73,5%); Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh (69,9%); Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh (69,9%),...

**Bảng 16. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân	41,5	45,9	12,6
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh	30,0	46,1	23,8
c. Rút ngắn, đơn giản hóa quy trình, thủ tục khám, chữa bệnh	42,2	41,1	16,7
d. Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng	26,4	44,9	28,6
đ. Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh	30,2	41,8	28,1
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ	45,5	38,4	16,1
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ cho người dân	38,5	43,6	17,9
h. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	46,5	39,0	14,6

Một số góp ý cải tiến cụ thể:

- Cần nâng cấp cơ sở vật chất, trang bị thêm nhiều phương tiện sử dụng, như: bổ sung ghế ngồi; máy quạt; máy lạnh; bình nước công cộng; cải tiến nhà vệ sinh, rèm che giữa các giường chung phòng; bổ sung các trang thiết bị còn thiếu

như: xe đẩy, xe lăn, thay mới các thiết bị đã hư hỏng; cải thiện cảnh quan bệnh viện. Nâng cấp máy chụp phổi CT để bệnh nhân chụp tại bệnh viện giúp thuận tiện hơn không phải di chuyển nhiều. Cần trang bị hoặc xây dựng thêm nhiều phòng chất lượng cao, đủ tiện nghi để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

“Nâng cao thêm thiết bị y tế để tránh bị mất phí nhiều trong việc xét nghiệm máu, vì có những trường hợp lấy máu phải gửi sang Pasteur xét nghiệm, tốn khá nhiều tiền. Có trường hợp nhập viện thì từ chối, báo sang bệnh viện tỉnh vì máy bị hư không kiểm tra được, làm mất thời gian người bệnh.” (Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng)

- Cải tiến quy trình khám chữa bệnh; đơn giản hóa các giấy tờ, cần linh hoạt hơn trong việc giải quyết thủ tục chuyển viện. Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Cần nâng cao chất lượng chẩn đoán bệnh, bổ sung đội ngũ cán bộ công nhân viên, đáp ứng nhu cầu hỏi và giải đáp thông tin trong điều trị khám chữa bệnh; tăng cường bác sỹ giỏi; nâng cao chất lượng phục vụ người cao tuổi tốt hơn.

- Về thái độ nhân viên, y bác sỹ: Cần nhiệt tình, niềm nở, nhẹ nhàng với khách hàng, ứng xử với bệnh nhân. Những yêu cầu chuyển tuyến cần giải quyết nhanh chóng theo nguyện vọng của bệnh nhân, không nên giữ lại điều trị mà không hiệu quả

“Bệnh viện nên cho bệnh nhân chuyển lên tuyến trên đối với những trường hợp bệnh viện không đáp ứng được tình hình bệnh tật của bệnh nhân. Nên nhìn nhận được trình độ và khả năng phán đoán, chữa trị bệnh tránh tình trạng chẩn đoán sai, qua quýt, gây hậu quả nghiêm trọng, mất đi thời gian vàng trong việc chữa bệnh và cấp cứu.” (Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm)

Toàn bộ những vấn đề chưa hài lòng, còn yếu kém mà khách hàng phản ánh đều có kiến nghị giải pháp tương ứng, rất thiết thực và sâu sắc.

**Phụ lục VI.1:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA,  
CHUYÊN KHOA**

Stt	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	PV	KQ	CP	TT	
1	Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	94,20%	86,51%	94,13%	94,47%	92,90%	97,87%	93,35%
2	Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu	89,83%	92,74%	91,57%	95,80%	92,10%	96,73%	93,13%
3	Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần	90,39%	89,13%	93,56%	91,00%	89,33%	94,00%	91,23%
4	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn	92,20%	85,67%	88,93%	94,60%	92,60%	91,80%	90,97%
5	Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh	85,36%	88,44%	91,53%	89,78%	88,60%	94,89%	89,77%
6	Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh	86,30%	86,72%	90,93%	88,67%	86,40%	93,87%	88,81%
7	Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới	88,13%	85,63%	90,80%	89,07%	84,60%	94,40%	88,77%
8	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm	82,56%	84,90%	90,76%	88,31%	85,20%	92,80%	87,42%
9	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	85,67%	77,18%	87,47%	88,53%	85,70%	90,47%	85,84%
10	Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm	80,53%	82,68%	87,20%	82,53%	81,20%	89,67%	83,97%
11	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	79,53%	79,09%	86,87%	83,69%	84,33%	88,80%	83,72%
12	Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	83,49%	76,68%	85,07%	84,00%	81,00%	88,71%	83,16%
13	Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	81,20%	82,72%	86,17%	81,87%	79,40%	87,07%	83,07%
14	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	74,73%	67,86%	87,97%	85,13%	78,60%	89,33%	80,60%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>84,89%</b>	<b>82,65%</b>	<b>89,16%</b>	<b>88,10%</b>	<b>85,63%</b>	<b>91,92%</b>	<b>87,06%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
PV	Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế
KQ	Kết quả dịch vụ
CP	Chi phí dịch vụ
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục VI.2:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA,  
CHUYÊN KHOA**

---

*7b. Theo Ông/Bà, bệnh viện/phòng khám cần bổ sung thứ gì?*

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Nước uống
- Quạt
- Máy lạnh
- Quầy báo chí
- Quạt
- Nước máy nóng lạnh
- Máy lạnh

**\* Y học cổ truyền và phục hồi chức năng**

- Quạt
- Quạt
- Phòng khám thêm máy nước nóng

**\* Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa**

- Cần thêm nước uống sạch cho bệnh nhân
- Cần thêm internet
- Quạt mát
- Bàn ghế cho người nhà ăn cơm
- Ghế, quạt, nước
- Ghế, quạt, khu vực rửa tay
- Giường, ghế, thùng rác, drap, gối, móc treo đồ
- Ghế ngồi
- Quạt

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh**

- Nước uống
- Quạt
- Nước uống



- Quạt
- Nước uống
- Tivi
- Tivi
- Tivi
- Tivi
- Tivi

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa**

- Máy quạt cho người ngồi đợi
- Quạt
- Quạt
- Quạt máy thêm
- Quạt máy
- Quạt máy
- Quạt máy
- Quạt, ly uống nước dung 01 lần
- Thùng rác
- Thùng rác, ghế ngồi
- Thùng rác, ghế ngồi thêm
- Nhân viên y tế hướng dẫn
- Thùng rác
- Cần tu sửa lại khu vui chơi cho trẻ em

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm**

- Nước uống

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh**

- Nước uống

*9a. Nếu nhận thấy đơn vị chưa đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị, ... vui lòng cho biết lý do?*

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Không có sự riêng tư, còn nằm chung, ồn ào

*15a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?*

- Không có ý kiến

18a. Nếu không an tâm về kết quả khám và điều trị của bệnh viện/phòng khám thì do đâu? (phương án khác)

- Không có ý kiến

23a. Nếu không đầy đủ thông tin đường dây nóng, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

**\* Y học cổ truyền và phục hồi chức năng**

- Không thấy bảng thông tin liên hệ ở nơi dễ thấy hoặc dễ tìm

27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý để bệnh viện/phòng khám phục vụ tốt hơn trong thời gian đến, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Quầy thu phí cần bố trí thêm vì hiện tại tôi thấy quá tải, dân chờ đợi
- Thao tác vi tính chậm. Giải thích cho bệnh nhân không được nhã nhặn.
- Bác sỹ rất nhiệt tình
- Tôi rất hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện
- Tôi muốn có phòng dịch vụ, máy lạnh càng tốt để có sự yên tĩnh, riêng tư, vệ sinh sạch sẽ để con tôi có thể đạt được sự chữa trị tốt
- Có vài lần bệnh viện thiếu thuốc nên phải chờ rất lâu mới có, xin xem lại vấn đề này. Con tôi phải chờ có thuốc uống, phải uống không đúng giờ
- Cần lắp thêm máy lạnh vì trời nóng phòng rất nóng và có kiến ba khoang, đã cắn tôi và con tôi vài lần
- Chăm sóc nhiệt tình, chu đáo
- Rất hài lòng cách chăm sóc và phục vụ của cán bộ bệnh viện
- Cần thay thế thiết bị cũ
- Thấy bệnh viện OK
- Hài lòng: thái độ, an ninh, vệ sinh. Góp ý: nâng cấp các công trình xuống cấp
- Cán bộ, nhân viên rất nhiệt tình
- Hài lòng về quy trình khám bệnh và thái độ của nhân viên
- Chăm sóc tận tình, sạch sẽ, trật tự, an toàn
- Bệnh viện tốt tất cả các mặt
- Rất hài lòng thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên bệnh viện. Cần nâng cấp những hạng mục, công trình xuống cấp
- Hài lòng thái độ phục vụ của bệnh viện. Góp ý: bổ sung các trang thiết bị còn thiếu như: xe đẩy, xe lăn, thay mới các thiết bị vệ sinh đã hư hỏng

- Tôi hài lòng thái độ phục vụ của y bác sĩ
- Vệ sinh sạch sẽ, không trộm cắp
- Tập thể bác sĩ, nhân viên y tế chăm sóc tận tình. Hài lòng
- Tập thể y tế phục vụ tận tình. Hài lòng
- Rất hài lòng về thái độ phục vụ của bệnh viện
- Tôi rất hài lòng về Bệnh viện Nhiệt đới. OK lắm
- Phục vụ tốt, thông tin rõ ràng, chi tiết
- Thái độ phục vụ bệnh nhân của các y bác sĩ nhiệt tình, vui vẻ
- Thái độ phục vụ bệnh nhân của tập thể bệnh viện rất tận tình
- Tôi cảm thấy rất hài lòng với cách cư xử bệnh nhân và cách phục vụ ở đây. Xin chân thành cảm ơn

- Bệnh viện nên xây thêm phòng có máy lạnh hoặc lắp thêm phòng có máy lạnh vì nếu mùa hè, bệnh nhân sẽ rất nóng. Nhiều người có nhu cầu, điều kiện họ cần, và có căng tin thì bệnh nhân nằm tại đây họ mua tất cả mọi thứ tốt hơn đi ra ngoài xa, bất tiện

- Mong muốn bệnh viện đầy đủ thuốc
- Nâng cấp, cải tạo cơ sở vật chất xuống cấp. Tôi hài lòng toàn thể cán bộ nhân viên Bệnh viện Nhiệt đới
- Bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý rất nhiệt tình, quan tâm bệnh nhân
- Tôi hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh tại đây. Xin cảm ơn đội ngũ y bác sĩ đã hỗ trợ, chăm sóc sức khỏe cho các con của tôi. Chúc bệnh viện ngày càng nâng cao cơ sở vật chất và phát triển thêm

- Thái độ phục vụ, khám bệnh tận tình. Cơ sở vật chất cần nâng cấp thêm

#### \* **Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần**

- Khá hài lòng về chất lượng bệnh viện
- Nhân viên phục vụ tốt
- Hài lòng dịch vụ bệnh viện chuyên khoa tâm thần
- Hài lòng cách phục vụ của bác sĩ với nhân viên tại đây
- Nhân viên phục vụ tốt, khá hài lòng
- Nhân viên phục vụ tốt
- Nhân viên y tế thực hiện tốt, nhiệt tình
- Chất lượng phục vụ tốt, tạo sự an tâm, tin tưởng
- Phục vụ tốt
- Khá hài lòng về chất lượng phục vụ

- Phục vụ tốt
  - Hải lòng
  - Phục vụ tốt
  - Bệnh viện phục vụ khá tốt, cơ sở vật chất sạch sẽ, tiếp đón chu đáo, nhiệt tình
  - Phục vụ tốt
  - Bệnh viện rất hải lòng
  - Ở đây máy cô phục vụ tốt
  - Hải lòng với sự tiếp đón, quan tâm bệnh nhân, các dịch vụ khám bệnh được nhân viên hướng dẫn cụ thể
  - Bệnh viện phục vụ tốt
  - Bệnh viện phục vụ tốt, nhân viên tận tình
  - Rất hải lòng
  - Cán bộ phục vụ tốt
  - Tôi và gia đình rất hải lòng khi được khám chữa bệnh tại bệnh viện
  - Phục vụ tốt
  - Hải lòng
  - Phục vụ tốt khách hàng
  - Hải lòng phục vụ bệnh viện
  - Nhân viên phục vụ tốt
  - Bệnh viện tốt
  - Phục vụ tốt
  - Bệnh viện phục vụ tốt
  - Bệnh viện phục vụ tốt
  - Phục vụ tốt
  - Phục vụ được
  - Nhân viên phục vụ tốt
  - Nhân viên phục vụ tốt
- \* Bệnh viện Da liễu**
- Cảm thấy khó khăn khi còn quá nhiều quy trình khi làm hồ sơ. Mong muốn giảm lượt bớt để không mất quá nhiều thời gian
  - Mọi thứ như cơ sở vật chất rất tiện nghi, nhân viên y tế nhiệt tình, nhưng quy trình làm thủ tục còn quá rườm rà, quá nhiều bước lắc nhắc

- Bồn cầu nhà vệ sinh nước còn yếu, nên thay xà phòng rửa tay dạng chai thay vì cục
- Mọi thứ tương đối khá tốt nhưng sẽ tốt hơn nếu Bệnh viện bổ sung thêm chính sách khám bảo hiểm cho những bệnh nhân ở xa tới không thể làm giấy chuyển viện được
- Màn hình hiển thị số thứ tự ở phòng chờ khám bị hư
- Hay thiếu hụt thuốc phải ra bên ngoài mua
- Đợi kết quả khám hơi lâu, còn đâu lại tốt
- Đội ngũ Y bác sĩ tận tình chu đáo cần nâng cao chất lượng hơn nữa để giúp người dân

- Nhân viên y bác sĩ phục vụ rất nhiệt tình
- Nhìn chung không có vấn đề gì, mọi thứ đều tốt
- Mọi thứ tương đối tốt, thuốc men hợp lý, kết quả khám rõ ràng, nhân viên nhiệt tình
- Cần cải thiện thêm khâu khám vì chờ quá lâu
- Mong muốn bổ sung thêm chính sách khám chữa bệnh có bảo hiểm cho người dân
- Nhân viên y bác sĩ phục vụ rất nhiệt tình
- Mọi thứ tốt, nhân viên y tế nhiệt tình, sạch sẽ tiện nghi

#### \* **Bệnh viện Lao và Bệnh phổi**

- Cần đa dạng hơn các loại thuốc do BHYT cấp
- Thái độ của nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện
- Cần thêm các loại thuốc tốt hơn
- Cần thêm thuốc trong danh mục được phát
- HÀi lòng về cách chăm sóc bệnh nhân
- Rất HÀi lòng về cách chăm sóc của bệnh viện
- Rất HÀi lòng về cách chăm sóc của bệnh viện đối với bệnh nhân
- Chăm sóc hỏi han những người lớn tuổi, nhẹ nhàng với người lớn tuổi
- Thái độ của bác sĩ phải cải thiện hơn đối với bệnh nhân, nói chuyện nhẹ nhàng khi chụp X – Quang
- Thái độ vui vẻ, nhiệt tình
- Rất HÀi lòng về cách chăm sóc của bệnh viện
- Cải thiện thái độ của các cán bộ nhân viên đối với bệnh nhân
- Cải thiện trang thiết bị y tế tốt hơn
- Cảm thấy tương đối HÀi lòng
- Cần đảm bảo vệ sinh sạch sẽ hơn, cần có thêm nước uống ở khu khám bệnh

- Chăm sóc bệnh nhân tận tình, chu đáo
  - Nâng cấp máy chụp phổi CT để bệnh nhân chụp tại bệnh viện giúp thuận tiện hơn không phải di chuyển nhiều
  - Cải thiện thời gian khám nhanh hơn
  - HÀi lòng với cách đối xử của bệnh viện
  - Y bác sĩ vui vẻ với bệnh nhân
  - Bệnh viện chăm sóc nhiệt tình
  - Nên trồng những cây thuốc nam trong khuôn viên trồng của bệnh viện, tuyên truyền cho bà con về công dụng của các cây thuốc nam
  - Nhân viên lễ tân nói tiếng Huế nên khi gọi tên bệnh nhân không nghe rõ
  - HÀi lòng chất lượng phục vụ của bệnh viện
  - HÀi lòng khi khám bệnh tại bệnh viện
  - Vệ sinh phải sạch sẽ hơn để phòng khi trơn trượt
  - HÀi lòng khi khám bệnh tại bệnh viện
  - Nâng cấp cơ sở hạ tầng, toilet cho trang thiết bị mới hơn đã cũ
  - Đề nghị có hóa đơn thuốc hàng ngày
  - Cần thêm nhiều thuốc hay hơn
  - Nằm viện 3 tuần chưa thấy bảng kê khai viện phí
  - Cần đa dạng hơn các loại thuốc do BHYT cấp
  - Thái độ của nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện
  - Cần sự niềm nở hơn của nhân viên y tế khi cấp cứu
  - Thái độ của nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện
  - Bệnh viện tương đối rộng rãi, thoáng mát, thái độ cán bộ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình
  - Rất HÀi lòng về cách chăm sóc của bệnh viện đối với bệnh nhân
- \* Y học cổ truyền và phục hồi chức năng**
- Cơ sở vật chất kém
  - Phục vụ tốt, vệ sinh sạch sẽ, bác sĩ và y tá giao tiếp với bệnh nhân rất vui vẻ và hòa đồng, thuốc uống đầy đủ
  - Phục vụ rất tốt, khám chữa bệnh HÀi lòng
  - Phục vụ tốt, thuốc men đầy đủ, bác sĩ giải thích thuốc dễ hiểu
  - Bác sĩ hòa đồng với bệnh nhân, vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp, giải thích thuốc dễ hiểu
  - Nên thay thế các thiết bị đã cũ

- Phục vụ rất tốt, khám chữa bệnh hài lòng
  - Tốt
  - Rất hài lòng
  - Rất chu đáo
  - Rất hài lòng
  - Chuyên môn và ứng xử của nhân viên y tế tôi rất hài lòng
  - Rất hài lòng
  - Quá tốt
  - Ý kiến giải quyết quán nhậu gây ồn ào ảnh hưởng bệnh nhân không ngủ được
  - Không hài lòng, bác sĩ Tâm không đạo đức
  - Cần thay mới một số thiết bị đã cũ
  - Nâng cao thêm thiết bị y tế để tránh bị mất phí nhiều trong việc xét nghiệm máu, vì có những trường hợp lấy máu phải gửi sang Pasteur xét nghiệm, tốn khá nhiều tiền. Có trường hợp nhập viện thì từ chối, báo sang bệnh viện tỉnh vì máy bị hư không kiểm tra được, làm mất thời gian người bệnh.
  - Cơ sở máy móc thiếu nhiều, bệnh viện cũ kỹ cần nâng cấp thêm
  - Đội ngũ y bác sĩ tận tình với bệnh nhân, cơ sở máy móc còn thiếu nhiều, bệnh viện cũ kỹ, cần xây lại.
  - Rất vừa ý khám bệnh của bác sĩ
  - Cần cung cấp thêm trang thiết bị và máy móc để phục vụ công tác khám chữa bệnh cho bệnh nhân
  - Phục vụ tốt, trang thiết bị đầy đủ, bác sĩ nhiệt tình
  - Cần cung cấp thêm trang thiết bị, bệnh viện cũ kỹ, cần xây lại
- \* Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa**
- Cần bổ sung thêm quạt, ghế ngồi, wifi, máy nước nóng lạnh và ly để uống. Nơi để xe khám bệnh cần lớn hơn cho người dân
  - Cần cấp thuốc đủ cho bệnh nhân khi điều trị. Thái độ của nhân viên chưa nhiệt tình lắm
  - Cơ sở vật chất của bệnh viện cần tốt hơn
  - Rút ngắn thời gian chờ cho bệnh nhân đến khám
  - Mong muốn của bệnh nhân là có thêm đầy đủ trang thiết bị và cơ sở vật chất có tiên triển nhiều hơn
  - Tôi muốn cho hộ lý và y tá chăm sóc bệnh nhân hơn và nhẹ nhàng hơn
  - Tôi muốn bệnh viện có đầy đủ máy móc, trang thiết bị đầy đủ, tốt hơn. Mong

bệnh viện rút ngắn thời gian chờ đợi của bệnh nhân

- Mong muốn có được hệ thống nước uống sạch để phục vụ bệnh nhân và người nhà nghèo. Bác sĩ và nhân viên bệnh viện phục vụ tốt hơn
- Trang thiết bị, phòng ốc cần đầy đủ, nâng cấp hơn
- Trang thiết bị đầy đủ hơn. Chăn drap giường cần thay mới hơn (vì cũ quá)
- Bệnh viện không trả tiền bảo hiểm y tế cho em bé
- Khoa tiếp nhận luôn làm việc riêng, đưa bệnh nhân tiếp nhận sai chỗ
- Chờ khám quá lâu, đợi lâu nhưng chưa có kết quả
- Nhân viên y tế thái độ chưa tốt, không giải thích rõ ràng với người bệnh
- Nên tăng cường thêm bác sĩ, bệnh nhân còn đợi rất lâu
- Nhà vệ sinh chưa được tốt lắm, cần cải thiện trang thiết bị
- Nhân viên phân phát thuốc cần lịch sự hơn
- Cơ sở vật chất còn cũ, cần cải thiện nhà vệ sinh. Cần cung cấp thêm Internet.

Thời gian đợi làm thủ tục lâu

- Nhìn chung mọi thứ đều tốt nhưng nhà WC chung cần cải thiện hơn
- Cần bổ sung thêm giường, quạt cho người bệnh và người nhà thăm nuôi. Nhân viên hộ lý còn thiếu lịch sự

- Bệnh viện khám đúng giờ, thuốc than đúng giờ. Bác sĩ làm việc có trách nhiệm với bệnh nhân

- Mong bệnh viện khắc phục nhà vệ sinh được sạch sẽ hơn để đảm bảo sức khỏe cho bệnh nhân

- Cơ sở vật chất của bệnh viện khá cũ, nhà vệ sinh nhiều vật dụng hỏng hóc. Khuôn viên vườn của bệnh viện còn nhiều cây dại, tối, nhiều muỗi

- Nhà vệ sinh nên có máy nước nóng, lắp vòi sen
- Bổ sung thêm đội ngũ nhân viên. Bổ sung thêm trang thiết bị để khám chữa bệnh nhanh hơn. Thường xuyên kiểm tra và sửa chữa các hỏng hóc cơ sở vật chất

- Hiện tại cơ sở đã xuống cấp, nên cải tạo nâng cấp. Khu vực cảnh quang xung quanh còn mất vệ sinh. Thái độ của nhân viên, điều dưỡng còn to tiếng khi bệnh nhân yêu cầu hướng dẫn

- Nên cải thiện quy trình lấy số cho đến khi được khám vì quá mất nhiều thời gian
- Mong muốn thêm giường người bệnh và người nuôi bệnh
- Cần thêm giường cho người bệnh và người nuôi bệnh
- Còn côn trùng dưới sàn, thỉnh thoảng lên bàn để đồ của bệnh nhân. Xử lý xịt thuốc
- Còn nhiều côn trùng dưới sàn nhà. Cần thêm quạt



- Bệnh nhân chạy thận quá nóng trong quá trình chạy thận
- Drap giường thiếu, xin khó khăn. Đề nghị may bổ sung. Phòng chật, quá tải (6 giường/phòng)
- Phòng chật quá tải
- Nhân viên phòng khám cần cải thiện tinh thần và cách ứng xử với bệnh nhân
- Thái độ giao tiếp của nhân viên cần phải thay đổi. Nên thay thế những bảng niêm yết đã cũ
- Phòng chật nhiều giường
- (1) Nhanh chóng thêm đội ngũ cán bộ công nhân viên, đáp ứng nhu cầu hỏi và giải đáp thông tin trong điều trị khám chữa bệnh. (2) Có nguồn tài chính tốt để bệnh viện được thay, sửa nhanh chóng các thiết bị sinh hoạt, khám chữa bệnh tốt nhất cho người dân. Xin cảm ơn
- Vệ sinh còn bẩn. Thiếu giường cho bệnh nhân nằm
- Nhà vệ sinh không được sạch sẽ, cần cải thiện. Bệnh đông, nằm 2-3 người/giường.
- Vệ sinh chưa sạch sẽ. Giường nằm còn thiếu
- Bổ sung giường, drap, gối, thanh chắn giường cho bé; chiếu hoặc ghế nằm cho người nhà bệnh nhân nghỉ ngơi. Bổ sung dép đi trong phòng cho sạch sẽ, kệ đựng dép, tủ đựng đồ cá nhân có giá trị, thùng rác có nắp nhỏ chỗ giường bệnh nhân. Thêm thuốc đặc trị hô hấp cho bé. Hệ thống tủ đựng đồ cá nhân cần được vệ sinh sạch sẽ. Gắn thêm mấy cái móc trong phòng vệ sinh để treo quần áo khi tắm. Bổ sung lồng bẫy chuột, trám mấy cái lỗ trong phòng, bổ sung thuốc diệt khuẩn khi lau sàn để có tác dụng vừa lau sạch, vừa chống muỗi.
- Thuốc men chưa đầy đủ để diệt chuột hoặc gián, trần nhà lủng lỗ. Nhà vệ sinh chưa được OK lắm. Bổ sung thêm vài cái ghế cho bệnh nhân ngồi
- Nhân viên y tế cần thay đổi cách ứng xử
- Nên thay thế các thiết bị đã xuống cấp như giường, ghế, drap, thiết bị vệ sinh,...
- Nhà vệ sinh xuống cấp nên cải tạo và thay thế thiết bị đã cũ

#### **\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh**

Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Rút ngắn thủ tục hành chính khám chữa bệnh

#### **\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa**

- Tôi xét thấy nhân viên bệnh viện vui vẻ, phục vụ tốt
- Tôi rất hài lòng khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện
- Tôi hài lòng với nơi khám chữa bệnh
- Tôi hài lòng với cách phục vụ và khám bệnh của Bệnh viện Ninh Hòa

- Nâng cao trình độ khám chữa bệnh
  - Cải tạo môi trường khám chữa bệnh
  - Mong có nhân viên hướng dẫn nhiều
  - Hiện tại thiếu rất nhiều loại thuốc, cần thêm thuốc
  - Nói chung khoa phục hồi chức năng thái độ nhân viên rất ok, chỉ là thiếu máy móc
  - Cần vệ sinh sạch sẽ hơn
  - Tôi phát huy tinh thần và trách nhiệm của đội ngũ y bác sĩ
  - Chỗ vui chơi cho trẻ em cần sạch sẽ hơn
  - Cần có thêm quạt
  - Mong có nhân viên hướng dẫn bệnh nhân
  - Cần có thêm quạt
  - Cần thêm nước rửa tay diệt khuẩn
  - Cần thêm quạt vì chỗ có chỗ không, nước uống thì chưa thấy
  - Với câu hỏi 18a, mỗi thứ một ít trong tất cả các trường hợp trên nên để nhân viên y tế trả lời là khách quan nhất
  - Với câu hỏi 21, bác sĩ đưa gì, bệnh nhân nhận lấy, hay tiêm chích gì sao bệnh nhân biết. Nói chung 01 bảng khảo sát như thế này không thể nói hết ý của bệnh nhân
  - Cần trình độ các y bác sĩ tốt hơn
  - Hải lòng
  - Hải lòng
  - Cần trang bị hoặc xây dựng phòng chất lượng cao, đủ tiện nghi để đáp ứng nhu cầu khách hàng (tiện nghi: tivi, tủ lạnh, máy lạnh)
  - Cần sửa chữa nhà vệ sinh, máy quạt, khu vực ban công không có tấm che rất nắng
- \* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm**
- Không có ý kiến bổ sung. Mong bệnh viện phát huy những ưu thế hiện tại
  - Không có ý kiến. Mọi thứ bình thường, đối với tôi là tốt.
  - Bệnh viện Ninh Diêm sạch sẽ, nhân viên nhiệt tình, làm việc khách quan, công bằng
  - Phòng sạch sẽ, y tá nhiệt tình, tư vấn cụ thể, làm việc khách quan
  - Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của nhân viên y tế
  - Bệnh viện tạm ổn, không có vấn đề gì xảy ra, vệ sinh sạch sẽ, thoáng mát. Nhân viên nhiệt tình với bệnh nhân hoặc người nhà bệnh nhân
  - Bệnh viện phục vụ tận tâm, không gian khám, chăm bệnh tốt

- Phòng cấp cứu, các bác sỹ rất nhiệt tình, quan tâm chăm sóc bệnh nhân. Các điều dưỡng phòng cấp cứu rất niềm nở, chu đáo. Phòng cấp cứu rất sạch sẽ, đầy đủ thiết bị điều trị cho bệnh nhân. Tôi xin cảm ơn các bác sỹ, nhất là bác sỹ Lê Văn Hồng đã nhiệt tình với bệnh nhân. Tôi xin thay mặt gia đình và bệnh nhân cảm ơn toàn thể bệnh viện

- Đội ngũ bác sỹ, điều dưỡng và hộ lý của bệnh viện đều rất tận tình và giúp đỡ bệnh nhân nên gia đình của chúng tôi rất hài lòng

- Nhân viên chăm sóc tận tình, chu đáo

- Mong muốn nhà vệ sinh sạch sẽ hơn (vì thiếu dụng cụ)

- Mong rằng sắp tới bệnh viện sẽ nâng cao đội ngũ y tá và bác sỹ để chữa được nhiều bệnh hơn để khỏi phải đi xa hơn

- Nhân viên y tế Khoa liên chuyên khoa phục vụ rất tốt

- Tôi nhận xét Bệnh viện Đa khoa Ninh Diêm, đội ngũ nhân viên và bác sỹ chăm sóc bệnh nhân rất tốt và sạch sẽ, thoải mái, giải thích tận tình. Tôi rất mong bệnh viện ngày càng phát triển hơn

- Phục vụ tận tình – Vệ sinh sạch sẽ - Thái độ nhẹ nhàng

- Nhân viên y tế nhiệt tình, không gian sạch sẽ, thuốc men tạm được

- Yêu cầu bệnh viện bổ sung thêm túi nhựa đựng thuốc cho bệnh nhân

- Bệnh viện nâng cao chất lượng phục vụ người cao tuổi tốt hơn

- Cần quan tâm hơn nữa về vệ sinh bệnh viện. Đội ngũ bác sỹ chưa tận tình với bệnh nhân lắm. Cần nâng tay nghề y bác sỹ để tránh tình trạng bệnh nhân luôn yêu cầu chuyển viện và để là nơi người dân luôn tin tưởng và đặt niềm tin khi đau ốm

- Nói chung bệnh viện là rất tốt nhưng phòng vệ sinh cần sạch sẽ thêm chút nữa để phục vụ tốt cho người bệnh nhân hơn

- Trong thời gian nằm viện tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm, tôi nhận thấy sự tận tâm của đội ngũ y bác sỹ. Tuy nhiên để chẩn đoán chính xác bệnh tình của tôi thì bệnh viện còn chậm trễ trong khâu chuyển viện.

- Nhìn chung mọi thứ đều đạt yêu cầu khám chữa bệnh

- Phòng sạch sẽ, nhân viên quan tâm tới bệnh nhân

- Bệnh viện khá yên tâm, đội ngũ nhân viên y tế nhiệt tình

- Rất hài lòng vì nhân viên nhiệt tình

- Bệnh viện sạch sẽ, nhân viên y tế khá quan tâm tới người bệnh

- Bệnh viện sạch sẽ, nhân viên y tế nhiệt tình

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm**

- Nhà vệ sinh nhỏ, bồn rửa tay muốn rót, vòi xả nước bị hỏng

- Bệnh viện nên cho bệnh nhân chuyển lên tuyến trên đối với những trường hợp bệnh viện không đáp ứng được tình hình bệnh tật của bệnh nhân. Nên nhìn nhận được trình độ và khả năng phán đoán, chữa trị bệnh tránh tình trạng chẩn đoán sai, qua quýt, gây hậu quả nghiêm trọng, mất đi thời gian vàng trong việc chữa bệnh và cấp cứu

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh**

- Quan tâm đến người bệnh. Tạo điều kiện thuận lợi cho bệnh nhân
- Phục vụ tốt
- Đầy đủ trang thiết bị, nhân viên bác sỹ tận tình, chu đáo, hướng dẫn tốt
- Trang bị khám tốt, đầy đủ. Nhân viên, bác sỹ tận tình, chu đáo
- Phục vụ tận tình, chu đáo. Góp ý vệ sinh phòng sạch sẽ hơn
- Các cô y tá nhiệt tình giúp đỡ và quan tâm đến bệnh nhân. Thủ tục công tác thuốc men đúng giờ
- Trang thiết bị chưa hiện đại, nhà vệ sinh chưa sạch sẽ lắm
- Rất mong nhân viên y tế quan tâm chăm sóc cho bệnh nhân nhiều hơn.
- Bệnh viện phục vụ, chăm sóc tốt
- Bệnh viện rất tốt, chỉ dẫn rõ ràng, nhiệt tình, chu đáo
- Bệnh viện phục vụ, chăm sóc tốt
- Bệnh viện sạch sẽ, nhân viên nhiệt tình, chu đáo
- Bệnh viện thoáng mát, nhân viên điều dưỡng và bác sỹ tận tình chăm sóc
- Sạch sẽ, dịch vụ tốt
- Tôi thấy hài lòng với các y bác sĩ
- Tôi rất hài lòng cách phục vụ y tế ở Bệnh viện này
- Bác sỹ rất tốt, nhiệt tình và chu đáo
- Tập thể y bác sỹ ở khoa rất vui vẻ, nhiệt tình chăm sóc bệnh nhân chu đáo
- Phục vụ tận tình với bệnh nhân
- Đội ngũ y bác sỹ phục vụ rất nhiệt tình với bệnh nhân. Góp ý: thay mới, nâng cấp trang thiết bị đã cũ
- Phục vụ tốt, tận tình, chu đáo. Góp ý: muốn sạch sẽ khu phòng vệ sinh
- Cần bệnh viện thay mới tủ phòng bệnh và nệm giường bệnh
- Tăng cường bác sỹ giỏi, bổ sung máy móc mới
- Hệ thống thoát nước vệ sinh rút chậm, nên cải tạo lại
- Vui vẻ, nhiệt tình
- Bác sỹ, y tá đều rất hòa đồng, vui vẻ

- Bệnh viện phục vụ tốt, chu đáo, nhiệt tình. Phòng khám sạch sẽ, vệ sinh tốt
- Bệnh viện rất sạch sẽ và chu đáo. Bác sĩ rất tận tình và thân thiện
- Bệnh viện phục vụ rất tận tình
- Hải lòng về tập thể cán bộ bệnh viện. Ý kiến: thay thiết bị vệ sinh bị hư hỏng
- Hải lòng về chất lượng dịch vụ
- Các y bác sĩ khoa sản rất nhẹ nhàng, dặn dò rất chu đáo, nhiệt tình
- Bác sĩ tốt, nhân viên nhiệt tình
- Bác sĩ, nhân viên vui vẻ, nhiệt tình
- Cần cải tạo, nâng cấp những thiết bị cũ. Ví dụ: quạt, tủ đầu giường, nệm,...
- Hải lòng nhân viên, dịch vụ
- Phục vụ tốt. Kiến nghị cải tạo cơ sở vật chất đã xuống cấp
- Rất hải lòng từ điều trị đến phục vụ của bệnh viện
- Nhân viên rất là chu đáo
- Cán bộ, nhân viên y tế vui vẻ, nhiệt tình
- Cảm ơn cán bộ y tế nhiệt tình
- Bác sĩ và nhân viên vui vẻ và chăm sóc nhiệt tình
- Bác sĩ và nhân viên chăm sóc nhiệt tình
- Nhiệt tình hướng dẫn bệnh nhân
- Bệnh viện này rất tốt
- Bác sĩ tận tình, hướng dẫn đầy đủ
- Tập thể cán bộ, nhân viên nhiệt tình, chu đáo, vui vẻ

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn**

- Khi đi khám, khách không biết khách hỏi, mong bác sĩ, y sĩ nhẹ nhàng, không la mắng vì bệnh nhân không biết mới hỏi

- Mong có nhiều thuốc hơn cho bệnh nhân

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh**

- Nhân viên y, bác sĩ phục vụ rất nhiệt tình

- Hay thiếu hụt thuốc phải ra bên ngoài mua

- Đội ngũ y bác sĩ tận tình chu đáo cần nâng cao chất lượng hơn nữa để giúp người dân

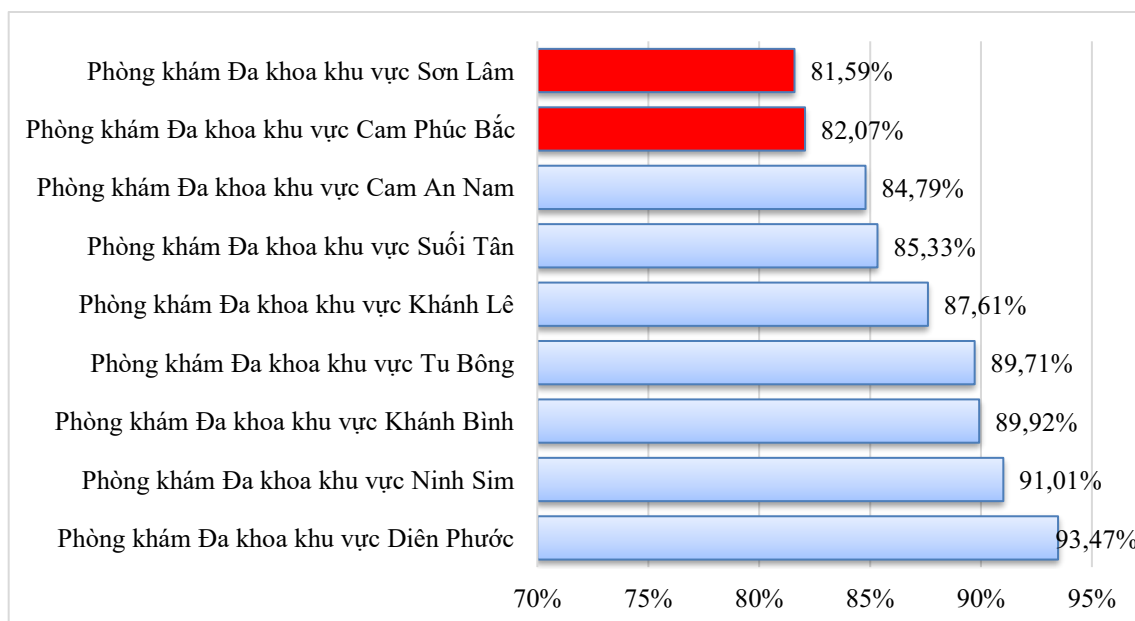
- Nhân viên y, bác sĩ phục vụ rất nhiệt tình
-

## MỤC II. CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC

### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng chung năm 2023 của khối Phòng khám đa khoa khu vực (viết tắt là Phòng khám) trên địa bàn tỉnh đạt 87,28%; tăng 4,84% so với năm 2022 và cao hơn mục tiêu năm 2023 đề ra 3,28%.

Trong 09 Phòng khám được khảo sát, có 7 đơn vị đạt mức Tốt, 02 đơn vị đạt mức Khá. Hai đơn vị dẫn đầu và có chỉ số hài lòng đạt trên 90% là Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước (đạt 93,47%) và Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim (đạt 91,01%). Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm và Cam Phúc Bắc là 2 đơn vị đạt mức Khá và chưa đạt mục tiêu theo kế hoạch (*Xem biểu đồ*).



**Biểu đồ 70. Chỉ số hài lòng các phòng khám đa khoa năm 2023**

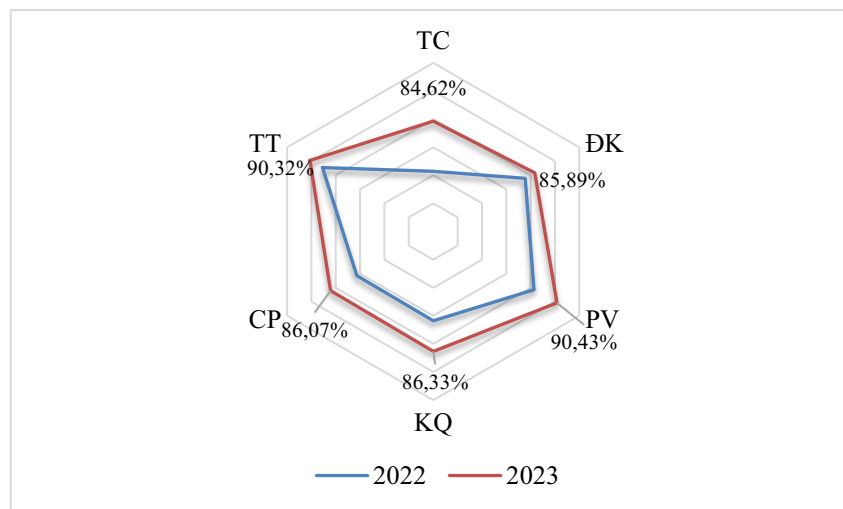
Mặc dù kết quả cải thiện so với năm 2022, tuy nhiên chỉ số hài lòng của các Phòng khám ít có sự chuyển biến lớn như khối bệnh viện khi đa số Phòng khám đều có mức tăng trong phạm vi dưới 5%, trừ Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông (tăng 10,94%) và Khánh Bình (tăng 15,19%).

**Bảng 17. Chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa năm 2023 so với năm 2022**

T	Đơn vị	SIPS 2023	SIPS 2022	Chênh lệch
1	Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước	93,47%	89,90%	3,57%

T T	Đơn vị	SIPS 2023	SIPS 2022	Chênh lệch
2	Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim	91,01%	86,31%	4,69%
3	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình	89,92%	74,73%	15,19%
4	Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông	89,71%	78,78%	10,94%
5	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê	87,61%	87,54%	0,07%
6	Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân	85,33%	81,38%	3,96%
7	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam	84,79%	81,95%	2,85%
8	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc	82,07%	79,52%	2,55%
9	Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm	81,59%	78,19%	3,41%
<b>Chỉ số hài lòng chung</b>		<b>87,28%</b>	<b>82,44%</b>	<b>4,84%</b>

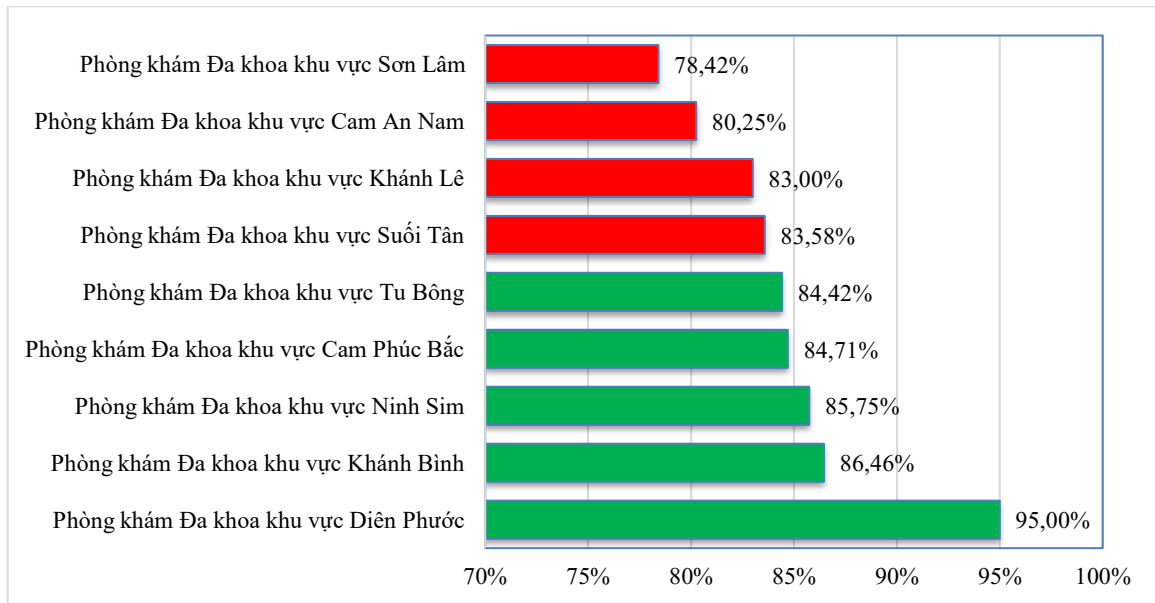
Trong 6 tiêu chí thành phần có 2 tiêu chí tiếp tục duy trì chỉ số hài lòng trung bình cao nhất là Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế (đạt 90,43%) và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (đạt 90,32%). Đây cũng là 2 tiêu chí có chỉ số trên 90%, 4 tiêu chí còn lại có chỉ số trung bình ở mức Tốt (đều trên 84%). So với năm 2022, tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ có mức tăng thấp nhất (1,98%) và tiêu chí Tiếp cận dịch vụ tăng cao nhất (8,9%).



**Biểu đồ 71. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa**

## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ

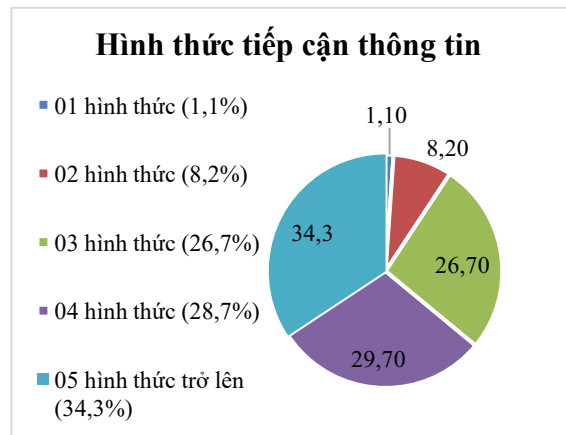


**Biểu đồ 72. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các phòng khám đa khoa**

Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2023 của khối Phòng khám đạt 84,62%, tăng cao nhất trong 06 tiêu chí so với năm 2022 (tăng 8,9%) nhưng giá trị chỉ số lại đạt thấp nhất.

Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước dẫn đầu và là đơn vị duy nhất đạt trên 90% tại tiêu chí này. Tiếp đến là Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình (86,46%) và Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim với 85,75%. Độ chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất năm 2023 mặc dù đã được rút ngắn so với năm 2022 nhưng vẫn còn khá xa, còn 14,75% (tỷ lệ này năm 2022 là 24,27%). Có 4 đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 84% là Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm, Cam An Nam, Khánh Lê và Suối Tân; trong đó Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm là đơn vị duy nhất có chỉ số dưới 80%.

Tổng hợp kết quả cho thấy, có đến 90,7% khách hàng có thể sử dụng 03 hình thức trở lên để tìm hiểu thông tin dịch vụ y tế (qua bảng niêm yết, website, nhân viên y tế, tờ rơi,...). Còn 9,3% khách hàng chỉ tiếp cận được từ 1-2 hình thức, chủ yếu tại các Phòng khám Đa khoa khu vực: Khánh Bình, Khánh Lê và Tu Bông.



Có 94,9% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh đầy đủ, dễ hiểu; 4,9% đánh giá ở mức tạm được và chỉ có 0,2% cho rằng thông tin hầu

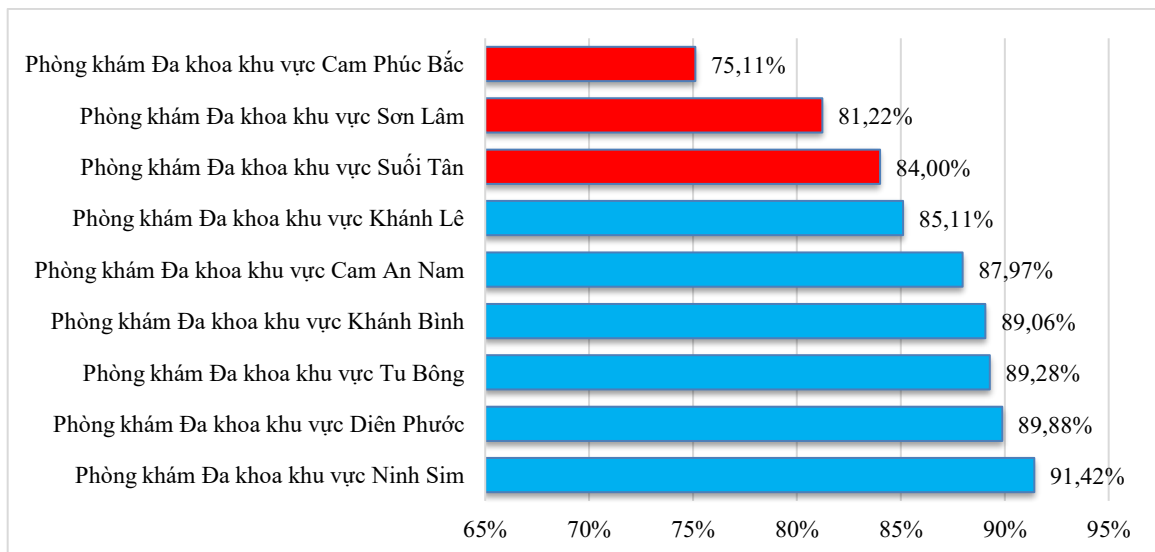


nếu không giúp ích gì hoặc chưa đầy đủ, cụ thể (1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân và 1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc).

Đa số khách hàng (95,6%) đánh giá khu khám, điều trị và các bộ phận dịch vụ được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng. Đặc biệt, không còn tình trạng phản ánh giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế không được niêm yết, hoặc thông tin không đầy đủ, rõ ràng (tỷ lệ năm 2022 là 1,47%). Bên cạnh đó, 99,9% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh, giấy tờ xuất trình,... tương đối đơn giản, linh động, dễ thực hiện; chỉ còn 01 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc thấy thủ tục mất nhiều thời gian, giấy tờ phức tạp, yêu cầu máy móc.

## 2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ

Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2023 của khối Phòng khám đạt 85,89%, tăng 1,98% so với năm 2022; vượt 1,89% so với mục tiêu kế hoạch đề ra. Có 6/9 đơn vị đạt mức Tốt (trên 84%) và 3 đơn vị đạt mức Khá (gồm: Phòng khám Đa khoa khu vực: Cam Phúc Bắc, Sơn Lâm và Suối Tân).

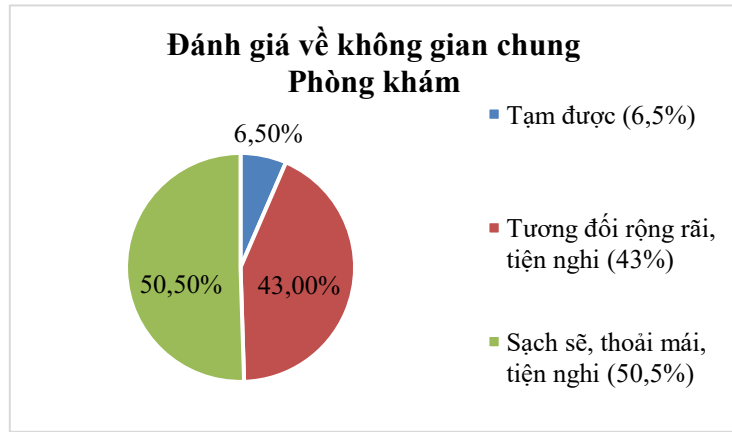


### Biểu đồ 73. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ các phòng khám đa khoa

Được đánh giá cao nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim, với chỉ số 91,42%; trong khi đó 03 Phòng khám Đa khoa khu vực: Diên Phước, Tu Bông và Khánh Bình đạt tiệm cận mức 90%; thấp nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc chỉ đạt 75,11%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất được thu hẹp còn 16,31%, giảm 5,87% so với năm 2022.

Về không gian chung của các phòng khám, 50,5% khách hàng đánh giá sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi; 43% đánh giá tương đối rộng rãi, tiện nghi và còn 6,5% đánh giá tạm được. 99% khách hàng cho biết phòng khám đã bố trí đủ ghế

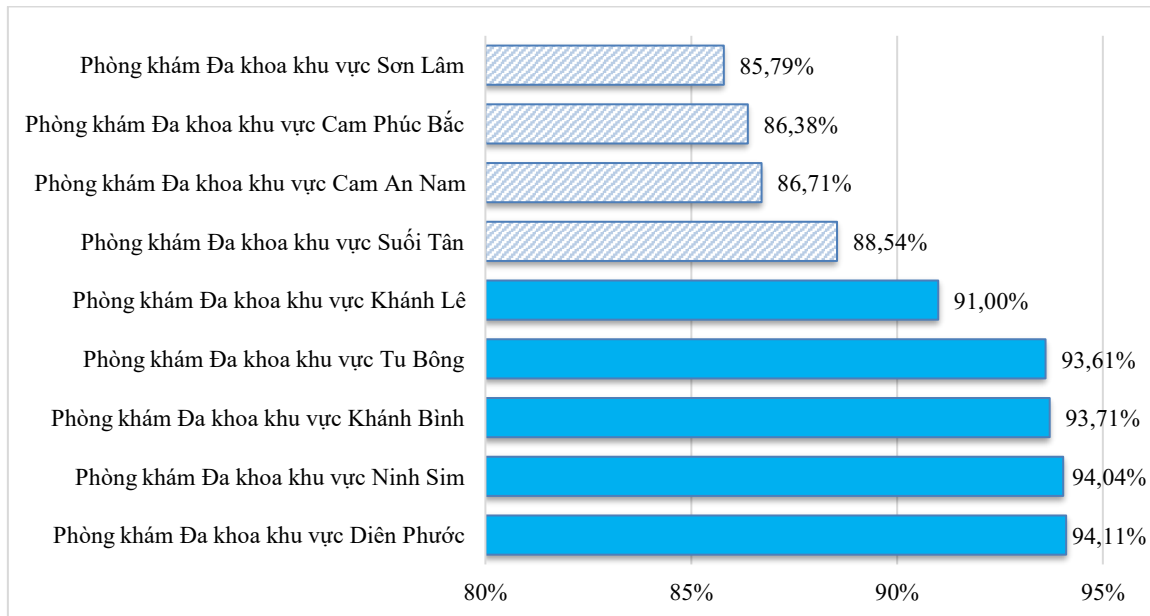
ngồi chờ, quạt máy, nước uống. Đối với khu vực nhà vệ sinh, 91,1% khách hàng đánh giá khá sạch sẽ, đủ thiết bị; 8,8% nhận xét tạm được và còn 1 khách hàng thuộc Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê cho biết còn mất vệ sinh, một số thiết bị hư hỏng.



Các khu vực phòng khám, điều trị và xét nghiệm cơ bản đạt yêu cầu, dưới 0,5% khách hàng đánh giá còn chật hẹp, chưa thuận tiện; 99,7% khách hàng hài lòng về việc đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị, chỉ có 0,3% cho rằng chưa đảm bảo sự riêng tư (1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam và 1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê).

Trả lời phiếu khảo sát, 97,2% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp (tăng 14,2% so với năm 2022). 03 đơn vị được đánh giá tốt nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực: Cam An Nam, Diên Phước và Khánh Bình; thấp nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân.

### 3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế



**Biểu đồ 74. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Phòng khám đa khoa khu vực năm 2023**

Qua phân tích kết quả khảo sát, chỉ số hài lòng chung Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế của các Phòng khám đạt 90,43%, có giá trị cao nhất trong các

tiêu chí thành phần và tăng 5,67% so với năm 2022. Tất cả Phòng khám đều đạt mức Tốt (trên 84%), trong đó có 5/9 đơn vị có kết quả trên 90%.

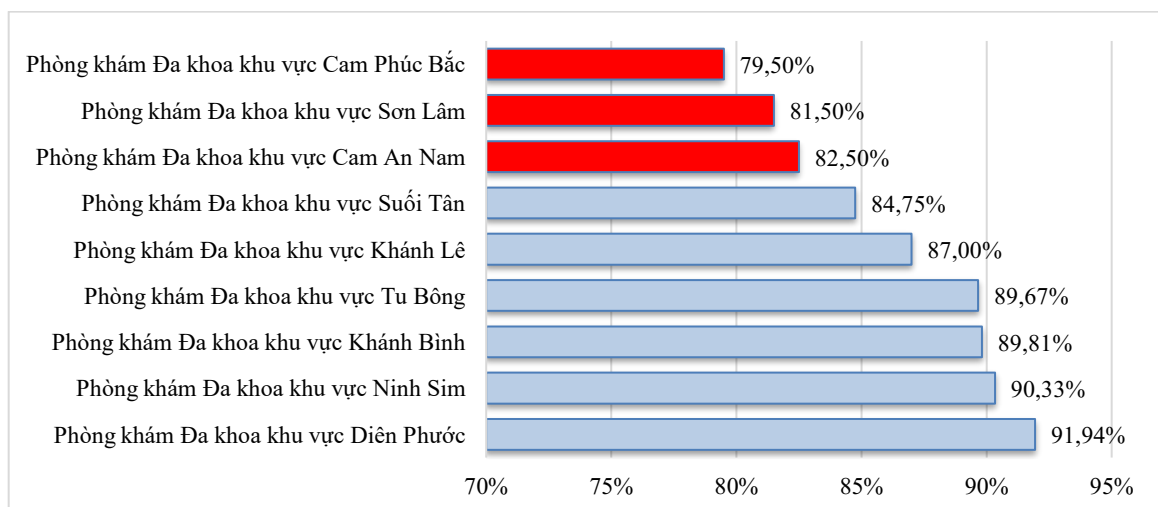
97,1% khách hàng cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khá khách quan, công bằng, ai đến trước khám trước; chỉ có 0,1% khách hàng đánh giá chưa thật sự khách quan, công bằng (1 khách hàng ở Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc), giảm 0,32% so với năm 2022.

Năm 2023, 99,2% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh (giảm 7,64% so với năm 2022); chỉ có 0,8% khách hàng phải chờ đợi lâu, mất khá nhiều thời gian do chưa đến lượt, riêng 1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc phản ánh đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay.

Đa số khách hàng ghi nhận cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã (96,3%), tăng 6,1% so với năm 2022; chỉ còn 3,6% đánh giá tạm được và 0,1% khách hàng cho biết có trường hợp nhân viên y tế giao tiếp kém, ít tận tình (ghi nhận phản ánh tại Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc). Bên cạnh đó 91,8% khách hàng đánh giá được cán bộ, nhân viên y tế đối xử công bằng, quan tâm chăm sóc, động viên; 8,2% khách hàng phản ánh thỉnh thoảng có hỏi thăm.

Khi được hỏi “Cán bộ, nhân viên y tế có đòi hỏi Ông/Bà gửi tiền bồi dưỡng, quà cáp hay không?”, 99,9% khách hàng trả lời “Không gặp các tình huống như: Đòi hỏi bồi dưỡng, nếu không thì tìm cách từ chối dịch vụ; Gợi ý bồi dưỡng, không có là gây khó dễ; Đưa thì nhận, không đưa thì thôi; Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận”. Tuy nhiên có 1 khách hàng (Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm) cho biết cán bộ y tế từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận.

#### 4. Chỉ số Kết quả dịch vụ

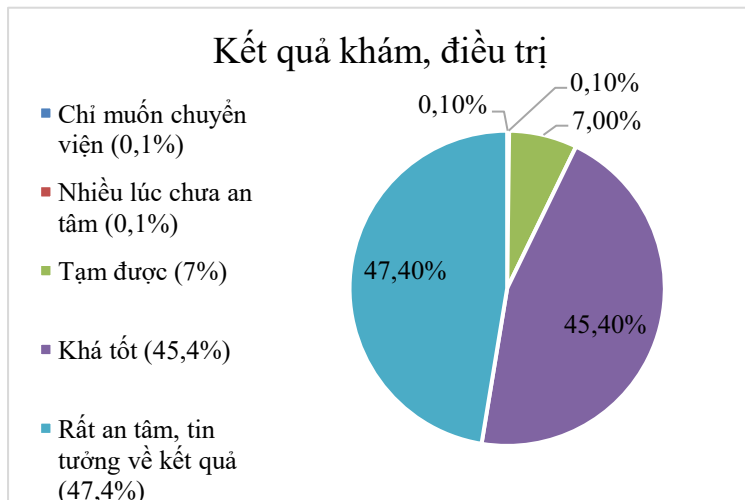


**Biểu đồ 75. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các phòng khám đa khoa**

Chỉ số hài lòng chung về Kết quả dịch vụ đạt 86,33%, tăng 5,44% so với năm 2022. Có 6/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra, trong đó Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước có chỉ số cao nhất với 91,94%, thấp nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc với 79,5%. So với năm 2022, khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất đã giảm đáng kể còn 12,44% (năm 2022 là 29,59%).

100% khách hàng cho biết đã được y, bác sỹ tư vấn, giải thích về tình trạng sức khỏe, trong đó 88,5% ghi nhận đã được tư vấn, giải thích đầy đủ, cụ thể, rõ ràng về tình trạng sức khỏe và các kiến nghị cần thiết, không ghi nhận khách hàng nào phản ánh việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình.

Đánh giá về kết quả khám, điều trị bệnh năm 2023, ghi nhận điểm tích cực khi có đến 92,8% khách hàng cảm thấy an tâm, tin tưởng, tăng hơn 16% so với năm 2022. Chỉ còn 7% khách hàng đánh giá chấp nhận được và 0,2% khách hàng chưa an tâm, muốn chuyển viện.

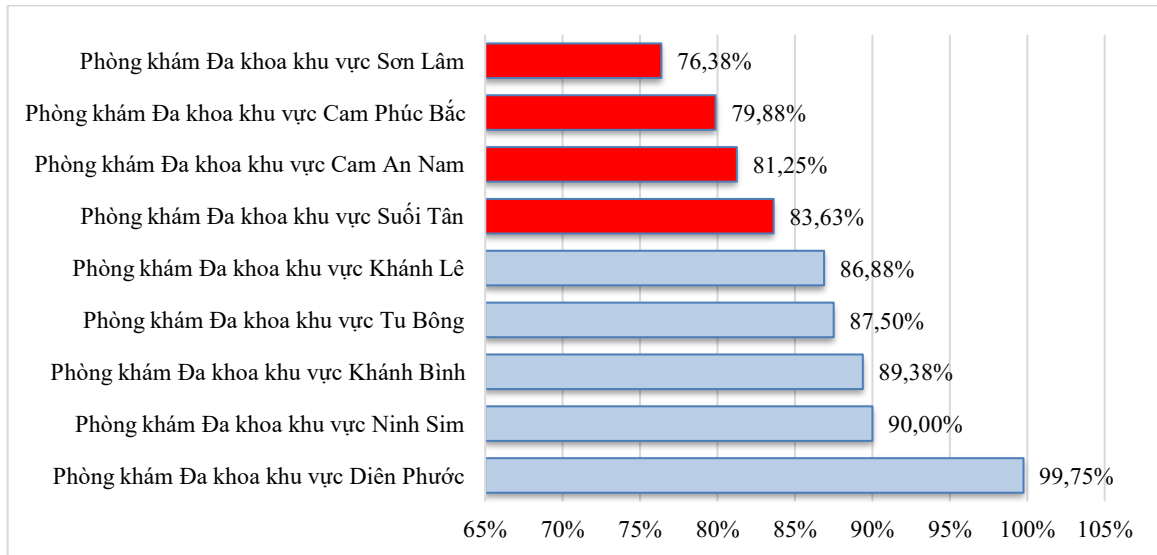


Có 96,5% khách hàng cho biết được cấp thuốc khá đầy đủ, nhất là thuốc BHYT hay cấp rất đầy đủ theo đơn; 3% đánh giá tạm được và chỉ có 0,6% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc (tại Phòng khám Đa khoa khu vực: Cam Phúc Bắc, Khánh Lê, Tu Bông). Nhìn chung, mức đánh giá này không chênh lệch nhiều so với mức đánh giá đối với khối bệnh viện.

### 5. Chỉ số Chi phí dịch vụ

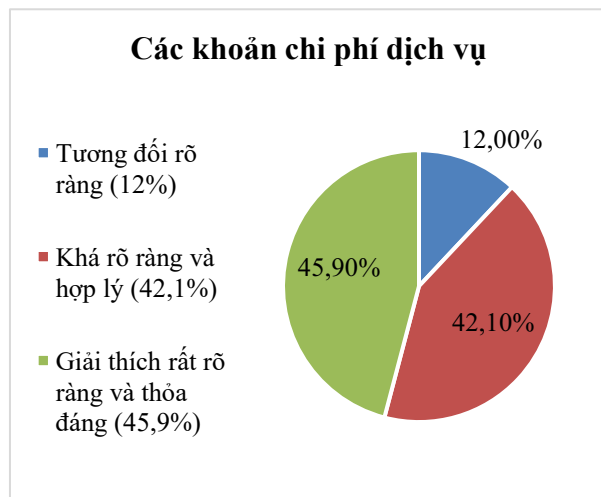
Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 86,07%, so với năm 2022 tăng 5,38%; trong đó, có 5/9 đơn vị đạt mức Tốt.

Phát huy kết quả năm 2022, Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước tiếp tục dẫn đầu và đạt kết quả rất cao với chỉ số năm 2023 đạt 99,75%. Các Phòng khám Đa khoa khu vực: Sơn Lâm, Cam Phúc Bắc, Cam An Nam, Suối Tân đều có chỉ số cải thiện so với năm 2022 (tăng trong khoảng từ 1,75% đến 5,75%), tuy nhiên kết quả trên chưa đủ giúp các đơn vị này đạt được mục tiêu tỉnh đã đề ra (trên 84%).

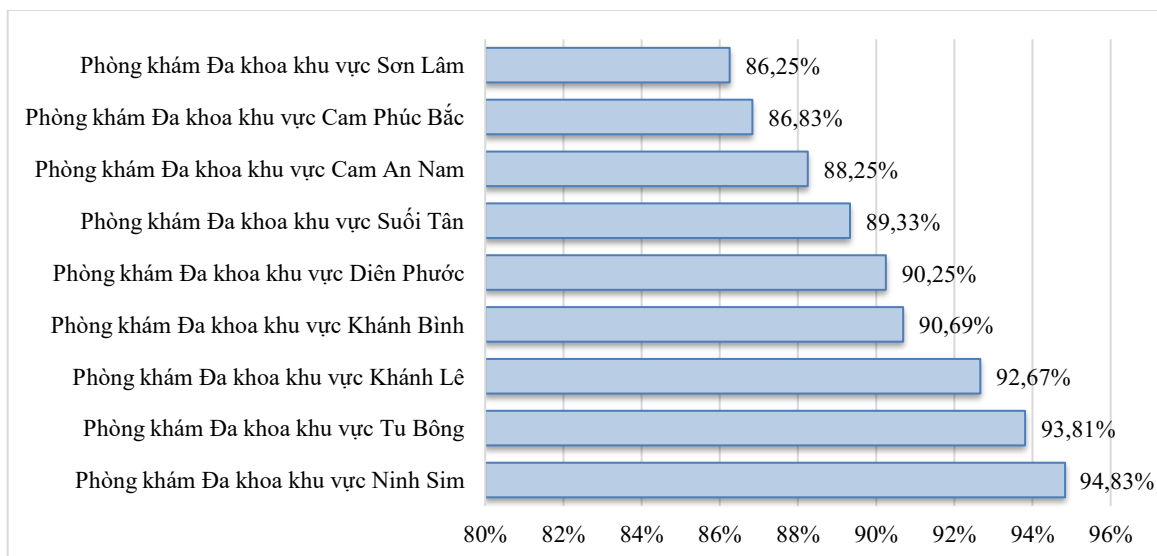


**Biểu đồ 76. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các phòng khám đa khoa**

Kết quả cho thấy, 100% khách hàng nhận được sự giải thích tương đối rõ ràng về các khoản phải chi trả (tỷ lệ này năm 2022 đạt 99,91%). Về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại các đơn vị phòng khám, 94,9% cho biết khá hợp lý hoặc xứng đáng với chất lượng phục vụ của phòng khám; 5,1% khách hàng nhận xét tạm được.



## 6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



**Biểu đồ 77. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các phòng khám đa khoa**

Chỉ số hài lòng chung Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của khối Phòng khám đạt 90,32%, tăng 2,58% so với năm 2023 và có giá trị cao thứ hai chỉ sau chỉ số hài lòng về Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.

So với năm 2022, có 5/9 phòng khám có chỉ số giảm ở tiêu chí này tuy nhiên các đơn vị đều đạt chỉ số từ 86% trở lên; trong đó 5/9 Phòng khám đa khoa khu vực có mức đạt trên 90%. Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim với chỉ số 94,83% đạt cao nhất trong khối phòng khám. Chênh lệch mức độ hài lòng giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất năm 2023 đã được rút ngắn đáng kể, chỉ còn 8,58% (giá trị này năm 2022 lên đến 44%).

Có 96,5% khách hàng cho biết Phòng khám đã niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng. Tuy nhiên có 1 khách hàng (Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm) cho rằng còn thiếu nhiều thông tin về đường dây nóng.

So với khối bệnh viện, các Phòng khám đa khoa khu vực có số lượng khách hàng từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị nhiều hơn (42 khách hàng/720 khách hàng trả lời khảo sát, tỷ lệ 5,8%); đây chủ yếu là khách hàng của các Phòng khám Đa khoa khu vực: Sơn Lâm (23 khách hàng), Cam Phúc Bắc (14 khách hàng), Tu Bông (3 khách hàng), Khánh Bình (1 khách hàng), Khánh Lê (1 khách hàng).

Trong số các khách hàng đã từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị thì 97,6% nhận xét được trả lời nhanh, nội dung khá rõ, tăng 5,9% so với năm 2022 (chỉ 1 khách hàng Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc cho biết chưa nhận được câu trả lời). Các khách hàng còn lại chưa gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị chủ yếu là do các phòng khám làm tốt, không có vướng mắc; tuy nhiên, vẫn còn 5 khách hàng cảm thấy ngại vì nhiều phiền hà khi gửi phản ánh, kiến nghị (4 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê và 1 khách hàng của Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình).

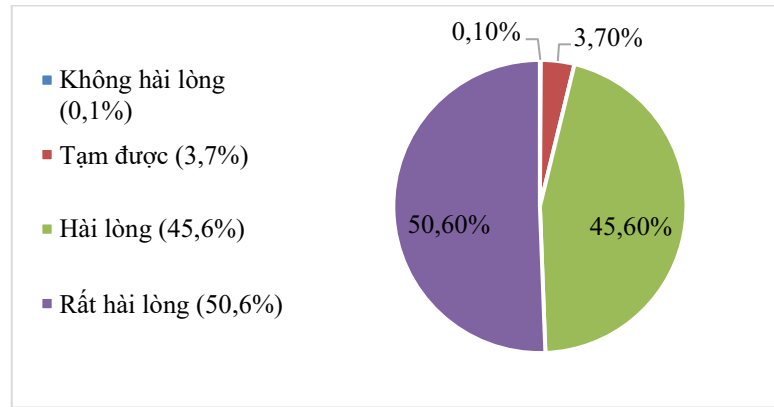
Bên cạnh đó, 96,8% khách hàng cho biết khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin cũng đã được cán bộ, nhân viên phòng khám sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ**

#### **1. Đánh giá chung**

So với năm 2022, mức độ hài lòng khối phòng khám đa khoa năm 2023 đạt 96,2%, tăng 3,56%. Trong nhóm khách hàng được lấy ý kiến chỉ còn 3,7% đánh giá tạm được và 0,1% còn lại cảm thấy chưa hài lòng (1 khách hàng ở Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc).





### **Biểu đồ 78. Cảm nhận chung của khách hàng đối với các phòng khám đa khoa**

Trong khối Phòng khám, mức độ hài lòng của khách hàng năm 2023 trên từng nội dung tiêu chí đều tăng. 95,7% khách hàng khẳng định sẽ chọn quay lại khám chữa bệnh nếu có nhu cầu trong tương lai khi được hỏi; chỉ có 4% nêu ý kiến “có thể vì không còn sự lựa chọn khác” và 02 khách hàng (chiếm 0,3%) trả lời không quay lại (1 khách hàng ở Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc và 1 khách hàng ở Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông).

Kết quả phân tích nhân khẩu học cho thấy nhóm khách hàng nội trú có mức độ hài lòng chung đạt 85,96% thấp hơn so với nhóm khách hàng ngoại trú (87,83%). Đánh giá mức độ hài lòng theo nhân khẩu học trên từng tiêu chí thì mức độ hài lòng của nhóm khách hàng nội trú luôn thấp hơn nhóm khách hàng ngoại trú, tuy nhiên sự chênh lệch này không nhiều. Xét theo giới tính thì nhóm khách hàng nam có mức độ hài lòng cao hơn so với nhóm khách hàng nữ, tuy nhiên độ chênh lệch không lớn (dưới 1%). Về độ tuổi, nhóm khách hàng trong độ tuổi 40-49 tuổi có mức độ hài lòng cao hơn so với các nhóm tuổi còn lại, trong khi đó khách hàng trong nhóm tuổi 18-29 có đánh giá khắt khe hơn.

## **2. Những góp ý của khách hàng**

Cũng như khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, các Phòng khám đa khoa khu vực nhận được khá nhiều ý kiến đóng góp của khách hàng. Qua tổng hợp, các ý kiến tập trung vào các nhóm vấn đề trọng tâm sau đây:

- Mong muốn phòng khám ngày càng đầu tư thêm nhiều máy móc, thiết bị hiện đại hơn nữa để phục vụ người dân (Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim); tiếp tục quan tâm, đầu tư bổ sung thiết bị như máy siêu âm, chụp phim, quạt, bình nước (Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm), máy bấm số tự động (Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông); thay mới các thiết bị như: ghế, drap trải giường, thiết bị vệ sinh (Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình),...

- Cần bổ sung đầy đủ thuốc trong danh mục thẻ bảo hiểm y tế cho người dân hơn nữa (Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim); bên cạnh đó, cần cải thiện lại phần ăn cho bệnh nhân và người thân bệnh nhân khi lưu trú tại các phòng khám

để họ yên tâm hơn khi lưu trú (Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê).

- Về thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ, hầu hết các khách hàng đều đánh giá rất hài lòng và hài lòng. Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê có nhiều ý kiến phản ánh nhất, trong đó đề nghị: cần quan tâm tới bệnh nhân hơn, nhanh nhẹn trong cách phục vụ, thái độ phục vụ khám chữa bệnh cần nhiệt tình hơn; tăng cường các y bác sĩ có chuyên môn cao hơn; thường xuyên theo dõi thăm hỏi tình trạng của bệnh nhân để kịp thời xử lý, tránh tình trạng để bệnh nhân chờ đợi theo dõi lâu gây nguy hiểm đến tính mạng của bệnh nhân, nhất là đối với các ca nguy kịch và thai sản. Đối với Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm, có trường hợp khách hàng phản ánh nhân viên tiếp nhận hồ sơ thái độ rất kém trong khi trẻ em cần tiến hành siêu âm gấp.

Về mong đợi của khách hàng, các nội dung khách hàng quan tâm cải thiện nhất của khối phòng khám cũng khá tương đồng với khối bệnh viện, như: Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh; Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng; Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh;...

**Bảng 18. Bảng mức độ mong đợi của khách hàng đối với các phòng khám đa khoa khu vực**

Nội dung	Mức độ mong muốn (%)		
	Ít	Nhiều	Rất nhiều
a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh cho người dân	49,3	31,6	19,1
b. Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh	31,9	41,6	26,5
c. Rút ngắn, đơn giản hóa quy trình, thủ tục khám, chữa bệnh	55,6	30,5	13,8
d. Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng	33,1	39,7	27,2
đ. Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh	41,7	31,7	26,6
e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ	45,2	31,4	23,4
g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ cho người dân	42,8	31,7	25,4
h. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	51,1	26,3	22,6



**Phụ lục VI.3:**  
**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

Stt	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	PV	KQ	CP	TT	
1	Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước	95,00%	89,88%	94,04%	91,94%	99,75%	90,25%	93,47%
2	Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim	85,75%	91,42%	93,71%	90,33%	90,00%	94,83%	91,01%
3	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình	86,46%	89,06%	94,11%	89,81%	89,38%	90,69%	89,92%
4	Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông	84,42%	89,28%	93,61%	89,67%	87,50%	93,81%	89,71%
5	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê	83,00%	85,11%	91,00%	87,00%	86,88%	92,67%	87,61%
6	Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân	83,58%	84,00%	86,71%	84,75%	83,63%	89,33%	85,33%
7	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam	80,25%	87,97%	88,54%	82,50%	81,25%	88,25%	84,79%
8	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc	84,71%	75,11%	86,38%	79,50%	79,88%	86,83%	82,07%
9	Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm	78,42%	81,22%	85,79%	81,50%	76,38%	86,25%	81,59%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>84,62%</b>	<b>85,89%</b>	<b>90,43%</b>	<b>86,33%</b>	<b>86,07%</b>	<b>90,32%</b>	<b>87,28%</b>

*Ghi chú:*

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón và phục vụ
PV	Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế
KQ	Kết quả dịch vụ
CP	Chi phí dịch vụ
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**Phụ lục VI.4:**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

---

*7b. Theo Ông/Bà, bệnh viện/phòng khám cần bổ sung thứ gì?*

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước**

- Ly uống nước một lần
- Ly uống nước một lần

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim**

- Ca nhựa uống nước dùng 1 lần

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm**

- Quạt
- Quạt
- Nước

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân**

- Máy lạnh

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông**

- Tăng cường thiết bị cho phòng khám
- Bổ sung máy bấm số tự động
- Bổ sung máy bấm số tự động

*9a. Nếu nhận thấy đơn vị chưa đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị, ... vui lòng cho biết lý do?*

- Không có ý kiến

*15a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?*

- Không có ý kiến

*18a. Nếu không an tâm về kết quả khám và điều trị của bệnh viện/phòng khám thì do đâu? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*23a. Nếu không đầy đủ thông tin đường dây nóng, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?*

- Không có ý kiến

*27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý để bệnh viện/phòng khám phục vụ tốt hơn trong thời gian đến, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:*

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước**

- Tôi rất hài lòng
- Rất hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng với sự phục vụ đội ngũ nhân viên Phòng khám đa khoa khu vực Diên Phước

- Tôi rất hài lòng
- Rất hài lòng, không ý kiến gì
- Nhất trí, không ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng
- Rất hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng với cách phục vụ đội ngũ nhân viên Phòng khám đa khoa khu vực Diên Phước

- Cảm ơn sự phục vụ tận tình của Phòng khám đa khoa khu vực Diên Phước
- Rất hài lòng, không ý kiến gì
- Rất hài lòng

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình**

- Có nhiều thiết bị cần phải thay mới như ghế, ra, thiết bị vệ sinh
- Tôi hài lòng
- Hài lòng
- Không có ý kiến, bác sĩ làm tốt
- Nhiều thiết bị cũ nên thay mới

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê**

- Nhiều hạng mục xuống cấp nên nâng cấp
- Hài lòng với cách phục vụ, không có ý kiến
- Mong thời gian tới chăm sóc bệnh nhân tận tình hơn
- Y bác sĩ chu đáo, nhiệt tình quan tâm tới bệnh nhân
- Tôi mong nhân viên y tế vui vẻ hòa đồng hơn khi phục vụ người bệnh
- Tôi hài lòng về việc phục vụ của y, bác sĩ khu vực đa khoa Khánh Lê
- Cần quan tâm tới bệnh nhân hơn, cần nhanh nhẹn trong cách phục vụ
- Đội ngũ y bác sĩ cần nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ khám chữa bệnh đối với người dân cũng như tất cả mọi người.

- Các y bác sĩ trong phòng khám cần nhiệt tình quan tâm bệnh nhân hơn trong công tác khám chữa bệnh và cần nhanh nhẹn hơn tránh để người bệnh chờ lâu

- Nhân viên y tế chăm sóc phục vụ nhiệt tình
- Cần nâng cao hơn chất lượng khám chữa bệnh, thiết bị y tế phục vụ khám chữa bệnh, thuốc men chất lượng hơn để phục vụ nhu cầu khám chữa bệnh của người dân
- Tăng cường các y bác sĩ có chuyên môn cao hơn để khám chữa bệnh cho người dân
- Cần trang bị đầy đủ thiết bị y tế để phục vụ việc khám chữa bệnh cho người dân
- Nâng cao năng lực khám chữa bệnh của y bác sĩ hơn nữa
- Hải lòng không có ý kiến
- Nhân viên y tế phục vụ nhiệt tình, quan tâm tới bệnh nhân
- Phục vụ tốt với công tác khám chữa bệnh
- Rất hài lòng với cách phục vụ
- Nhân viên phía sau phòng khám cần dọn dẹp sạch sẽ hơn nữa để bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi lưu trú cảm thấy dễ chịu và hài lòng hơn
- Cần cải thiện lại phần ăn cho bệnh nhân và người thân bệnh nhân khi lưu trú tại bệnh viện
- Tôi cảm thấy rất hài lòng với cách phục vụ của đội ngũ y bác sĩ của trung tâm
- Trung tâm cần cải thiện lại khẩu phần ăn cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân hơn để họ yên tâm hơn khi lưu trú tại phòng khám
- Tôi rất hài lòng với sự phục vụ của y bác sĩ ở phòng khám đa khoa khu vực Khánh Lê
- Tôi rất hài lòng với sự phục vụ của phòng khám, tuy nhiên tôi rất mong muốn phòng khám nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị khám chữa bệnh, chất lượng khám chữa bệnh
- Cần nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận và phục vụ khám chữa bệnh và quan tâm đến bệnh nhân
- Góp ý cho phòng khám bệnh viện Khánh Lê: rất chân tình phục vụ khám và chữa bệnh cho bệnh nhân, trong đó có bệnh nhân đi khám và chữa bệnh, người dân rất hài lòng
- Bản thân tôi nhận xét về thái độ phục vụ của y bác sĩ ở phòng khám đa khoa khu vực Khánh Lê rất chân tình khám và chữa bệnh cho Nhân dân
- Bản thân tôi nhận xét về thái độ phục vụ của y bác sĩ ở phòng khám đa khoa khu vực Khánh Lê rất nhiệt tình và hòa nhã với bệnh nhân
- Cần thường xuyên theo dõi thăm hỏi tình trạng của bệnh nhân để kịp thời xử lý, tránh tình trạng để bệnh nhân chờ đợi theo dõi lâu gây nguy hiểm đến tính mạng của bệnh nhân, nhất là đối với các ca nguy kịch và các ca sanh đẻ

- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng với cách phục vụ
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của bác sĩ
- Quá hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của phòng khám
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của bác sĩ
- Bác sĩ nhiệt tình vui vẻ
- Hài lòng
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của bác sĩ
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của phòng khám
- Hài lòng
- Hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng

- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của bác sĩ
- Tôi rất hài lòng
- Hài lòng với cách phục vụ
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của bác sĩ
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của nhân viên y tế
- Tôi rất hài lòng về cách phục vụ của phòng khám
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim**

- Phòng điều trị thoáng mát, thái độ phục vụ tốt, không có ý kiến gì thêm
- Thái độ phục vụ tốt, nhưng vẫn mong muốn ngày càng mở rộng hơn và đầy đủ trang thiết bị khám chữa bệnh tốt hơn nữa
- Mong muốn phòng khám ngày càng đầu tư thêm nhiều máy móc, thiết bị hiện đại hơn nữa để phục vụ người dân. Y bác sĩ rất tận tâm với bệnh nhân. Hài lòng
- Rất hài lòng
- Mong muốn phòng khám sẽ mở rộng thêm để phục vụ tốt hơn nữa trong công tác khám chữa bệnh cho người dân
- Thủ tục khám bệnh đơn giản, phục vụ tốt. Hài lòng
- Hài lòng. Nhưng mong muốn bệnh viện sẽ có đầy đủ thuốc hơn nữa trong danh mục thẻ bảo hiểm y tế cho người dân.
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Thái độ phục vụ của y bác sĩ rất nhiệt tình, làm việc công bằng
- Thái độ phục vụ khám chữa bệnh của y bác sĩ tận tâm. Hài lòng
- Rất hài lòng
- Cơ sở vật chất đầy đủ, làm việc giải quyết nhanh chóng
- Rất hài lòng
- Cơ sở vật chất đầy đủ, phục vụ tốt
- Hài lòng
- Phục vụ tốt
- Cơ sở vật chất đầy đủ. Thái độ phục vụ của y bác sĩ rất nhiệt tình
- Thái độ phục vụ tốt. Hài lòng
- Nhiều lúc không đủ thuốc

- Đề nghị cung cấp ly uống nước riêng từng người (sử dụng 1 lần)

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm**

- Khu vệ sinh nước dội chưa đầy đủ. Cần đầu tư trang thiết bị như máy siêu âm, chụp phim

- Cần máy siêu âm, chụp phim

- Bé đau bụng, ghé phòng khám vô gặp nhân viên tiếp nhận hồ sơ thái độ rất kém trong khi phải vô siêu âm gấp nhưng bắt bé đợi rất lâu. Bác sỹ thì rất có tâm nhưng nhân viên làm thủ tục tiếp nhận thái độ không tốt

---

**Phần VII:**  
**KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

**I. KẾT LUẬN CHUNG**

**1. Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc**

a) Đánh giá chung

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với 9 khối cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công có sự cải thiện so với năm 2022. Cả 9 khối đều có chỉ số hài lòng tăng, tuy nhiên mức tăng chưa đồng đều và dao động từ 0,7% đến 5,18%, kéo theo khoảng cách chênh lệch giữa khối cơ quan cao nhất và thấp nhất đã nới rộng trên 5% (tăng gần gấp đôi so với năm 2022). Biên độ chỉ số hài lòng chung thay đổi từ khoảng 80% - 82% lên khoảng 82% - 87%. Trong đó, 2/9 khối cơ quan chưa đạt mục tiêu năm 2023 là khối các cơ quan Thuế và khối Hải quan.

**Bảng 19. So sánh chỉ số hài lòng chung giữa 9 khối cơ quan**

TT	Khối cơ quan	Chỉ số hài lòng chung		Tăng/Giảm
		Năm 2023	Năm 2022	
1	UBND cấp huyện	87,33%	82,36%	4,97%
2	Kho bạc Nhà nước	87,10%	82,65%	4,45%
3	Bảo hiểm Xã hội	86,86%	82,67%	4,19%
4	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	86,65%	81,47%	5,18%
5	Các Sở	86,21%	82,77%	3,44%
6	Công an	84,69%	82,74%	1,95%
7	Văn phòng đăng ký đất đai	84,63%	80,30%	4,33%
8	Thuế	83,62%	80,60%	3,02%
9	Hải quan	82,24%	81,54%	0,7%

Điều này cho thấy các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục quan tâm, nghiêm túc thực hiện các chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh trong công tác cải cách hành chính nói chung và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp nói riêng. Đặc biệt, trong triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quản lý nhà nước và Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU.



Nhiều giải pháp, sáng kiến, mô hình mới do các cơ quan, đơn vị triển khai hoặc tham mưu triển khai đã tác động tích cực đến cảm nhận của khách hàng, nổi bật như: Khai trương Cổng thông tin Xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa vào ngày 02/4/2023; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động từ ngày 30/9/2023; tăng cường phối hợp với Bưu điện tỉnh triển khai hướng dẫn các dịch vụ trực tuyến được người dân quan tâm: như cấp phát phiếu lý lịch tư pháp, đổi giấy phép lái xe, đăng ký cấp mới hộ chiếu,...; thiết lập các Điểm hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng dân cư và mô hình hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại một số UBND cấp xã; tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng Hệ thống phản ánh, kiến nghị về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa; công khai rộng rãi đường dây nóng của Bộ Công an và Công an tỉnh trên phạm vi toàn tỉnh;...

**Bảng 20. So sánh chỉ số hài lòng giữa các hình thức nộp hồ sơ dịch vụ công giữa năm 2023 và năm 2022**

Tiêu chí	Năm 2023		Năm 2022		Tăng giảm năm 2023 so với 2022	
	Trực tuyến	Trực tiếp	Trực tuyến	Trực tiếp	Trực tuyến	Trực tiếp
TC	83,07%	84,60%	76,40%	77,60%	6,67%	7,00%
ĐK	84,08%	82,60%	82,40%	77,00%	1,68%	5,60%
HC	83,28%	83,26%	81,00%	84,80%	2,28%	-1,54%
PV	88,99%	86,10%	89,80%	88,00%	-0,81%	-1,90%
KQ	89,11%	87,11%	81,40%	87,20%	7,71%	-0,09%
TT	89,51%	89,16%	81,80%	82,20%	7,71%	6,96%
<b>SIPS</b>	<b>86,34%</b>	<b>85,47%</b>	<b>81,81%</b>	<b>82,80%</b>	<b>4,53%</b>	<b>2,67%</b>

Kết quả tổng hợp cho thấy không có sự khác biệt về mức độ hài lòng trung bình năm 2023 giữa nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến với nhóm khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp đối với tiêu chí Thủ tục hành chính và Tiếp nhận, thông tin xử lý phản hồi. Tuy nhiên, với việc đẩy mạnh và ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan trong thời gian qua đã cho thấy những tác động tích cực của loại hình dịch vụ này so với hình thức nộp hồ sơ trực tiếp.

Cụ thể, khách hàng trực tuyến hài lòng hơn khách trực tiếp ở cả 3/4 tiêu chí còn lại, gồm: Điều kiện tiếp đón, phục vụ; Sự phục vụ của cán bộ, công chức;

Kết quả, tiến độ giải quyết công việc. Riêng tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, khách hàng trực tuyến ở một số đơn vị còn chưa hài lòng với kết quả phản hồi của các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến. Bên cạnh đó, khi so sánh với kết quả năm 2022, chỉ số hài lòng nhóm khách hàng trực tuyến cũng tăng cao hơn so với trực tiếp (cao hơn gần 2%) và có 5/6 tiêu chí thành phần tăng (trong khi đó hình thức trực tiếp chỉ có 3 tiêu chí tăng).

#### b) Những hạn chế, điểm chưa hài lòng

Tổng hợp chung, dữ liệu khảo sát tiếp tục phản ánh rõ những mặt đã làm được, những điểm khách hàng hài lòng; đồng thời tiếp tục chỉ ra những hạn chế, bất cập trong việc cung ứng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong đó, các tiêu chí Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện tiếp đón, phục vụ; Thủ tục hành chính mặc dù có sự cải thiện so với các năm trước, tuy nhiên đây vẫn là các tiêu chí được khách hàng đánh giá khá thấp. Khách hàng vẫn chưa thật sự hài lòng về chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ công và các tiện ích liên quan; một số khách hàng phản ánh chưa được hỗ trợ, giải đáp kịp thời khi gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện dịch vụ công; không gian Bộ phận một cửa, cơ sở vật chất, trang thiết bị tại một số cơ quan chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng; một số hệ thống dịch vụ công trực tuyến chưa thuận tiện hay đôi khi còn chậm, không truy cập được; một số thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ còn phức tạp, khó tiếp cận hoặc thủ tục hành chính thay đổi nhưng khách hàng chưa được tiếp cận, hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời;...

Tham khảo một số nguồn dữ liệu khác, kết quả khảo sát của tỉnh khá sát với tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (86,91%) tuy nhiên lại có sự chênh lệch tương đối khi so sánh với Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công do Bộ Nội vụ công bố (81,02%). Sự chênh lệch này xuất phát từ phạm vi, đối tượng, cách thức thu thập dữ liệu của Bộ Nội vụ<sup>5</sup> khác so với của tỉnh mặc dù đều cùng đo lường cảm nhận chung của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ công của tỉnh Khánh Hòa. Với cách thức đo lường của Bộ Nội vụ thì Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh Khánh Hòa so với mục tiêu mức độ hài lòng đến năm 2025 tối thiểu đạt 90% và đến năm 2030 tối thiểu đạt 95% vẫn còn một khoảng cách khá lớn.

<sup>5</sup> Bộ Nội vụ không chọn từ danh sách khách hàng thực hiện TTHC với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh như các năm trước mà chọn mẫu ngẫu nhiên người dân của 18 thôn, tổ dân phố trên địa bàn thành phố Nha Trang và các huyện Cam Lâm, Khánh Sơn để tiến hành khảo sát (27 người/thôn, tổ dân phố)

## **2. Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực**

Năm 2023, mức độ hài lòng chung của người dân đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực đạt kết quả khá tốt, tăng xấp xỉ 5% và vượt hơn 3% so với mục tiêu tinh đề ra, chỉ số tiệm cận mức 87%. Kết quả trên tương đối phù hợp với xu hướng chung cả nước khi tỷ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế đạt 90%<sup>6</sup> (theo số liệu của Bộ Y tế). Tuy nhiên, chỉ số hài lòng giữa các đơn vị vẫn chưa có sự đồng đều, còn 7/23 đơn vị được khảo sát chưa đạt mục tiêu trên 84% tinh đề ra, chiếm tỷ lệ khoảng 30%.

Để duy trì, cải thiện kết quả đạt được một cách bền vững, các đơn vị cần tiếp tục quan tâm tổng hợp, phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp phù hợp dựa trên dữ liệu thu thập được. Tiếp tục duy trì, phát huy điểm mạnh, đồng thời nghiên cứu, khắc phục các vấn đề khách hàng chưa hài lòng về khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ.

## **II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **1. Các giải pháp trọng tâm tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện**

Năm 2023, chỉ số hài lòng của các khối cơ quan đều có sự cải thiện so với năm trước, tuy nhiên so với mục tiêu kế hoạch CCHC giai đoạn 2021 - 2030 đề ra với mức độ hài lòng đối với tổ chức, cá nhân năm 2025 đạt tối thiểu 90% và đến năm 2030 đạt tối thiểu 95% sẽ rất khó đạt được nếu không có giải pháp duy trì và cải thiện bền vững về lâu dài của từng cơ quan, đơn vị; phải có sự quyết tâm chính trị cao, nỗ lực lớn, hành động quyết liệt của người đứng đầu cũng như của mỗi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong công tác cải cách hành chính nói chung và nâng cao chất lượng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến nói riêng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trên cơ sở kết quả khảo sát năm 2023, đề tạo bản lề tạo động lực hoàn thành mục tiêu mức độ hài lòng năm 2025, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm một số nội dung trọng tâm sau:

- Các sở, ngành, UBND cấp huyện phải rà soát, bám sát quy định, chỉ đạo của cấp có thẩm quyền; công khai, thông tin rộng rãi kết quả chỉ số hài lòng của cơ quan, đơn vị và Chỉ số SIPAS tỉnh Khánh Hòa năm 2023, đồng thời nghiên cứu những nhận định, đánh giá chưa tích cực, các tiêu chí có chỉ số

<sup>6</sup> Theo số liệu thực hiện 6 tháng năm 2023 và ước thực hiện năm 2023 của Bộ Y tế tại Kế hoạch số 1015/KH-BYT ngày 26/7/2023 về Bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân năm 2024

hài lòng thấp, những mong đợi được khách hàng quan tâm để chỉ đạo, xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng còn chưa hài lòng. Trong đó, cần gắn kết, triển khai đồng bộ với các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số, đào tạo bồi dưỡng, xây dựng văn hóa công vụ; xác định rõ, cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, trách nhiệm, tiến độ thực hiện để có cơ sở rà soát, đánh giá định kỳ của từng nhiệm vụ, tổ chức triển khai thực chất, hiệu quả.

- Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm, lấy chất lượng phục vụ mức độ hài lòng là thước đo kết quả thực hiện của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; tiếp tục tạo sự chuyển biến về nhận thức, tinh thần và thái độ trong thực thi nhiệm vụ, phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, tập trung nguồn lực đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa. Nghiêm túc thực hiện các quy định trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính gắn với tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân nói riêng để nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời rà soát, thay thế hoặc điều chuyển sang công việc khác đối với cán bộ, công chức năng lực yếu, không dám làm, né tránh, đùn đẩy, làm việc cầm chừng, sợ trách nhiệm, để trì trệ và không đáp ứng yêu cầu công việc phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Các cơ quan, đơn vị rà soát công khai đầy đủ, trực quan các đường dây nóng, địa chỉ hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng/Trang thông tin điện tử gắn với nâng cao hiệu quả, chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại trụ sở và trên các hệ thống theo quy định. Chủ động thiết lập, công khai và nâng cao chất lượng các đường dây, kênh thông tin trực tuyến để kịp thời hỗ trợ, giải đáp vướng mắc của khách hàng trong quá trình thực hiện dịch vụ công.

- Thường xuyên thông tin, tuyên truyền về các hoạt động và kết quả cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng

của người dân mà các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện; tạo sự lan tỏa và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với sự phục vụ của từng cơ quan, đơn vị, địa phương nói riêng và nền hành chính tỉnh Khánh Hòa nói chung.

Trong đó, tiếp tục chú trọng công tác thông tin, truyền thông người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc nhiều hơn nữa; thay đổi tư duy từ “làm hộ, làm thay” sang hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp; thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy sang sử dụng hồ sơ điện tử, từng bước hình thành công dân số, xã hội số.

- Sở Nội vụ tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện phương pháp đánh giá, xác định chỉ số hài lòng trong những năm tiếp theo theo hướng toàn diện, đa chiều, khách quan, công khai, minh bạch, gắn với ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong đánh giá.

## **2. Các giải pháp tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực**

Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực cần tiếp tục cải tiến chất lượng một cách hệ thống, khoa học và toàn diện trên các tiêu chí mức độ hài lòng, trong đó quan tâm một số giải pháp sau:

- Công khai, minh bạch đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp kịp thời các vướng mắc; trao đổi, tư vấn cụ thể những dịch vụ do đơn vị mình cung cấp đến các tầng lớp Nhân dân; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực, tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời công khai và tiếp thu 1 cách cầu thị những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

- Cải tạo không gian, cảnh quan bệnh viện, phòng khám đảm bảo vệ sinh, khoa học; bổ sung thêm phòng chất lượng cao, đủ tiện nghi để đáp ứng nhu cầu khách hàng. Rà soát trang bị thêm nhiều phương tiện sử dụng, như: ghế ngồi; quạt máy; máy lạnh; bình nước công cộng; cải tiến nhà vệ sinh, rèm che giữa các giường chung phòng; bổ sung các trang thiết bị còn thiếu như: xe đẩy, xe lăn, thay mới các thiết bị đã hư hỏng. Đầu tư máy móc, thiết bị khám chữa bệnh chất lượng cao phục vụ nhu cầu khám chữa bệnh của khách hàng.

- Cải tiến quy trình khám chữa bệnh, thủ tục nhập viện, chuyển viện, thanh toán, xuất viện. Triển khai đồng bộ hệ thống công nghệ thông tin, nền tảng số y tế trong hoạt động chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh; tăng cường quản lý dữ liệu y tế, kết nối y tế giữa các tuyến và người dân trong tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh từ xa.

- Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế; có chính sách đào tạo đặc thù cho khu vực khó khăn; phối hợp linh hoạt các hình thức đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức y khoa liên tục. Tiếp tục chấn chỉnh thái độ giao tiếp, ứng xử, giờ giấc, lề lối làm việc của cán bộ, nhân viên y tế.

- Nghiên cứu, đề xuất hoàn thiện giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế theo hướng tính đúng, tính đủ, xác định rõ chính sách phúc lợi, chính sách an sinh trong giá dịch vụ y tế.

- Sở Y tế tiếp tục nghiên cứu, tham mưu và triển khai một kế hoạch đồng bộ về nâng cao chất lượng dịch vụ, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh trong toàn ngành y tế trên địa bàn tỉnh, chú trọng nhiệm vụ xây dựng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa trở thành Bệnh viện tuyến cuối của khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp Chỉ số hài lòng 2023 của các sở, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh và một số đề xuất, kiến nghị./.

**SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA**

**Phụ lục.**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. CÁC SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG**

**a) Kết quả khảo sát khách hàng tại Bộ phận Một cửa**

		Câu 1					Tổng
		Hoàn toàn không có hướng dẫn	Chưa đầy đủ, sơ sài	Tạm được	Tương đối đầy đủ	Rất đầy đủ	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	1	1	6	8
	Sở Công thương	0	0	5	2	28	35
	Sở Du lịch	0	1	8	5	15	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	11	6	2	6	26
	Sở Giao thông vận tải	0	5	6	15	57	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	1	1	18	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	3	5	28	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	5	4	12	21
	Sở Nội vụ	0	0	0	0	38	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	2	6	12	49	70
	Sở Tài chính	0	0	1	0	9	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	4	3	7	33	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	2	10	14
	Sở Tư pháp	2	0	0	0	59	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	1	13	14
	Sở Xây dựng	1	0	2	4	9	16
Sở Y tế	1	1	7	18	62	89	
<b>Tổng</b>		6	24	56	79	454	619

		Câu 2					Tổng
		01 - 02 hình thức	03 hình thức	04 hình thức	05 hình thức	06 hình thức trở lên	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	1	2	2	3	8
	Sở Công thương	0	3	2	1	29	35
	Sở Du lịch	2	2	10	10	5	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	16	2	2	4	26
	Sở Giao thông vận tải	3	11	27	10	32	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	4	5	10	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	1	0	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	1	8	11	15	36
	Sở Ngoại vụ	0	2	11	2	6	21
	Sở Nội vụ	0	0	0	0	38	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3	7	24	9	27	70
	Sở Tài chính	0	0	0	4	6	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	10	7	4	21	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	2	3	4	5	14

		Câu 2					Tổng
		01 - 02 hình thức	03 hình thức	04 hình thức	05 hình thức	06 hình thức trở lên	
	Sở Tư pháp	1	0	0	0	60	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	2	6	1	5	14
	Sở Xây dựng	3	5	1	1	6	16
	Sở Y tế	7	9	15	15	43	89
Tổng		27	72	123	81	316	619

		Câu 3					Tổng
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	6	2	8
	Sở Công thương	0	0	0	28	7	35
	Sở Du lịch	4	0	1	18	6	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	18	8	26
	Sở Giao thông vận tải	0	2	11	34	36	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	1	13	6	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	1	24	11	36
	Sở Ngoại vụ	1	0	0	14	6	21
	Sở Nội vụ	0	0	0	22	16	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	55	15	70
	Sở Tài chính	0	0	1	7	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	3	2	36	6	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	14	0	14
	Sở Tư pháp	0	0	1	19	41	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	9	5	14
	Sở Xây dựng	0	0	0	10	6	16
Sở Y tế	0	0	5	55	29	89	
Tổng		5	5	23	383	203	619

		Câu 4					Tổng
		Không được giải đáp	Giải đáp sơ sài	Tạm được	Khá tốt	Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	4	4	8
	Sở Công thương	0	0	2	27	6	35
	Sở Du lịch	0	0	1	16	12	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	17	8	26
	Sở Giao thông vận tải	1	3	11	30	38	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	2	10	8	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	1	17	18	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	12	9	21
	Sở Nội vụ	0	0	1	16	21	38



		Câu 4					Tổng
		Không được giải đáp	Giải đáp sơ sài	Tạm được	Khá tốt	Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì	
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	46	24	70
	Sở Tài chính	0	0	0	7	3	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	1	4	27	15	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	6	8	14
	Sở Tư pháp	0	0	3	15	43	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	6	8	14
	Sở Xây dựng	0	0	0	10	6	16
	Sở Y tế	0	0	4	46	39	89
Tổng		1	4	30	312	272	619

		Câu 5					Tổng
		Không	Rất ít khi	Có trao đổi và cung cấp thêm thông tin	Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu	Rất chủ động và tích cực cung cấp thêm	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	2	3	3	8
	Sở Công thương	0	0	1	24	10	35
	Sở Du lịch	0	0	1	20	8	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	2	20	4	26
	Sở Giao thông vận tải	16	0	3	29	35	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	6	9	5	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	10	14	12	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	13	8	21
	Sở Nội vụ	0	0	5	16	17	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	7	48	15	70
	Sở Tài chính	0	0	5	4	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	2	12	22	9	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	3	9	2	14
	Sở Tư pháp	0	0	2	20	39	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	2	8	4	14
	Sở Xây dựng	0	0	1	11	4	16
	Sở Y tế	1	0	18	47	23	89
Tổng		19	2	80	317	201	619

		Câu 6				Tổng
		Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	Tạm được	Khá rộng rãi, tiện nghi	Khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	6	2	8
	Sở Công thương	0	5	23	7	35
	Sở Du lịch	0	3	21	5	29

	Câu 6				Tổng
	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	Tạm được	Khá rộng rãi, tiện nghi	Khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị	
Sở Giáo dục và Đào tạo	0	1	20	5	26
Sở Giao thông vận tải	2	18	32	31	83
Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	3	11	5	20
Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	1	2
Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	7	20	9	36
Sở Ngoại vụ	0	1	10	10	21
Sở Nội vụ	5	15	11	7	38
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	49	20	70
Sở Tài chính	0	0	8	2	10
Sở Tài nguyên và Môi trường	0	8	27	12	47
Sở Thông tin và Truyền thông	0	3	9	2	14
Sở Tư pháp	0	2	21	38	61
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	8	6	14
Sở Xây dựng	2	10	4	0	16
Sở Y tế	2	18	49	20	89
<b>Tổng</b>	<b>12</b>	<b>96</b>	<b>329</b>	<b>182</b>	<b>619</b>

	Câu 7					Tổng
	Hầu như không có gì	Còn thiếu thốn, chưa thuận tiện	Trang thiết bị khá đầy đủ	Trang thiết bị rất đầy đủ, thuận tiện	Rất đầy đủ, thuận tiện, hiện đại	
BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	4	4	8
Sở Công thương	0	0	3	5	27	35
Sở Du lịch	0	1	1	9	18	29
Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	26	0	26
Sở Giao thông vận tải	1	1	3	21	57	83
Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	0	17	3	20
Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	2	0	2
Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	2	22	11	36
Sở Ngoại vụ	0	1	0	3	17	21
Sở Nội vụ	1	2	1	33	1	38
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	2	0	24	44	70
Sở Tài chính	0	0	1	7	2	10
Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	30	16	47
Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	8	6	14
Sở Tư pháp	0	0	0	61	0	61
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	1	13	14
Sở Xây dựng	0	0	0	16	0	16
Sở Y tế	2	1	3	45	38	89
<b>Tổng</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>334</b>	<b>257</b>	<b>619</b>

		Câu 7a			Tổng
		Rất thuận tiện	Tương đối thoải mái	Rất bất tiện	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	4	4	0	8
	Sở Công thương	22	13	0	35
	Sở Du lịch	18	11	0	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	19	7	0	26
	Sở Giao thông vận tải	41	41	1	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	12	7	1	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	16	20	0	36
	Sở Ngoại vụ	19	2	0	21
	Sở Nội vụ	11	27	0	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	41	29	0	70
	Sở Tài chính	1	9	0	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	19	28	0	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	6	7	0	13
	Sở Tư pháp	57	4	0	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	12	2	0	14
	Sở Xây dựng	10	6	0	16
	Sở Y tế	44	44	1	89
Tổng		352	263	3	618

		Câu 8					Tổng
		Không thấy niềm ý	Có niềm ý nhưng tra cứu còn bất tiện	Tạm được	Niềm ý khá đầy đủ	Niềm ý đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	5	3	8
	Sở Công thương	0	0	1	25	9	35
	Sở Du lịch	1	0	1	18	9	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	17	9	26
	Sở Giao thông vận tải	1	4	13	32	33	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	0	0	12	7	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	4	21	11	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	15	6	21
	Sở Nội vụ	0	1	1	17	19	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	56	14	70
	Sở Tài chính	0	0	0	7	3	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	2	7	29	9	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	10	2	14
	Sở Tư pháp	0	0	1	19	41	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	7	7	14
	Sở Xây dựng	0	0	1	8	7	16
	Sở Y tế	0	0	6	53	30	89
Tổng		3	7	37	352	220	619

		Câu 9					Tổng
		Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế	Nhiều giấy tờ không cần thiết	Không nhiều giấy tờ lắm	Thành phần hồ sơ đơn giản	Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	5	3	8
	Sở Công thương	0	0	4	19	12	35
	Sở Du lịch	1	1	2	18	7	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	10	9	7	26
	Sở Giao thông vận tải	1	0	16	28	38	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	2	11	6	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	8	21	7	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	6	8	7	21
	Sở Nội vụ	1	1	3	19	14	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	5	44	20	70
	Sở Tài chính	0	0	4	5	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	1	11	23	11	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	9	3	14
	Sở Tư pháp	0	0	7	15	39	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	7	7	14
	Sở Xây dựng	0	1	1	10	4	16
Sở Y tế	1	0	16	39	33	89	
Tổng		5	6	97	291	220	619

		Câu 9b		Tổng
		Không	Có	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	7	1	8
	Sở Công thương	33	0	33
	Sở Du lịch	21	0	21
	Sở Giáo dục và Đào tạo	26	0	26
	Sở Giao thông vận tải	78	0	78
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	20	0	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	36	0	36
	Sở Ngoại vụ	21	0	21
	Sở Nội vụ	38	0	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	69	0	69
	Sở Tài chính	10	0	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	44	1	45
	Sở Thông tin và Truyền thông	14	0	14
	Sở Tư pháp	60	0	60
	Sở Văn hóa và Thể thao	14	0	14
	Sở Xây dựng	14	0	14
Sở Y tế	80	2	82	
Tổng		587	4	591

		Câu 10					Tổng
		Gặp rất nhiều khó khăn	Tương đối khó thực hiện	Không khó lắm	Hầu như không gặp khó khăn gì	Rất đơn giản, rất dễ thực hiện	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	1	5	2	8
	Sở Công thương	0	0	3	19	13	35
	Sở Du lịch	0	0	3	20	6	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	19	6	26
	Sở Giao thông vận tải	0	1	12	38	32	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	3	11	5	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	9	21	6	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	13	8	21
	Sở Nội vụ	1	0	3	22	12	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	2	51	17	70
	Sở Tài chính	0	0	5	4	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	1	15	21	9	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	3	7	4	14
	Sở Tư pháp	0	0	6	16	39	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	4	10	14
	Sở Xây dựng	0	0	2	9	5	16
Sở Y tế	0	0	12	57	20	89	
Tổng		2	3	80	338	196	619

		Câu 11		Tổng
		Tiếp nhận ngay lần đầu	Trả lại để bổ sung	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	8	0	8
	Sở Công thương	33	2	35
	Sở Du lịch	27	2	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	26	0	26
	Sở Giao thông vận tải	81	2	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	15	5	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	30	6	36
	Sở Ngoại vụ	21	0	21
	Sở Nội vụ	33	5	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	67	3	70
	Sở Tài chính	9	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	30	17	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	13	1	14
	Sở Tư pháp	61	0	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	14	0	14
	Sở Xây dựng	15	1	16
Sở Y tế	75	14	89	
Tổng		560	59	619

		Câu 11a					Tổng
		Không hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại	Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng	Hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được	Bằng phiếu hướng dẫn, nhưng công chức không ký xác nhận	Bằng phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức ký xác nhận	
Cơ quan	Sở Công thương	0	0	0	0	2	2
	Sở Du lịch	0	0	0	1	1	2
	Sở Giao thông vận tải	0	2	0	0	0	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	0	1	4	5
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	1	1	4	6
	Sở Nội vụ	0	1	0	2	2	5
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	2	1	3
	Sở Tài chính	0	0	0	1	0	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	1	4	8	17
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	0	1	1
	Sở Xây dựng	0	0	0	0	1	1
	Sở Y tế	0	0	3	2	9	14
Tổng		1	6	5	14	33	59

		Câu 12					Tổng
		05 lần trở lên	04 lần	03 lần	02 lần	01 lần là được tiếp nhận	
Cơ quan	Sở Công thương	0	0	0	0	2	2
	Sở Du lịch	0	0	0	0	2	2
	Sở Giao thông vận tải	0	1	0	1	0	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	1	3	1	5
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	4	2	6
	Sở Nội vụ	0	0	0	3	2	5
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	2	1	3
	Sở Tài chính	0	0	0	0	1	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	0	0	11	5	17
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	1	0	1
	Sở Xây dựng	0	0	0	0	1	1
	Sở Y tế	0	1	0	8	5	14
Tổng		1	2	1	33	22	59

		Câu 13					Tổng
		Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ)	Chờ đợi khá lâu (trên 30 phút)	Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút)	Công chức tiếp đón tương đối nhANH	Được đón tiếp ngay	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	3	3	2	8
	Sở Công thương	0	0	5	16	14	35
	Sở Du lịch	0	0	7	15	7	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	15	10	26
	Sở Giao thông vận tải	18	8	10	15	32	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	10	4	6	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	12	12	12	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	3	11	7	21
	Sở Nội vụ	0	0	6	20	12	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	6	13	32	19	70
	Sở Tài chính	0	0	3	6	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	1	15	22	9	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	8	4	14
	Sở Tư pháp	1	2	8	12	38	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	4	4	6	14
	Sở Xây dựng	0	0	2	9	5	16
Sở Y tế	1	2	16	47	23	89	
Tổng		20	19	120	252	208	619

		Câu 13a			Tổng
		Do khách đông, chưa đến lượt	Đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay	Đến lượt nhưng công chức vắng mặt	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	3	0	0	3
	Sở Công thương	5	0	0	5
	Sở Du lịch	7	0	0	7
	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	0	0	1
	Sở Giao thông vận tải	37	1	0	38
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	10	0	0	10
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	14	0	0	14
	Sở Ngoại vụ	3	0	0	3
	Sở Nội vụ	5	0	1	6
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	18	0	0	18
	Sở Tài chính	3	0	0	3
	Sở Tài nguyên và Môi trường	17	0	0	17
	Sở Thông tin và Truyền thông	2	0	0	2
	Sở Tư pháp	11	0	0	11
	Sở Văn hóa và Thể thao	4	0	0	4
	Sở Xây dựng	2	0	0	2
	Sở Y tế	22	0	0	22

	Câu 13a			Tổng
	Do khách đông, chưa đến lượt	Đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay	Đến lượt nhưng công chức vắng mặt	
Tổng	164	1	1	166

		Câu 14				Tổng
		Có trường hợp không công bằng	Tạm được	Nói chung là không có vấn đề gì	Rất minh bạch, công bằng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	4	4	8
	Sở Công thương	0	1	14	20	35
	Sở Du lịch	0	0	16	13	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	17	9	26
	Sở Giao thông vận tải	0	5	31	47	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	10	10	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	22	14	36
	Sở Ngoại vụ	1	0	9	11	21
	Sở Nội vụ	0	1	11	26	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	46	24	70
	Sở Tài chính	0	0	9	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	3	28	16	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	5	9	14
	Sở Tư pháp	1	1	18	41	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	3	11	14
	Sở Xây dựng	0	0	10	6	16
Sở Y tế	0	1	52	36	89	
Tổng	2	12	305	300	619	

		Câu 14a		Tổng
		Có	Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	8	8
	Sở Công thương	0	35	35
	Sở Du lịch	1	20	21
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	26	26
	Sở Giao thông vận tải	0	79	79
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	18	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	36	36
	Sở Ngoại vụ	0	21	21
	Sở Nội vụ	1	37	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2	66	68
	Sở Tài chính	0	10	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	45	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	14	14
	Sở Tư pháp	0	60	60



		Câu 14a		Tổng
		Có	Không	
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	14	14
	Sở Xây dựng	0	16	16
	Sở Y tế	2	84	86
Tổng		10	591	601

		Câu 14b		Tổng
		Công chức không giải thích lý do từ chối tiếp nhận hồ sơ	Công chức giải thích lý do thỏa đáng, hợp lý, thuyết phục hoặc hướng dẫn liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận	
Cơ quan	Sở Du lịch	1	0	1
	Sở Giao thông vận tải	0	0	1
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	0	2
	Sở Nội vụ	1	0	1
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2	0	2
	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	0	2
	Sở Y tế	2	0	2
Tổng		10	1	11

		Câu 15					Tổng
		Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền	Thờ ơ, ít tận tình	Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hoà nhã, tận tình	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	4	4	8
	Sở Công thương	0	0	2	15	18	35
	Sở Du lịch	1	0	1	17	10	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	15	11	26
	Sở Giao thông vận tải	2	3	16	25	37	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	0	12	8	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	3	19	14	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	9	12	21
	Sở Nội vụ	0	0	2	13	23	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	43	27	70
	Sở Tài chính	0	0	0	7	3	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	6	25	16	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	8	6	14
	Sở Tư pháp	0	0	3	16	42	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	5	9	14
	Sở Xây dựng	0	0	0	9	7	16
Sở Y tế	0	0	4	41	44	89	
Tổng		3	3	37	283	293	619

		Câu 16				Tổng
		Còn chậm chạp	Tạm được	Tương đối nhẹ	Rất nhanh chóng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	7	1	8
	Sở Công thương	0	3	14	18	35
	Sở Du lịch	0	2	19	8	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	1	16	9	26
	Sở Giao thông vận tải	1	13	36	33	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	14	6	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	27	7	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	12	9	21
	Sở Nội vụ	0	3	22	13	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	53	16	70
	Sở Tài chính	0	0	7	3	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	12	25	10	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	12	2	14
	Sở Tư pháp	1	3	19	38	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	6	8	14
Sở Xây dựng	0	0	11	5	16	
Sở Y tế	1	8	55	25	89	
Tổng		3	48	356	212	619

		Câu 17		Tổng
		Gặp công chức để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan	Công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn	
Cơ quan	Sở Công thương	0	1	1
	Sở Du lịch	1	0	1
	Sở Giao thông vận tải	0	1	1
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	1
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	0	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	2	2
	Sở Y tế	1	1	2
Tổng		3	6	9

		Câu 18		Tổng
		Không	Có	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	7	1	8
	Sở Công thương	29	6	35
	Sở Du lịch	24	5	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	23	3	26
	Sở Giao thông vận tải	80	3	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	14	6	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	2

		Câu 18		Tổng
		Không	Có	
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	29	7	36
	Sở Ngoại vụ	20	1	21
	Sở Nội vụ	35	3	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	53	17	70
	Sở Tài chính	9	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	32	15	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	13	1	14
	Sở Tư pháp	60	1	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	12	2	14
	Sở Xây dựng	12	4	16
	Sở Y tế	64	25	89
	Tổng		518	101

		Câu 18a		Tổng
		Có	Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	1	0	1
	Sở Công thương	6	0	6
	Sở Du lịch	2	0	2
	Sở Giáo dục và Đào tạo	3	0	3
	Sở Giao thông vận tải	1	0	1
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	0	6
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	7	0	7
	Sở Ngoại vụ	1	0	1
	Sở Nội vụ	3	0	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	16	0	16
	Sở Tài chính	0	1	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	14	1	15
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	0	1
	Sở Văn hóa và Thể thao	2	0	2
	Sở Xây dựng	3	1	4
Sở Y tế	21	2	23	
Tổng		87	5	92

		Câu 18b			Tổng
		Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hoà nhã, tận tình	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	1	1
	Sở Công thương	0	3	3	6
	Sở Du lịch	0	2	3	5
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	2	1	3
	Sở Giao thông vận tải	0	1	2	3
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	4	2	6
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	5	2	7
	Sở Ngoại vụ	0	0	1	1
	Sở Nội vụ	0	1	2	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	12	4	16
	Sở Tài chính	0	1	0	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	7	6	15
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	1	0	1
	Sở Tư pháp	1	0	0	1
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	2	2

		Câu 18b			Tổng
		Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hoà nhã, tận tình	
	Sở Xây dựng	0	4	0	4
	Sở Y tế	1	8	15	24
Tổng		4	51	44	99

		Câu 18c				Tổng
		Còn chậm chạp	Tạm được	Tương đối nhanh, có trách nhiệm	Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	1	1
	Sở Công thương	0	1	3	2	6
	Sở Du lịch	0	0	2	3	5
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	2	3
	Sở Giao thông vận tải	0	0	2	1	3
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	2	2	2	6
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	5	2	7
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	1	1
	Sở Nội vụ	0	0	0	3	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	11	4	16
	Sở Tài chính	0	0	1	0	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	5	6	4	15
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	1	0	1
	Sở Tư pháp	0	1	0	0	1
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	2	2
Sở Xây dựng	0	0	4	0	4	
Sở Y tế	1	1	11	11	24	
Tổng		1	11	49	38	99

		Câu 19			Tổng
		Công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn nhận	Công chức không đòi hỏi, và kiên quyết từ chối	Không gặp các tình huống trên	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	8	8
	Sở Công thương	0	1	34	35
	Sở Du lịch	0	2	27	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	2	24	26
	Sở Giao thông vận tải	0	0	83	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	1	18	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	0	35	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	21	21
	Sở Nội vụ	0	0	38	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	6	64	70

	Câu 19			Tổng
	Công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn nhận	Công chức không đòi hỏi, và kiên quyết từ chối	Không gặp các tình huống trên	
Sở Tài chính	0	1	9	10
Sở Tài nguyên và Môi trường	1	0	46	47
Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	14	14
Sở Tư pháp	0	1	60	61
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	14	14
Sở Xây dựng	0	0	16	16
Sở Y tế	3	3	83	89
<b>Tổng</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>596</b>	<b>619</b>

		Câu 20					Tổng
		04 lần trở lên	03 lần	02 lần	01 lần	Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	3	5	8
	Sở Công thương	0	0	0	4	31	35
	Sở Du lịch	0	0	0	3	26	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	0	25	26
	Sở Giao thông vận tải	0	0	0	4	79	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	2	6	11	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	0	3	32	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	0	0	21	21
	Sở Nội vụ	0	0	0	5	33	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	2	4	64	70
	Sở Tài chính	0	0	0	2	8	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	0	4	9	33	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	5	9	14
	Sở Tư pháp	0	0	0	1	60	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	1	13	14
	Sở Xây dựng	0	0	0	1	15	16
Sở Y tế	0	0	4	8	77	89	
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>60</b>	<b>543</b>	<b>619</b>	

		Câu 21					Tổng
		Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn)	Trễ nhưng không nhiều	Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ	Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ)	Sớm hạn	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	8	0	8
	Sở Công thương	0	0	0	33	2	35
	Sở Du lịch	0	0	1	26	2	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	23	3	26
	Sở Giao thông vận tải	1	6	0	72	4	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	2	0	16	2	20

	Câu 21					Tổng
	Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn)	Trễ nhưng không nhiều	Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ	Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ)	Sớm hạn	
Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	2	2
Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	35	1	36
Sở Ngoại vụ	0	1	0	17	3	21
Sở Nội vụ	0	0	0	26	12	38
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	0	66	3	70
Sở Tài chính	0	0	0	9	1	10
Sở Tài nguyên và Môi trường	1	2	2	41	1	47
Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	14	0	14
Sở Tư pháp	0	0	0	60	1	61
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	13	1	14
Sở Xây dựng	0	1	0	14	1	16
Sở Y tế	1	0	0	81	7	89
<b>Tổng</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>554</b>	<b>46</b>	<b>619</b>

		Câu 21a		Tổng
		Có	Không	
Cơ quan	Sở Du lịch	1	0	1
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	0	2
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	0	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	1	2
	Sở Xây dựng	1	0	1
	Sở Y tế	1	1	2
<b>Tổng</b>		<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

		Câu 22				Tổng
		Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	5	3	8
	Sở Công thương	0	0	29	6	35
	Sở Du lịch	0	1	21	7	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	16	10	26
	Sở Giao thông vận tải	0	7	36	40	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	14	5	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	25	10	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	12	9	21
	Sở Nội vụ	0	1	22	15	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	0	56	13	70
	Sở Tài chính	0	1	7	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	8	34	4	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	13	1	14
	Sở Tư pháp	0	2	15	44	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	9	5	14
	Sở Xây dựng	0	0	10	6	16

		Câu 22				Tổng
		Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Sở Y tế		0	1	63	25	89
Tổng		2	23	387	207	619

		Câu 23				Tổng
		Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy	Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do	Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến	Được nhận kết quả ngay	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	8	8
	Sở Công thương	0	0	3	32	35
	Sở Du lịch	0	1	1	27	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	4	22	26
	Sở Giao thông vận tải	0	1	3	79	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	2	2	16	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	5	30	36
	Sở Ngoại vụ	0	2	2	17	21
	Sở Nội vụ	0	1	3	34	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	3	10	57	70
	Sở Tài chính	0	0	0	10	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	3	40	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	14	14
	Sở Tư pháp	0	0	1	60	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	14	14
Sở Xây dựng	0	0	1	15	16	
Sở Y tế	0	1	4	84	89	
Tổng		1	15	42	561	619

		Câu 24					Tổng
		Không thấy gì	Có nhưng chưa đầy đủ	Tạm được	Khá đầy đủ	Có niềm yết tât cả thông tin trên	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	5	3	8
	Sở Công thương	0	0	1	19	15	35
	Sở Du lịch	0	0	0	22	7	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	17	8	26
	Sở Giao thông vận tải	10	0	5	25	43	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	0	13	7	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	1	3	21	10	36

	Câu 24					Tổng
	Không thấy gì	Có nhưng chưa đầy đủ	Tạm được	Khá đầy đủ	Có niềm yết tât cả thông tin trên	
Sở Ngoại vụ	0	0	0	11	10	21
Sở Nội vụ	0	0	0	19	19	38
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	2	53	15	70
Sở Tài chính	0	0	0	7	3	10
Sở Tài nguyên và Môi trường	0	1	3	27	16	47
Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	7	5	14
Sở Tư pháp	0	0	1	19	41	61
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	4	10	14
Sở Xây dựng	0	0	1	7	8	16
Sở Y tế	1	0	2	59	27	89
<b>Tổng</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>335</b>	<b>249</b>	<b>619</b>

		Câu 25		Tổng
		Có	Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	8	8
	Sở Công thương	1	34	35
	Sở Du lịch	0	29	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	26	26
	Sở Giao thông vận tải	0	83	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	19	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	36	36
	Sở Ngoại vụ	0	21	21
	Sở Nội vụ	0	38	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	70	70
	Sở Tài chính	0	10	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	43	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	13	14
	Sở Tư pháp	0	61	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	14	14
	Sở Xây dựng	0	16	16
Sở Y tế	1	88	89	
<b>Tổng</b>	<b>8</b>	<b>611</b>	<b>619</b>	

		Câu 25a				Tổng
		Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	Tạm được	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời	Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng	
Cơ quan	Sở Công thương	0	0	1	0	1
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	1	0	1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	2	1	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	1	1
	Sở Y tế	0	0	0	1	1
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	



		Câu 25b			Tổng
		Còn ngại vì nhiều phiền hà	Chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị	Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	3	5	8
	Sở Công thương	0	7	27	34
	Sở Du lịch	0	6	23	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	26	26
	Sở Giao thông vận tải	0	27	56	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	9	10	19
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	17	19	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	21	21
	Sở Nội vụ	1	5	32	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	13	57	70
	Sở Tài chính	0	5	5	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	23	19	43
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	2	11	13
	Sở Tư pháp	0	5	56	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	14	14
	Sở Xây dựng	0	3	13	16
	Sở Y tế	0	27	59	86
	Tổng		2	152	455

		Câu 26				Tổng
		Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	3	5	8
	Sở Công thương	0	0	27	8	35
	Sở Du lịch	0	0	20	9	29
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	17	9	26
	Sở Giao thông vận tải	3	14	25	41	83
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	15	5	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	2	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	27	7	36
	Sở Ngoại vụ	0	0	11	10	21
	Sở Nội vụ	0	1	22	15	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	51	18	70
	Sở Tài chính	0	1	7	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	7	35	4	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	12	2	14
	Sở Tư pháp	0	1	14	46	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	6	8	14
	Sở Xây dựng	0	0	6	10	16
	Sở Y tế	1	3	56	29	89
	Tổng		5	30	354	230

		Câu 27a			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	1	6	1	8
	Sở Công thương	23	7	4	34

		Câu 27a			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	Sở Du lịch	3	18	6	27
	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	18	3	26
	Sở Giao thông vận tải	13	39	30	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5	14	1	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	0	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10	21	4	35
	Sở Ngoại vụ	8	10	3	21
	Sở Nội vụ	8	28	2	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	12	42	16	70
	Sở Tài chính	3	5	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	17	24	6	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	2	12	0	14
	Sở Tư pháp	16	20	25	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	6	7	1	14
	Sở Xây dựng	4	7	5	16
	Sở Y tế	28	47	14	89
Tổng		165	325	124	614

		Câu 27b			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	2	6	0	8
	Sở Công thương	16	17	2	35
	Sở Du lịch	4	18	6	28
	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	18	3	26
	Sở Giao thông vận tải	14	35	33	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	12	2	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	15	21	0	36
	Sở Ngoại vụ	9	9	3	21
	Sở Nội vụ	9	26	3	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	11	42	17	70
	Sở Tài chính	3	6	1	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	15	28	4	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	2	11	1	14
	Sở Tư pháp	7	32	22	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	6	8	0	14
	Sở Xây dựng	3	9	4	16
	Sở Y tế	34	42	13	89
Tổng		162	341	114	617

		Câu 27c			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	2	5	1	8
	Sở Công thương	18	12	5	35
	Sở Du lịch	1	15	11	27
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	19	5	26
	Sở Giao thông vận tải	14	34	34	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	11	3	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	0	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	16	16	4	36
	Sở Ngoại vụ	6	12	3	21

		Câu 27c			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	Sở Nội vụ	14	17	7	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	10	34	26	70
	Sở Tài chính	1	5	4	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	15	23	9	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	11	2	14
	Sở Tư pháp	11	21	29	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	7	5	2	14
	Sở Xây dựng	2	8	6	16
	Sở Y tế	32	36	21	89
Tổng		159	284	173	616

		Câu 27d			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	2	6	0	8
	Sở Công thương	23	10	2	35
	Sở Du lịch	10	11	6	27
	Sở Giáo dục và Đào tạo	4	16	6	26
	Sở Giao thông vận tải	13	51	18	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	7	12	1	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	22	14	0	36
	Sở Ngoại vụ	9	11	1	21
	Sở Nội vụ	22	11	5	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	19	38	13	70
	Sở Tài chính	5	3	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	20	23	4	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	3	9	2	14
	Sở Tư pháp	20	24	17	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	9	4	1	14
	Sở Xây dựng	8	5	3	16
Sở Y tế	37	38	13	88	
Tổng		235	286	94	615

		Câu 27đ			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	3	5	0	8
	Sở Công thương	26	8	1	35
	Sở Du lịch	10	11	5	26
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	18	6	26
	Sở Giao thông vận tải	14	41	27	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8	11	1	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	20	16	0	36
	Sở Ngoại vụ	9	10	2	21
	Sở Nội vụ	20	16	2	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	23	39	8	70
	Sở Tài chính	4	4	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	25	16	6	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	3	8	3	14
	Sở Tư pháp	18	22	21	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	8	6	0	14

		Câu 27đ			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	Sở Xây dựng	7	5	4	16
	Sở Y tế	38	40	11	89
Tổng		240	276	99	615

		Câu 27e			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	1	6	1	8
	Sở Công thương	16	10	9	35
	Sở Du lịch	0	17	10	27
	Sở Giáo dục và Đào tạo	3	17	6	26
	Sở Giao thông vận tải	11	26	45	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	14	4	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10	21	5	36
	Sở Ngoại vụ	6	12	3	21
	Sở Nội vụ	6	23	9	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	8	50	12	70
	Sở Tài chính	2	6	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	13	26	8	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	9	5	14
	Sở Tư pháp	7	23	31	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	7	5	2	14
	Sở Xây dựng	3	10	3	16
Sở Y tế	28	38	23	89	
Tổng		123	314	179	616

		Câu 27g			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	3	4	1	8
	Sở Công thương	22	9	4	35
	Sở Du lịch	1	19	6	26
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	16	8	26
	Sở Giao thông vận tải	12	29	40	81
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8	9	3	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	0	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	20	15	1	36
	Sở Ngoại vụ	8	10	3	21
	Sở Nội vụ	10	22	6	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	9	40	21	70
	Sở Tài chính	4	4	2	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	19	22	6	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	12	1	14
	Sở Tư pháp	6	17	38	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	9	4	1	14
	Sở Xây dựng	3	10	3	16
Sở Y tế	35	33	20	88	
Tổng		173	276	164	613

		Câu 27h			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	BQL Khu kinh tế Vân Phong	2	5	1	8

		Câu 27h			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	Sở Công thương	17	13	5	35
	Sở Du lịch	2	18	6	26
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	17	7	26
	Sở Giao thông vận tải	9	28	45	82
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4	13	3	20
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	0	1	2
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	11	24	1	36
	Sở Ngoại vụ	7	11	3	21
	Sở Nội vụ	7	24	7	38
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6	37	27	70
	Sở Tài chính	5	2	3	10
	Sở Tài nguyên và Môi trường	13	25	9	47
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	11	3	14
	Sở Tư pháp	8	12	41	61
	Sở Văn hóa và Thể thao	7	7	0	14
	Sở Xây dựng	3	10	3	16
	Sở Y tế	26	43	20	89
Tổng		130	300	185	615

### b) Kết quả khảo sát khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến

		Câu 1					Tổng
		01 - 02 hình thức	03 hình thức	04 hình thức	05 hình thức	06 hình thức trở lên	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	8	1	0	3	6	18
	Sở Công Thương	7	2	2	4	33	48
	Sở Du lịch	8	1	2	2	0	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	4	0	1	1	8	14
	Sở Giao thông vận tải	2	3	4	1	14	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	14	9	20	18	50	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	5	4	2	4	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	2	2	1	7	11	23
	Sở Nội vụ	2	1	0	1	7	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	5	7	6	36	54
	Sở Tài chính	3	5	3	9	21	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	1	0	1	2	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	2	0	4	1	6	13
	Sở Tư Pháp	2	1	1	0	3	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	2	2	5	3	10	22
	Sở Y tế	3	7	5	2	7	24
Tổng		61	45	59	61	218	444

		Câu 2					Tổng
		Hoàn toàn không có hướng dẫn	Chưa đầy đủ, sơ sài	Tạm được	Tương đối đầy đủ	Rất đầy đủ	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	1	0	5	1	11	18
	Sở Công Thương	0	1	4	0	43	48
	Sở Du lịch	3	1	2	0	7	13

		Câu 2					Tổng
		Hoàn toàn không có hướng dẫn	Chưa đầy đủ, sơ sài	Tạm được	Trung đối đầy đủ	Rất đầy đủ	
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	1	3	1	7	14
	Sở Giao thông vận tải	1	0	3	4	16	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5	3	9	12	82	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	1	4	12	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	4	3	16	23
	Sở Nội vụ	0	1	1	2	7	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	5	3	46	54
	Sở Tài chính	2	1	2	2	34	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	0	0	4	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	2	0	1	1	9	13
	Sở Tư Pháp	0	0	0	1	6	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	2	2	2	16	22
	Sở Y tế	0	1	3	4	16	24
Tổng		16	11	45	40	332	444

		Câu 3					Tổng
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	2	11	5	18
	Sở Công Thương	5	0	4	25	14	48
	Sở Du lịch	0	0	0	7	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	8	6	14
	Sở Giao thông vận tải	0	0	2	12	10	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	0	5	73	32	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	0	8	7	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	1	14	8	23
	Sở Nội vụ	0	0	1	4	6	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	2	32	20	54
	Sở Tài chính	3	0	0	16	22	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	0	0	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	0	0	11	1	13
	Sở Tư Pháp	1	1	0	1	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	2	0	0	11	9	22
Sở Y tế	0	0	1	14	9	24	
Tổng		16	1	18	250	159	444

		Câu 4				Tổng
		Ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài	Tạm được	Khá tốt	Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	4	8	6	18
	Sở Công Thương	0	3	21	24	48
	Sở Du lịch	0	0	7	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	0	10	3	14
	Sở Giao thông vận tải	0	4	9	11	24

		Câu 4				Tổng
		Ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài	Tạm được	Khá tốt	Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì	
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	6	60	43	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	8	8	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	11	11	23
	Sở Nội vụ	1	0	3	7	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	2	30	22	54
	Sở Tài chính	0	0	16	25	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	2	2	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	6	7	13
	Sở Tư Pháp	1	0	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	10	12	22
	Sở Y tế	0	0	14	10	24
Tổng		5	21	217	201	444

		Câu 5				Tổng
		Tương đối khó theo dõi	Tạm được	Tương đối dễ theo dõi	Rất trực quan, dễ sử dụng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	5	9	4	18
	Sở Công Thương	1	8	24	15	48
	Sở Du lịch	0	1	8	4	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	1	9	4	14
	Sở Giao thông vận tải	0	3	11	10	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	10	59	42	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	8	7	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	13	8	23
	Sở Nội vụ	2	0	3	6	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	5	31	18	54
	Sở Tài chính	0	0	20	21	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	3	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	12	1	13
	Sở Tư Pháp	0	1	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	10	12	22
Sở Y tế	0	1	13	10	24	
Tổng		3	39	233	169	444

		Câu 6				Tổng
		Khó thực hiện	Tạm được	Tương đối dễ thực hiện	Đơn giản, rất dễ thực hiện	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	2	12	4	18
	Sở Công Thương	0	7	20	21	48
	Sở Du lịch	0	0	7	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	2	5	5	14
	Sở Giao thông vận tải	0	3	9	12	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	14	60	37	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	9	6	17

		Câu 6				Tổng
		Khó thực hiện	Tạm được	Tương đối dễ thực hiện	Đơn giản, rất dễ thực hiện	
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	14	7	23
	Sở Nội vụ	2	0	3	6	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	5	29	20	54
	Sở Tài chính	1	0	18	22	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	3	1	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	10	3	13
	Sở Tư Pháp	0	0	4	3	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	11	11	22
	Sở Y tế	0	0	14	10	24
Tổng		5	37	228	174	444

		Câu 7				Tổng
		Hệ thống thường xuyên bị nghẽn	Thình thoảng có sự cố	Hệ thống chạy khá tốt	Hệ thống chạy rất tốt	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	7	8	3	18
	Sở Công Thương	2	9	27	10	48
	Sở Du lịch	0	0	9	4	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	1	7	5	14
	Sở Giao thông vận tải	0	6	8	10	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	24	57	28	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	3	11	3	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	8	10	5	23
	Sở Nội vụ	1	2	2	6	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	9	30	14	54
	Sở Tài chính	0	5	23	13	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	4	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	2	10	0	13
	Sở Tư Pháp	0	0	3	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	3	13	6	22
	Sở Y tế	0	4	13	7	24
Tổng		8	83	235	118	444

		Câu 8					Tổng
		Nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế	Nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết	Không nhiều lắm	Thành phần hồ sơ đơn giản	Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	6	6	6	18
	Sở Công Thương	0	0	4	29	15	48
	Sở Du lịch	0	0	1	6	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	2	5	7	14
	Sở Giao thông vận tải	0	0	3	11	10	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	21	55	35	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	3	9	5	17



		Câu 8					Tổng
		Nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế	Nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết	Không nhiều lắm	Thành phần hồ sơ đơn giản	Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý	
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	2	15	6	23
	Sở Nội vụ	0	0	0	3	8	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	8	33	12	54
	Sở Tài chính	0	0	4	21	16	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	1	10	2	13
	Sở Tư Pháp	1	0	0	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	1	13	8	22
	Sở Y tế	0	0	6	10	8	24
Tổng		1	1	63	231	148	444

		Câu 9				Tổng
		Tương đối khó thực hiện	Không khó lắm	Hầu như không gặp khó khăn gì	Rất đơn giản, rất dễ thực hiện	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	6	8	4	18
	Sở Công Thương	0	4	30	14	48
	Sở Du lịch	0	1	6	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	2	7	5	14
	Sở Giao thông vận tải	0	3	10	11	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	23	55	33	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	11	5	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	15	6	23
	Sở Nội vụ	0	1	3	7	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	14	27	12	54
	Sở Tài chính	0	3	16	22	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	3	7	3	13
	Sở Tư Pháp	0	1	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	12	10	22
Sở Y tế	0	3	14	7	24	
Tổng		1	68	226	149	444

		Câu 10					Tổng
		Mất rất nhiều thời gian	Khá nhiều thời gian	Tạm được	Tương đối nhanh	Thực hiện rất nhanh chóng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	2	12	4	18
	Sở Công Thương	0	0	5	24	19	48
	Sở Du lịch	0	0	1	8	4	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	2	6	6	14
	Sở Giao thông vận tải	0	0	3	11	10	24

	Câu 10					Tổng
	Mất rất nhiều thời gian	Khá nhiều thời gian	Tạm được	Tương đối nhanh	Thực hiện rất nhanh chóng	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	2	14	65	30	111
Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	3	10	4	17
Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	3	15	5	23
Sở Nội vụ	1	1	0	2	7	11
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	4	39	10	54
Sở Tài chính	0	0	1	20	20	41
Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	3	0	4
Sở Thông tin và Truyền thông	0	1	1	10	1	13
Sở Tư Pháp	0	0	0	3	4	7
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	1	12	9	22
Sở Y tế	0	0	1	13	10	24
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>253</b>	<b>143</b>	<b>444</b>

	Câu 11		Tổng	
	Tiếp nhận ngay lần đầu	Trả lại để bổ sung		
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	17	1	18
	Sở Công Thương	42	6	48
	Sở Du lịch	11	2	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	13	1	14
	Sở Giao thông vận tải	23	1	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	96	15	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	13	4	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	21	2	23
	Sở Nội vụ	10	1	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	48	6	54
	Sở Tài chính	33	8	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	11	2	13
	Sở Tư Pháp	6	1	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	22	0	22
Sở Y tế	23	1	24	
<b>Tổng</b>	<b>393</b>	<b>51</b>	<b>444</b>	

	Câu 11a		Tổng	
	02 lần	01 lần là được tiếp nhận		
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	1	1
	Sở Công Thương	1	5	6
	Sở Du lịch	1	1	2
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	1	1
	Sở Giao thông vận tải	0	1	1
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8	7	15
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	2	4
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	1	2
	Sở Nội vụ	0	1	1

	Câu 11a		Tổng
	02 lần	01 lần là được tiếp nhận	
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2	4	6
Sở Tài chính	0	8	8
Sở Thông tin và Truyền thông	0	2	2
Sở Tư Pháp	0	1	1
Sở Y tế	0	1	1
<b>Tổng</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>51</b>

		Câu 12					Tổng
		Trên 02 ngày	Trong vòng 02 ngày	Trong vòng 01 ngày	Không quá 8 tiếng	Gần như tiếp nhận ngay	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	1	8	5	3	17
	Sở Công Thương	2	5	4	21	16	48
	Sở Du lịch	0	1	2	4	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	5	8	14
	Sở Giao thông vận tải	3	1	4	5	11	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5	12	18	33	43	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	0	6	4	6	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	2	2	8	10	23
	Sở Nội vụ	0	2	5	1	3	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	4	21	18	11	54
	Sở Tài chính	2	1	11	12	15	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	2	1	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	5	6	13
	Sở Tư Pháp	0	0	1	3	3	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	1	3	8	10	22
	Sở Y tế	0	0	4	2	18	24
<b>Tổng</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>93</b>	<b>136</b>	<b>170</b>	<b>443</b>	

		Câu 13				Tổng
		04 lần trở lên	02 lần	01 lần	Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	8	10	18
	Sở Công Thương	0	1	8	39	48
	Sở Du lịch	0	1	1	11	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	14	14
	Sở Giao thông vận tải	0	1	3	20	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	29	81	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	4	12	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	5	17	23
	Sở Nội vụ	0	1	1	9	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	6	47	54
	Sở Tài chính	0	0	7	34	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	3	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	2	11	13
	Sở Tư Pháp	1	0	0	6	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	4	18	22
	Sở Y tế	0	0	0	24	24
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>79</b>	<b>356</b>	<b>444</b>	

		Câu 14		Tổng
		Không	Có	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	10	8	18
	Sở Công Thương	44	4	48
	Sở Du lịch	13	0	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	14	0	14
	Sở Giao thông vận tải	22	2	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	109	2	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	12	5	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	17	6	23
	Sở Nội vụ	8	3	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	49	5	54
	Sở Tài chính	39	2	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	3	1	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	12	1	13
	Sở Tư Pháp	6	1	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	22	0	22
Sở Y tế	17	7	24	
Tổng		397	47	444

		Câu 14a		Tổng
		Có	Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	7	1	8
	Sở Công Thương	3	0	3
	Sở Giao thông vận tải	2	0	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	0	2
	Sở Khoa học và Công nghệ	4	1	5
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6	0	6
	Sở Nội vụ	2	1	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	0	5
	Sở Tài chính	2	0	2
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	0	1
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	0	1
	Sở Tư Pháp	1	0	1
	Sở Y tế	6	0	6
Tổng		42	3	45

		Câu 14b			Tổng
		Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hòa nhã, tận tình	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	2	6	8
	Sở Công Thương	0	3	0	3
	Sở Giao thông vận tải	1	1	0	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	2	0	2
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	3	5
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	6	6
	Sở Nội vụ	0	1	2	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	1	3	5
	Sở Tài chính	0	2	0	2
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	1	0	1

		Câu 14b			Tổng
		Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hòa nhã, tận tình	
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	1	1
	Sở Tư Pháp	0	0	1	1
	Sở Y tế	0	0	7	7
Tổng		2	15	29	46

		Câu 14c				Tổng
		Còn chậm chạp	Tạm được	Tương đối nhanh, có trách nhiệm	Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	5	3	8
	Sở Công Thương	0	0	3	0	3
	Sở Giao thông vận tải	0	0	2	0	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	1	1	0	2
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	3	2	5
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	2	4	6
	Sở Nội vụ	0	0	2	1	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	0	2	2	5
	Sở Tài chính	0	0	2	0	2
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	1	0	1
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	1	0	1
	Sở Tư Pháp	0	0	0	1	1
	Sở Y tế	0	0	2	5	7
Tổng		1	1	26	18	46

		Câu 14d	Tổng
		Không	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	8	8
	Sở Công Thương	3	3
	Sở Giao thông vận tải	2	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	2
	Sở Khoa học và Công nghệ	5	5
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6	6
	Sở Nội vụ	3	3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	5
	Sở Tài chính	2	2
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	1
	Sở Thông tin và Truyền thông	1	1
	Sở Tư Pháp	1	1
	Sở Y tế	7	7
Tổng		46	46

		Câu 15				Tổng
		Trễ nhưng không nhiều	Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ	Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ)	Sớm hạn	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	2	0	11	5	18
	Sở Công Thương	1	0	38	9	48

		Câu 15				Tổng
		Trễ nhưng không nhiều	Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ	Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ)	Sớm hạn	
	Sở Du lịch	0	0	10	3	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	13	1	14
	Sở Giao thông vận tải	3	1	19	1	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	0	101	8	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	14	3	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	16	7	23
	Sở Nội vụ	0	0	7	4	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	0	48	5	54
	Sở Tài chính	0	0	26	15	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	4	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	11	2	13
	Sở Tư Pháp	1	0	6	0	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	17	5	22
	Sở Y tế	0	0	22	2	24
Tổng		10	1	363	70	444

		Câu 15a			Tổng
		Gửi thông báo vào tài khoản trực tuyến, nhưng nội dung không rõ ràng	Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, nội dung rất rõ ràng	Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, kèm theo file văn bản điện tử	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	1	2	2	5
	Sở Giao thông vận tải	0	2	0	2
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	2	0	2
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	0	1
	Sở Tư Pháp	0	0	1	1
Tổng		1	7	3	11

		Câu 16b				Tổng
		Thờ ơ, ít tận tình	Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hòa nhã, tận tình	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	3	7	10
	Sở Công Thương	0	0	4	3	7
	Sở Du lịch	0	0	6	7	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	2	3	5
	Sở Giao thông vận tải	0	0	5	7	12
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	4	27	22	54
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	8	2	10
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	4	6	11
	Sở Nội vụ	0	0	2	4	6
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	11	8	20

	Câu 16b				Tổng
	Thờ ơ, ít tận tình	Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hòa nhã, tận tình	
Sở Tài chính	0	1	1	3	5
Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	3	0	3
Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	3	3
Sở Tư Pháp	0	0	2	2	4
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	3	7	10
Sở Y tế	0	0	3	3	6
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>179</b>

	Câu 17					Tổng	
	Không thấy gì	Có nhưng chưa đầy đủ	Tạm được	Khá đầy đủ	Có tất cả thông tin trên		
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	2	8	8	18
	Sở Công Thương	2	0	1	26	19	48
	Sở Du lịch	0	0	1	7	5	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	7	6	14
	Sở Giao thông vận tải	3	0	0	8	13	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	1	3	64	41	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	1	6	8	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	1	10	11	23
	Sở Nội vụ	0	0	0	4	7	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	1	35	18	54
	Sở Tài chính	0	0	1	16	24	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	2	2	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	4	9	13
	Sở Tư Pháp	1	0	0	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	13	9	22
	Sở Y tế	0	0	0	14	10	24
<b>Tổng</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>226</b>	<b>192</b>	<b>444</b>	

	Câu 18		Tổng	
	Có	Không		
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	2	16	18
	Sở Công Thương	1	47	48
	Sở Du lịch	1	12	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	14	14
	Sở Giao thông vận tải	0	24	24
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	105	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	1	16	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3	20	23
	Sở Nội vụ	1	10	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	54	54
	Sở Tài chính	2	39	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	4	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	13	13
	Sở Tư Pháp	1	6	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	22	22
	Sở Y tế	0	24	24

	Câu 18		Tổng
	Có	Không	
Tổng	18	426	444

		Câu 18a					Tổng
		Chưa nhận được câu trả lời	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	Tạm được	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời	Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	0	1	1	2
	Sở Công Thương	0	0	1	0	0	1
	Sở Du lịch	0	0	0	1	0	1
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	2	3	1	6
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	2	1	3
	Sở Nội vụ	0	0	0	1	0	1
	Sở Tài chính	0	0	0	2	0	2
	Sở Tư Pháp	1	0	0	0	0	1
Tổng		1	1	3	10	3	18

		Câu 18b				Tổng
		Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ	Còn ngại vì nhiều phiền hà	Chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị	Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	9	7	16
	Sở Công Thương	1	1	12	33	47
	Sở Du lịch	0	0	2	10	12
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	4	10	14
	Sở Giao thông vận tải	0	0	5	17	22
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	0	43	61	105
	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	6	10	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	7	13	20
	Sở Nội vụ	0	1	0	9	10
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	20	34	54
	Sở Tài chính	0	0	8	31	39
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	4	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	13	13
	Sở Tư Pháp	0	0	1	5	6
	Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	4	18	22
Sở Y tế	0	1	3	20	24	
Tổng		2	3	128	291	424

		Câu 19					Tổng
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	0	0	1	11	6	18
	Sở Công Thương	0	0	3	27	18	48
	Sở Du lịch	0	0	0	5	8	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	1	9	4	14



	Câu 19					Tổng
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm được	Hài lòng	Rất hài lòng	
Sở Giao thông vận tải	0	0	1	12	11	24
Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	0	4	80	26	111
Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	11	6	17
Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	2	10	11	23
Sở Nội vụ	0	0	1	2	8	11
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	1	1	32	20	54
Sở Tài chính	0	0	0	18	23	41
Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	0	4	0	4
Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	8	5	13
Sở Tư Pháp	0	0	1	2	4	7
Sở Văn hóa và Thể thao	0	0	0	14	8	22
Sở Y tế	0	0	0	17	7	24
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>262</b>	<b>165</b>	<b>444</b>

		Câu 20a			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	6	10	2	18
	Sở Công Thương	21	21	6	48
	Sở Du lịch	4	5	4	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	6	6	2	14
	Sở Giao thông vận tải	6	10	7	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	42	60	9	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	3	11	2	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	7	14	2	23
	Sở Nội vụ	2	8	1	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	14	28	12	54
	Sở Tài chính	17	22	2	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	4	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	5	7	1	13
	Sở Tư Pháp	2	0	5	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	10	10	2	22
	Sở Y tế	9	13	2	24
<b>Tổng</b>	<b>154</b>	<b>229</b>	<b>59</b>	<b>442</b>	

		Câu 20b			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	6	7	5	18
	Sở Công Thương	12	27	8	47
	Sở Du lịch	4	4	4	12
	Sở Giáo dục và Đào tạo	6	5	3	14
	Sở Giao thông vận tải	5	9	9	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	33	68	10	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	4	8	5	17
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6	12	5	23
	Sở Nội vụ	3	5	3	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	11	24	19	54
	Sở Tài chính	15	22	4	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	0	4

		Câu 20b			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	Sở Thông tin và Truyền thông	5	5	3	13
	Sở Tư Pháp	2	0	5	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	8	12	2	22
	Sở Y tế	9	10	5	24
Tổng		130	221	90	441

		Câu 20c			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	6	6	6	18
	Sở Công Thương	14	17	16	47
	Sở Du lịch	2	5	5	12
	Sở Giáo dục và Đào tạo	7	5	2	14
	Sở Giao thông vận tải	4	9	10	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	41	58	12	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	4	7	5	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10	9	4	23
	Sở Nội vụ	3	5	3	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	11	29	14	54
	Sở Tài chính	16	22	3	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	4	6	3	13
	Sở Tư Pháp	1	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	8	11	3	22
Sở Y tế	7	14	3	24	
Tổng		139	208	93	440

		Câu 20d			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	7	7	4	18
	Sở Công Thương	18	19	10	47
	Sở Du lịch	7	4	1	12
	Sở Giáo dục và Đào tạo	6	6	2	14
	Sở Giao thông vận tải	6	13	4	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	45	52	14	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	6	9	1	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10	11	2	23
	Sở Nội vụ	6	3	2	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	23	22	9	54
	Sở Tài chính	18	18	5	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	4	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	6	6	1	13
	Sở Tư Pháp	2	3	2	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	11	10	1	22
Sở Y tế	11	10	3	24	
Tổng		182	197	61	440

		Câu 20đ			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	8	6	4	18
	Sở Công Thương	18	22	7	47
	Sở Du lịch	8	3	1	12

		Câu 20đ			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	Sở Giáo dục và Đào tạo	7	5	2	14
	Sở Giao thông vận tải	6	11	6	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	55	43	13	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	7	7	2	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10	11	2	23
	Sở Nội vụ	6	4	1	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	25	22	7	54
	Sở Tài chính	18	18	5	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	7	5	1	13
	Sở Tư Pháp	2	3	2	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	13	7	2	22
	Sở Y tế	10	8	6	24
Tổng		201	178	61	440

		Câu 20e			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	6	8	4	18
	Sở Công Thương	14	27	6	47
	Sở Du lịch	3	5	5	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	6	3	14
	Sở Giao thông vận tải	5	10	8	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	38	60	13	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	2	9	4	15
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5	13	5	23
	Sở Nội vụ	2	8	1	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	13	29	12	54
	Sở Tài chính	17	20	4	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	4	6	3	13
	Sở Tư Pháp	2	2	3	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	10	10	2	22
	Sở Y tế	6	12	6	24
Tổng		133	228	79	440

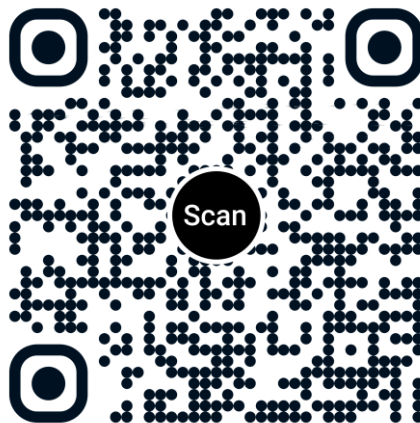
		Câu 20g			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	7	7	4	18
	Sở Công Thương	15	25	7	47
	Sở Du lịch	2	5	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	7	4	3	14
	Sở Giao thông vận tải	5	9	9	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	48	52	11	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	4	9	3	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	12	8	3	23
	Sở Nội vụ	3	5	3	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	10	31	13	54
	Sở Tài chính	19	19	3	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	5	6	2	13
	Sở Tư Pháp	1	2	4	7

		Câu 20g			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
	Sở Văn hóa và Thể thao	9	11	2	22
	Sở Y tế	7	13	4	24
Tổng		155	209	77	441

		Câu 20h			Tổng
		Ít	Nhiều	Rất nhiều	
Cơ quan	BQL Khu kinh tế Vân Phong	6	8	4	18
	Sở Công Thương	18	20	9	47
	Sở Du lịch	3	4	6	13
	Sở Giáo dục và Đào tạo	6	3	5	14
	Sở Giao thông vận tải	4	10	9	23
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	35	60	16	111
	Sở Khoa học và Công nghệ	4	9	3	16
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	8	14	1	23
	Sở Nội vụ	4	4	3	11
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	10	32	12	54
	Sở Tài chính	15	20	6	41
	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	3	0	4
	Sở Thông tin và Truyền thông	4	7	2	13
	Sở Tư Pháp	1	2	4	7
	Sở Văn hóa và Thể thao	11	9	2	22
Sở Y tế	7	13	4	24	
Tổng		137	218	86	441

## 2. DỮ LIỆU CÁC CƠ QUAN KHÁC

Vào chuyên mục “Chỉ số mức độ hài lòng” trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa ([cchc.khanhhoa.gov.vn](http://cchc.khanhhoa.gov.vn)) hoặc Quét mã QR Code bên dưới để truy cập dữ liệu.



**PHỤ LỤC.**  
**MẪU PHIÊN KHẢO SÁT**

Khảo sát viên:.....

.....

SĐT:.....

MĐB:.....

MKH:.....

Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

(Lấy ý kiến đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa)

*Để giúp các cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, Sở Nội vụ trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.*

---\*\*\*---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

**A. Tên cơ quan được Ông/Bà đánh giá:**

.....

**B. Năm 2023, Ông/Bà đã nộp hồ sơ để giải quyết thủ tục, công việc gì trực tiếp tại cơ quan trên?** (ví dụ: cấp sổ đỏ, cấp lý lịch tư pháp, đăng ký kinh doanh, xin phép xây dựng, đổi giấy phép lái xe, làm căn cước công dân,...)

Xin ghi rõ 01 loại thủ tục/công việc:

.....

**1. Cơ quan, nơi Ông/Bà đến giải quyết công việc, đã cung cấp những thông tin nào sau đây?** (chọn tất cả những thông tin mà cơ quan đã cung cấp)

- Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)
- Các mẫu đơn, tờ khai
- Bộ hồ sơ mẫu
- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet
- Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích
- Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa
- Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,...

1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **cung cấp thêm** những thông tin nào? Xin ghi rõ:

.....

**2. Ông/Bà cho biết những thông tin tại câu 1 được cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây?** (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)

- Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa
- Bảng rôn, panô tuyên truyền
- Cung cấp tài liệu tại Bộ phận một cửa
- Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động
- Công chức giới thiệu, hướng dẫn
- Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...)
- Màn hình thông báo tại cơ quan
- Báo, đài, loa phát thanh
- Tờ rơi hướng dẫn
- Hình thức khác:.....
- Hội nghị, cuộc họp, đối thoại

2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **bổ sung thêm** hình thức thông tin nào khác?

.....

**3. Ông/Bà đánh giá như thế nào đối với nhận xét “Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính, công việc theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận”:**

- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng     |
| 2 | Không hài lòng     | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được           |   |              |

**4. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công, Ông/Bà có được cơ quan giải đáp, hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ hay không?**

- |   |                     |   |  |
|---|---------------------|---|--|
| 1 | Không được giải đáp | 4 | Khá tốt                                    |
| 2 | Giải đáp sơ sài     | 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì |
| 3 | Tạm được            |   |  |

**5. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của Ông/Bà, công chức có chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác hay không?**

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | Không                                  | 4 | Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu |
| 2 | Rất ít khi                             | 5 | Rất chủ động và tích cực cung cấp thêm |
| 3 | Có trao đổi và cung cấp thêm thông tin |   |  |

**6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về Bộ phận một cửa của cơ quan?**

- |   |                                     |   |  |
|---|-------------------------------------|---|--|
| 1 | Quá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi | 4 | Khá rộng rãi, tiện nghi                |
| 2 | Còn chật hẹp, chưa thuận tiện       | 5 | Khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị |
| 3 | Tạm được                            |   |  |

**7. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **bổ sung thêm** trang thiết bị nào sau đây để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp? (có thể chọn nhiều đáp án)**

- Ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ và văn phòng phẩm
- Quạt hoặc máy lạnh
- Nước uống cho khách đến giao dịch
- Bảng niêm yết, thông báo thông tin
- Máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình thông báo số thứ tự
- Máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ
- Máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ
- Khác (xin ghi rõ): .....

**7a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức có thuận tiện không?**

- Rất thuận tiện;
- Tương đối thoải mái;
- Rất bất tiện. Xin ghi rõ (ví dụ: có vách ngăn, ô giao tiếp nhỏ, phải đứng khi thực hiện giao dịch do ghế ngồi cao):.....)

**8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không?**

- |   |  |   |                                      |
|---|--|---|--------------------------------------|
| 1 | Không thấy niêm yết                    | 4 | Niêm yết khá đầy đủ                  |
| 2 | Có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện | 5 | Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu |
| 3 | Tạm được                               |   |                                      |

Ý kiến khác: .....

**9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp?**

- |   |                                       |   |                                       |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản             |
| 2 | Nhiều giấy tờ không cần thiết         | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều giấy tờ lắm               |   |                                       |

9a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết? .....

9b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ **không có** trong quy định thủ tục hành chính hay không?

Không;  Có (xin ghi rõ:.....)

**10. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?**

- |   |                         |   |                                |
|---|-------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Gặp rất nhiều khó khăn  | 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì  |
| 2 | Tương đối khó thực hiện | 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm           |   |                                |

10a. Nếu **chọn 1 hoặc 2** xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: .....

**11. Hồ sơ của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay bị trả lại để bổ sung?**

**Tiếp nhận ngay lần đầu** (Nếu chọn phương án này thì vui lòng trả lời tiếp **Câu 13**)

**Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 11a, 12**)

11a. Nếu **trả lại để bổ sung**, công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn Ông/Bà hoàn thiện hồ sơ bằng cách nào?

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 1 | Không hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại        | 4 | Bằng Phiếu hướng dẫn, nhưng công chức không ký xác nhận           |
| 2 | Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng                          | 5 | Bằng Phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức ký xác nhận |
| 3 | Hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được |   |   |

**12. 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?**

- |   |                |   |                          |
|---|----------------|---|--------------------------|
| 1 | 05 lần trở lên | 4 | 02 lần                   |
| 2 | 04 lần         | 5 | 01 lần là được tiếp nhận |
| 3 | 03 lần         |   |                          |



12a. Trường hợp **từ 02 lần trở lên** thì nguyên nhân tại sao? (chọn tối đa 2 ô)

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do công chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- Mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước
- Ý kiến khác: .....

13. Khi đến làm việc, Ông/Bà có phải chờ đợi hay không?

- |                            |                                       |                            |                                    |
|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ)     | <input type="checkbox"/> 4 | Công chức tiếp đón tương đối nhanh |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chờ đợi khá lâu (trên 30 phút)        | <input type="checkbox"/> 5 | Được đón tiếp ngay                 |
| <input type="checkbox"/> 3 | Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút) |                            |                                    |

13a. Nếu Ông/Bà phải **chờ đợi**, công chức đang làm gì?

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | Do khách đông, chưa đến lượt                                |
| <input type="checkbox"/> 2 | Đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay |
| <input type="checkbox"/> 3 | Đến lượt nhưng công chức vắng mặt                           |

14. Theo Ông/Bà, việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?

- |                            |                                     |                            |                                  |
|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Không có thứ tự, ưu tiên người quen | <input type="checkbox"/> 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| <input type="checkbox"/> 2 | Có trường hợp không công bằng       | <input type="checkbox"/> 5 | Rất minh bạch, công bằng         |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                            |                            |                                  |

14a. Ông/Bà có gặp trường hợp công chức một cửa **từ chối** tiếp nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ **không thể giải quyết** hay không?  Có  Không

14b. Nếu **Có**, Ông/Bà gặp trường hợp nào sau đây:

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 | Công chức giải thích lý do thỏa đáng, hợp lý, thuyết phục hoặc hướng dẫn liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận |
| <input type="checkbox"/> 2 | Công chức có giải thích lý do nhưng Ông/Bà cảm thấy không thỏa đáng  |
| <input type="checkbox"/> 3 | Công chức không giải thích lý do từ chối tiếp nhận hồ sơ   |

15. Ông/Bà nhận thấy công chức một cửa giao tiếp, ứng xử như thế nào?

- |                            |                                  |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tận tình, lịch sự      |
| <input type="checkbox"/> 2 | Thờ ơ, ít tận tình               | <input type="checkbox"/> 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                         |                            |                            |

15a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

16. Ông/Bà nhận thấy công chức một cửa tiếp nhận hồ sơ như thế nào?

- |                            |                         |                            |                 |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Mất rất nhiều thời gian | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối nhanh |
| <input type="checkbox"/> 2 | Còn chậm chạp           | <input type="checkbox"/> 5 | Rất nhanh chóng |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                |                            |                 |

17. Ông/Bà có gặp trường hợp nào sau đây? (có thể chọn nhiều đáp án)

- Gặp công chức để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan
- Công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn

**18. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế hay không?**

**Không** (Vui lòng bỏ qua câu 18a, 18b, 18c);

**Có** (Vui lòng trả lời tiếp câu 18a, 18b, 18c)

18a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan nhà nước thông báo bằng văn bản không?  Có;  Không

18b. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn giao tiếp, ứng xử như thế nào?

1 Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền

4 Khá tận tình, lịch sự

2 Thờ ơ, ít tận tình

5 Lịch sự, hòa nhã, tận tình

3 Tạm được

18c. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh của công chức như thế nào?

1 Mất nhiều thời gian, phiền hà

4 Tương đối nhanh, có trách nhiệm

2 Còn chậm chạp

5 Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp

3 Tạm được

**19. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, Ông/Bà gặp tình huống nào sau đây?**

1 Công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết

4 Công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối

2 Công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn

5 Không gặp các tình huống trên

3 Công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận

19a. Nếu rơi vào **trường hợp từ 1 – 3**, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?

**20. Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính?**

1 04 lần trở lên

2 03 lần

3 02 lần

4 01 lần

5 Không

20a. Nếu **có bổ sung**, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào?

Nhận email/tin nhắn mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bổ sung

Gọi điện thoại, mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản

Thông báo bằng điện thoại, đề nghị phải bổ sung nhưng không rõ ràng

Không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết

Bằng cách khác (xin ghi rõ):.....

**21. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hay không?**

1 Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn)

4 Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ)

2 Trễ nhưng không nhiều

5 Sớm hạn

3 Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ

21a. Nếu hồ sơ **trễ hạn**, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không?

Có;       Không

Ý kiến khác: .....

**22. Ông/Bà có hài lòng với kết quả giải quyết của cơ quan hay không?**

- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng     |
| 2 | Không hài lòng     | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được           |   |              |

23. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo Giấy hẹn trả kết quả /theo tin nhắn /tự tra cứu thông tin trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa báo đang chờ giao kết quả, Ông/Bà gặp phải tình huống sau đây hay không?

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy |
| 2 | Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác                 |
| 3 | Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do                                    |
| 4 | Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến  |
| 5 | Được nhận kết quả ngay   |

24. Cơ quan có niềm yết thông tin đường dây nóng (tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?

- |   |                      |   |                                   |
|---|----------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Không thấy gì        | 4 | Khá đầy đủ                        |
| 2 | Có nhưng chưa đầy đủ | 5 | Có niềm yết tất cả thông tin trên |
| 3 | Tạm được             |   |                                   |

24a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**25. Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?**

<input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời cột bên trái)	<input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời cột bên phải)
25a. <b>Nếu có</b> , vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?	25b. <b>Nếu không</b> thì vì sao?
1 Chưa nhận được câu trả lời	1 Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
2 Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	2 Còn ngại vì nhiều phiền hà
3 Tạm được	3 Đã từng kiến nghị nhưng không trả lời
4 Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời	4 Chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị
5 Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng	5 Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị

**26. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hay không?**

- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng     |
| 2 | Không hài lòng     | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được           |   |              |



- Giới tính người trả lời: Nam  /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng, đại học	5
THCS (cấp II)	2	Trên đại học	6
THPT (cấp III)	3	Khác	7
Trung cấp	4		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	6
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	7
Công nhân	3	Nghỉ hưu	8
Nông dân	4	Khác	9
Nhân viên văn phòng	5		

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính - Sở Nội vụ: 0258.3827.097)*

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

---

Khảo sát viên:.....  
.....  
SĐT:.....

MĐB:.....  
MKH:.....  
Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa  
(Lấy ý kiến đối với khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến)

Để giúp các cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, Sở Nội vụ trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

---\*\*\*---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

**A. Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến cho cơ quan nào?**

.....

**B. Năm 2023, Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet để giải quyết thủ tục, công việc gì tại cơ quan trên? (ví dụ: đăng ký kinh doanh, thông báo khuyến mãi, kiểm dịch, cấp lý lịch tư pháp, cấp đổi giấy phép lái xe,...)**

Xin ghi rõ 01 loại thủ tục/công việc:

.....

**C. Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến qua kênh nào?**

hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn

dichvucong.gov.vn

Phần mềm/website chuyên ngành

Khác:.....

**1. Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)**

Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa

Hội nghị, cuộc họp, đối thoại

Cung cấp tài liệu tại Bộ phận một cửa

Băng rôn, panô tuyên truyền

Công chức giới thiệu, hướng dẫn

Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động

Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...)

Màn hình thông báo tại cơ quan

Báo, đài, loa phát thanh

Hình thức khác:.....

Tờ rơi hướng dẫn

**2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào khác?**

.....

**2. Trong quá trình thực hiện hồ sơ trực tuyến, Ông/Bà được tiếp cận những thông tin nào sau đây? (có thể chọn nhiều đáp án)**

Danh mục thủ tục nộp trực tuyến

Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)

Các mẫu đơn, tờ khai

- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet
- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến
- Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích
- Các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến
- Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,...

2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **cung cấp thêm** những thông tin nào? Xin ghi rõ:

.....

**3. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với chất lượng các thông tin được cơ quan cung cấp trong quá trình thực hiện hồ sơ trực tuyến không?**

- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng     |
| 2 | Không hài lòng     | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được           |   |              |

3a. Nếu chưa hài lòng, xin vui lòng cho biết nguyên nhân:

.....

**4. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Ông/Bà có nhận được hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của cơ quan hay không?**

- |   |                                      |   |  |
|---|--------------------------------------|---|--|
| 1 | Không được giải đáp                  | 4 | Khá tốt                                    |
| 2 | Ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài | 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì |
| 3 | Tạm được                             |   |  |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của phần mềm/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

- |   |                                   |   |                           |
|---|-----------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | 4 | Tương đối dễ theo dõi     |
| 2 | Tương đối khó theo dõi            | 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| 3 | Tạm được                          |   |                           |

**6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên phần mềm/website dịch vụ công trực tuyến?**

- |   |                            |   |                            |
|---|----------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Rất rối, rất khó thực hiện | 4 | Tương đối dễ thực hiện     |
| 2 | Khó thực hiện              | 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được                   |   |                            |

6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn **phương án 1 hoặc 2**), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/website? (chọn tối đa 4 ô)

- Tạo lập tài khoản và đăng nhập hệ thống
- Tra cứu thông tin thủ tục hành chính
- Tạo lập và nộp hồ sơ điện tử trực tuyến
- Tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu điện tử
- Đăng ký dịch vụ bưu chính công ích
- Thanh toán trực tuyến
- Khác (ghi rõ):.....

**7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

- |                            |                                |                            |                       |
|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không thể truy cập     | <input type="checkbox"/> 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| <input type="checkbox"/> 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | <input type="checkbox"/> 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| <input type="checkbox"/> 3 | Thỉnh thoảng có sự cố          |                            |                       |

**8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp?**

- |                            |   |                            |                                       |
|----------------------------|---|----------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế   | <input type="checkbox"/> 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản             |
| <input type="checkbox"/> 2 | Nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết | <input type="checkbox"/> 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| <input type="checkbox"/> 3 | Không nhiều lắm                         |                            |                                       |

8a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?

.....

**9. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử không?**

- |                            |                         |                            |                                |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Gặp rất nhiều khó khăn  | <input type="checkbox"/> 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì  |
| <input type="checkbox"/> 2 | Tương đối khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 | Không khó lắm           |                            |                                |

9a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?

.....

**10. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?**

- |                            |                         |                            |                           |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Mất rất nhiều thời gian | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối nhanh           |
| <input type="checkbox"/> 2 | Khá nhiều thời gian     | <input type="checkbox"/> 5 | Thực hiện rất nhanh chóng |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                |                            |                           |

**11. Hồ sơ điện tử của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay bị trả lại để bổ sung?**

**Tiếp nhận ngay lần đầu** (Nếu chọn phương án này thì vui lòng trả lời tiếp **Câu 12**)

**Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 11a, 11b**)

11a. Trường hợp trả lại để bổ sung, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần mới được tiếp nhận hồ sơ điện tử và hạn thời gian trả kết quả?

- |                            |                |                            |                          |
|----------------------------|----------------|----------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 05 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 | 02 lần                   |
| <input type="checkbox"/> 2 | 04 lần         | <input type="checkbox"/> 5 | 01 lần là được tiếp nhận |
| <input type="checkbox"/> 3 | 03 lần         |                            |                          |

11b. Trường hợp **từ 02 lần trở lên** thì nguyên nhân tại sao? (chọn tối đa 2 ô)

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- Mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước
- Ý kiến khác: .....



**12. Mất bao lâu sau khi bấm nộp thì hồ sơ điện tử của Ông/Bà được Bộ phận một cửa tiếp nhận hoặc trả lại để bổ sung?**

- |   |                    |   |                        |
|---|--------------------|---|------------------------|
| 1 | Trên 02 ngày       | 4 | Không quá 8 tiếng      |
| 2 | Trong vòng 02 ngày | 5 | Gần như tiếp nhận ngay |
| 3 | Trong vòng 01 ngày |   |                        |

**13. Sau khi hồ sơ điện tử được tiếp nhận và có ngày hẹn trả kết quả, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính?**

- |   |                |   |        |
|---|----------------|---|--------|
| 1 | 04 lần trở lên | 4 | 01 lần |
| 2 | 03 lần         | 5 | Không  |
| 3 | 02 lần         |   |        |

**13a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (có thể chọn nhiều phương án)**

- Gửi thông tin bổ sung vào tài khoản đã đăng ký
- Gửi văn bản yêu cầu bổ sung vào tài khoản đã đăng ký
- Gửi thông tin bổ sung qua thư điện tử (email)
- Thông báo bổ sung qua điện thoại
- Phải đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bổ sung
- Khác:.....

**14. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế hay không?**

**Không** (nếu chọn Không, vui lòng bỏ qua câu 14a, 14b, 14c, 14d);

**Có**. Nếu có:

**14a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan nhà nước thông báo bằng văn bản không?**  Có  Không

**14b. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn giao tiếp, ứng xử như thế nào?**

- |   |                                  |   |                            |
|---|----------------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | 4 | Khá tận tình, lịch sự      |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình               | 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |
| 3 | Tạm được                         |   |                            |

**14c. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh của công chức như thế nào?**

- |   |                               |   |                                 |
|---|-------------------------------|---|---------------------------------|
| 1 | Mất nhiều thời gian, phiền hà | 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| 2 | Còn chậm chạp                 | 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp  |
| 3 | Tạm được                      |   |                                 |

**14d. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?**  Có  Không

Nếu **Có**, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)

.....

**15. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn hẹn trả kết quả hay không?**

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 1 | Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn)                   | 4 | Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ) |
| 2 | Trễ nhưng không nhiều                              | 5 | Sớm hạn   |
| 3 | Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ |   |   |

15a. Nếu hồ sơ **trễ hạn**, cơ quan đã xử lý như thế nào?

1	Không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan	4	Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, nội dung rõ ràng
2	Gọi điện thoại báo chưa có kết quả nhưng không giải thích rõ lý do	5	Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, kèm theo file văn bản điện tử
3	Gửi thông báo vào tài khoản trực tuyến, nhưng nội dung không rõ ràng		

16. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?

- Nhận trên tài khoản đã đăng ký
- Nhận qua email
- Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận
- Nhận qua đường bưu chính
- Khác (ghi rõ): .....

16a. Trường hợp nhận kết quả tại Bộ phận một cửa, Ông/Bà nhận thấy công chức trả hồ sơ giao tiếp, ứng xử như thế nào?

1	Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền	4	Khá tận tình, lịch sự
2	Thờ ơ, ít tận tình	5	Lịch sự, hòa nhã, tận tình
3	Tạm được		

17. Cơ quan có cung cấp thông tin đường dây nóng (tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?

1	Không thấy gì	4	Khá đầy đủ
2	Có nhưng chưa đầy đủ	5	Có tất cả thông tin trên
3	Tạm được		

17a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết thiếu nội dung nào?

.....

18. Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?

<input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời cột bên trái)		<input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời cột bên phải)	
18a. <b>Nếu có</b> , vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?		18b. <b>Nếu không</b> thì vì sao?	
1	Chưa nhận được câu trả lời	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
2	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	2	Còn ngại vì nhiều phiền hà
3	Tạm được	3	Đã từng kiến nghị nhưng không trả lời
4	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời	4	Chưa đến mức phải gửi phản ánh, kiến nghị
5	Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng	5	Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị

19. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với dịch vụ công trực tuyến mà cơ quan cung cấp hay không?

1	Rất không hài lòng	4	Hài lòng
2	Không hài lòng	5	Rất hài lòng
3	Tạm được		



- Giới tính người trả lời: Nam  /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng, đại học	5
THCS (cấp II)	2	Trên đại học	6
THPT (cấp III)	3	Khác	7
Trung cấp	4		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	6
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	7
Công nhân	3	Nghỉ hưu	8
Nông dân	4	Khác	9
Nhân viên văn phòng	5		

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ: 0258.3827.097)*

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông/Bà!**

---

Khảo sát viên:.....  
.....

MĐB:.....  
MKH:.....  
Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa; phòng khám đa khoa khu vực**

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của các bệnh viện, phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh, từ đó khắc phục những thiếu sót và làm cho khách hàng hài lòng hơn, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

---\*\*\*---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

**A. Bệnh viện (hoặc phòng khám) được Ông/Bà đánh giá:**

**B. Năm 2023, Ông/Bà hoặc người thân đang sử dụng dịch vụ gì hoặc khám, điều trị tại khoa nào của bệnh viện/phòng khám (ví dụ: tổng quát, sản, nhi, nội, hồi sức cấp cứu, tim mạch, ung bướu,...)?** .....

**C. Ông/Bà khám hay điều trị theo hình thức nào?**  Nội trú;  Ngoại trú

**1. Ông/Bà nhận thấy bệnh viện/phòng khám sử dụng những hình thức nào sau đây để cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)**

- |                            |                                      |                            |   |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | Bảng niêm yết tại cơ sở y tế         | <input type="checkbox"/> 4 | Qua website (trang tin điện tử), báo, đài |
| <input type="checkbox"/> 2 | Nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> 5 | Qua tờ rơi do cơ sở y tế cung cấp         |
| <input type="checkbox"/> 3 | Người quen giới thiệu, hướng dẫn     | <input type="checkbox"/> 6 | Hình thức khác:.....                      |

**2. Những thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh Ông/Bà nhận được có đầy đủ, dễ hiểu hay không?**

- |                            |                           |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không giúp ích gì | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa đầy đủ hoặc cụ thể   | <input type="checkbox"/> 5 | Rất đầy đủ, dễ hiểu       |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                  |                            |                           |

**3. Các khu khám, điều trị và các bộ phận dịch vụ có được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng hay không (bằng sơ đồ, bảng biểu, màn hình hoặc bố trí nhân viên hướng dẫn)?**

- |                            |                            |                            |                                 |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không có hướng dẫn | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu       |
| <input type="checkbox"/> 2 | Hướng dẫn sơ sài, khó hiểu | <input type="checkbox"/> 5 | Rất đầy đủ, thuận tiện, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                   |                            |                                 |

**4. Mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế có được niêm yết đầy đủ, rõ ràng hay không?**

- |                            |                          |                            |                               |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hoàn toàn không niêm yết | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, rõ ràng     |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa đầy đủ, rõ ràng     | <input type="checkbox"/> 5 | Tất cả đều rõ ràng, minh bạch |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                 |                            |                               |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám, chữa bệnh?**

- |   |                          |   |                                       |
|---|--------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Rất phức tạp, nhiều khâu | 4 | Khá đơn giản, dễ thực hiện            |
| 2 | Mất khá nhiều thời gian  | 5 | Rất đơn giản, linh động, dễ thực hiện |
| 3 | Tương đối đơn giản       |   |                                       |

**6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về những giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình cho bệnh viện/phòng khám?**

- |   |   |   |                                    |
|---|---|---|------------------------------------|
| 1 | Rất rườm rà, nhiều loại không cần thiết | 4 | Khá đơn giản, dễ thực hiện         |
| 2 | Còn phức tạp, yêu cầu máy móc           | 5 | Rất đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện |
| 3 | Tương đối đơn giản                      |   |                                    |

**7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về không gian chung của bệnh viện/phòng khám?**

- |   |                                       |   |                               |
|---|---------------------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu ngăn nắp | 4 | Tương đối rộng rãi, thoải mái |
| 2 | Còn chật hẹp, chưa thuận tiện         | 5 | Sạch sẽ, thoải mái, ngăn nắp  |
| 3 | Tạm được                              |   |                               |

7a. Bệnh viện/phòng khám có bố trí đủ ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống cho khách hàng hay không?  Có  Không

7b. Cần bổ sung thứ gì?.....

**8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về các bộ phận sau đây? (Chỉ đánh giá bộ phận mà Ông/Bà đã sử dụng dịch vụ)**

	Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu tiện nghi	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	Tạm được	Tương đối rộng rãi, tiện nghi	Sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi
a. Phòng khám ban đầu					
b. Phòng điều trị					
c. Khu vực xét nghiệm					

**9. Ông/Bà nhận thấy bệnh viện/phòng khám có đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị,... hay không?**  Có  Không

9a. Nếu **Không**, vui lòng cho biết lý do?

.....

**10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về khu vực vệ sinh của bệnh viện/phòng khám? (bỏ qua nếu Ông/Bà không sử dụng)**

- |   |   |   |                                       |
|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Rất mất vệ sinh, hầu hết thiết bị hư hỏng | 4 | Tương đối sạch sẽ, đủ thiết bị cơ bản |
| 2 | Còn mất vệ sinh, một số thiết bị hư hỏng  | 5 | Sạch sẽ, đầy đủ thiết bị              |
| 3 | Tạm được                                  |   |                                       |

**11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân tại bệnh viện/phòng khám?**

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 1 | An ninh, trật tự không đảm bảo; trộm cắp xảy ra thường xuyên | 4 | Thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự |
| 2 | An ninh, trật tự chưa đảm bảo; vẫn còn tình trạng trộm cắp   | 5 | An ninh, trật tự đảm bảo; không thấy trộm cắp |
| 3 | Tạm được   |   |   |

**12. Việc xếp lượt khám hoặc làm thủ tục nhập viện có khách quan, công bằng hay không?**

- |   |                                    |   |                                       |
|---|------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Ưu tiên người quen thân            | 4 | Khá khách quan, công bằng             |
| 2 | Chưa thật sự khách quan, công bằng | 5 | Rất công bằng, ai đến trước làm trước |
| 3 | Tạm được                           |   |                                       |

**13. Ông/Bà mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám, chữa bệnh hay không?**

- |   |  |   |                        |
|---|--|---|------------------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ)      | 4 | Khá nhanh              |
| 2 | Mất khá nhiều thời gian (trên 30 phút) | 5 | Hầu như không phải đợi |
| 3 | Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút)  |   |                        |

**13a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, nhân viên y tế đang làm gì?**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Do khách đông, chưa đến lượt                                     |
| 2 | Đến lượt nhưng nhân viên y tế làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay |
| 3 | Đến lượt nhưng nhân viên y tế vắng mặt                           |

**14. Thái độ giao tiếp của cán bộ, nhân viên y tế như thế nào?**

- |   |                                  |   |                           |
|---|----------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | 4 | Khá tận tình, lịch sự     |
| 2 | Giao tiếp kém, ít tận tình       | 5 | Lịch sự, vui vẻ, tận tình |
| 3 | Tạm được                         |   |                           |

**15. Cán bộ, nhân viên y tế có đòi hỏi Ông/Bà gửi tiền bồi dưỡng, quà cáp hay không?**

- |   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
| 1 | Đòi hỏi bồi dưỡng, nếu không thì tìm cách từ chối dịch vụ | 4 | Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận |
| 2 | Gợi ý bồi dưỡng, không có là gây khó dễ                   | 5 | Không gặp các tình huống trên    |
| 3 | Đưa thì nhận, không đưa thì thôi                          |   |                                  |

**15a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)**

.....

**16. Ông/Bà (hoặc người thân) có được y, bác sĩ tư vấn, giải thích đầy đủ, dễ hiểu về tình trạng sức khỏe hay không?**

- |   |                                     |   |  |
|---|-------------------------------------|---|--|
| 1 | Không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi | 4 | Tư vấn, giải thích đầy đủ, cụ thể      |
| 2 | Chưa thật sự nhiệt tình             | 5 | Tư vấn, giải thích rất đầy đủ, rõ ràng |
| 3 | Có tư vấn, giải thích               |   |  |

**17. Ông/Bà có được cán bộ, nhân viên y tế đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ hay không?**

- |   |                          |   |                                  |
|---|--------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không có       | 4 | Khá quan tâm                     |
| 2 | Hiếm khi                 | 5 | Rất quan tâm chăm sóc, động viên |
| 3 | Thỉnh thoảng có thăm hỏi |   |                                  |

**18. Ông/Bà có an tâm về kết quả khám và điều trị của bệnh viện/phòng khám hay không?**

- |   |                       |   |                                  |
|---|-----------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Chỉ muốn chuyển viện  | 4 | Khá tốt                          |
| 2 | Nhiều lúc chưa an tâm | 5 | Rất an tâm, tin tưởng về kết quả |
| 3 | Tạm được              |   |                                  |

18a. Nếu **không** an tâm thì do đâu (có thể chọn nhiều ô)?.....

- |   |                                       |   |                                |
|---|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Trang thiết bị, máy móc rất thiếu     | 4 | Cách khám bệnh sơ sài, cầu thả |
| 2 | Thuốc chữa bệnh không đầy đủ          | 5 | Quá tải, dễ lây nhiễm          |
| 3 | Trình độ, tay nghề nhân viên y tế kém | 6 | Khác:.....                     |

19. Ông/Bà có được cung cấp các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh đầy đủ, rõ ràng không?

- |   |                            |   |                                     |
|---|----------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không giải thích | 4 | Khá rõ ràng và hợp lý               |
| 2 | Chưa rõ ràng, thỏa đáng    | 5 | Giải thích rất rõ ràng và thỏa đáng |
| 3 | Tương đối rõ ràng          |   |                                     |

20. Ông/Bà nhận thấy mức giá, phí khám chữa bệnh, vật tư y tế tại bệnh viện/phòng khám có hợp lý hay chưa?

- |   |                                   |   |                                  |
|---|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Quá cao so với chất lượng phục vụ | 4 | Khá hợp lý                       |
| 2 | Khá cao                           | 5 | Xứng đáng với chất lượng phục vụ |
| 3 | Tạm được                          |   |                                  |

21. Ông/Bà có được bệnh viện/phòng khám cấp thuốc đầy đủ hay không? (không phải trả lời nếu thực hiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không cần dùng thuốc)

- |   |   |   |                                     |
|---|---|---|-------------------------------------|
| 1 | Phải tự mua bên ngoài, kể cả thuốc BHYT | 4 | Khá đầy đủ, nhất là thuốc BHYT      |
| 2 | Có cấp thuốc nhưng không đầy đủ         | 5 | Cấp thuốc rất đầy đủ, đúng theo đơn |
| 3 | Tạm được                                |   |                                     |

22. Khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, cán bộ, nhân viên bệnh viện/phòng khám có sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn hay không?

- |   |                              |   |  |
|---|------------------------------|---|--|
| 1 | Không giải đáp               | 4 | Khá tốt                                |
| 2 | Rất ít khi và thiếu tận tình | 5 | Rất sẵn sàng và hướng dẫn rất tận tình |
| 3 | Tạm được                     |   |  |

23. Bệnh viện/phòng khám có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?

- |   |                       |   |                           |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì         | 4 | Khá đầy đủ                |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được              |   |                           |

23a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết còn thiếu nội dung nào? .....

24. Ông/Bà có từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với bệnh viện/phòng khám hay không?

Có

(Vui lòng trả lời cột bên trái)

24a. **Nếu có**, vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Chưa nhận được câu trả lời                    |
| 2 | Trả lời không đầy đủ, chậm trễ                |
| 3 | Tạm được                                      |
| 4 | Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời |
| 5 | Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng        |

Không

(Vui lòng trả lời cột bên phải)

24b. **Nếu không** thì vì sao?

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ |
| 2 | Rất ngại, vì nhiều phiền hà              |
| 3 | Có gửi kiến nghị cũng không được trả lời |
| 4 | Có trả lời cũng không giải quyết được gì |
| 5 | Làm rất tốt, không có vướng mắc gì       |





**28. Xin vui lòng cung cấp một số thông tin phục vụ phân tích số liệu**

- Nơi cư trú (huyện/thị xã/thành phố): .....

- Ông/Bà có thẻ bảo hiểm y tế hay không?  Có  Không

- Giới tính: Nam  /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng, đại học	5
THCS (cấp II)	2	Trên đại học	6
THPT (cấp III)	3	Khác	7
Trung cấp	4		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	6
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	7
Công nhân	3	Nghỉ hưu	8
Nông dân	4	Khác	9
Nhân viên văn phòng	5		

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ: 0258.3827.097)*

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

---

## PHIẾU KHẢO SÁT

### ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC VÀ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC

(Lấy ý kiến đối với sự phục vụ của Trường .....)

*Nhằm đánh giá chính xác, khách quan mức độ hài lòng của người dân, giúp các cơ sở giáo dục nâng cao chất lượng phục vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.*

----\*\*\*\*\*----

Xin vui lòng ghi ý kiến vào chỗ các dấu chấm, đánh dấu chéo (X) vào ô trống.

#### I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ các dấu chấm và đánh dấu chéo (X) vào ô trống phù hợp.

##### 1. Trường con Ông/Bà đang học:

- Tên trường: .....
- Xã, phường, thị trấn: .....
- Huyện, thị xã: .....
- Tỉnh, thành phố: .....

##### 2. Giới tính:                      Nam                      Nữ

##### 3. Tuổi

Dưới 30		Từ 50 - 60	
Từ 30 - 39		Trên 60	
Từ 40 - 49			

##### 4. Trình độ học vấn:

Tiểu học		Cao đẳng	
THCS (cấp II)		Đại học	
THPT (cấp III)		Trên đại học	
Trung cấp		Trình độ khác	

##### 5. Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do		Cán bộ, công chức, viên chức	
Sinh viên		Kinh doanh, buôn bán	
Công nhân		Nghỉ hưu	
Nông dân		Khác	
Nhân viên văn phòng			

## II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

### A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

**Câu 1. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính,...) của học sinh được nhà trường cung cấp thông qua những hình thức nào? (Xin chọn những hình thức nhà trường đã thực hiện)**

TT	Nội dung đánh giá
1	Bảng niêm yết tại nhà trường
2	Phiếu thông tin liên lạc giữa nhà trường và gia đình
3	Cán bộ, giáo viên giới thiệu, hướng dẫn
4	Qua website, email, thiết bị di động
5	Hội nghị, cuộc họp, đối thoại, tư vấn
6	Hình thức khác: .....

**Câu 2. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính,...) của học sinh được nhà trường cung cấp đầy đủ không? (1: Không đầy đủ; 2: Tương đối đầy đủ; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ; 5: Rất đầy đủ)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính đầy đủ các thông tin về: tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập,... được nhà trường cung cấp					

**Câu 3. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính,...) của học sinh được nhà trường cung cấp kịp thời không? (1: Không kịp thời; 2: Tương đối kịp thời; 3: Bình thường; 4: Kịp thời; 5: Rất kịp thời)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính kịp thời các thông tin về: tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập,... được nhà trường cung cấp					

**Câu 4. Học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh ở trường có phù hợp với điều kiện kinh tế gia đình Ông/Bà không? (1: Không phù hợp; 2: Tương đối phù hợp; 3: Bình thường; 4: Phù hợp; 5: Rất phù hợp)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính phù hợp về học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh ở trường so với điều kiện kinh tế gia đình					

**Câu 5. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường? (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường					

**Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....

.....

## **B. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ**

**Câu 6. Điều kiện phòng học, phòng học bộ môn, phòng đa năng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành,... của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào? (1: Không đầy đủ; 2: Tương đối đầy đủ; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ; 5: Rất đầy đủ)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện phòng học, phòng học bộ môn, phòng đa năng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành,... của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 7. Số lượng và chất lượng về điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Số lượng và chất lượng về điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 8. Điều kiện công nghệ thông tin (máy chiếu, máy vi tính, mạng,...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện công nghệ thông tin (máy chiếu, máy vi tính, mạng,...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 9. Điều kiện thư viện trường (sách, tài liệu, thiết bị) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện thư viện trường (sách, tài liệu, thiết bị) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về điều kiện nhà vệ sinh của nhà trường (kiên cố, sạch sẽ, có đủ nước sạch, bồn rửa tay có vòi nước và xà phòng rửa tay, giấy...)? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện nhà vệ sinh (tính kiên cố, nước sạch, xà phòng, giấy,...) của trường					

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục (diện tích, khuôn viên, cây xanh,...) của nhà trường như thế nào? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục (diện tích, khuôn viên, cây xanh,...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 12. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường? (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường					

**Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

### C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá thế nào về sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường? (1: Không an toàn/thân thiện; 2: Tương đối an toàn/thân thiện; 3: Bình thường; 4: An toàn/thân thiện; 5: Rất an toàn/thân thiện)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường					

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá thế nào về sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường? (1: Không an toàn/thân thiện; 2: Tương đối an toàn/thân thiện; 3: Bình thường; 4: An toàn/thân thiện; 5: Rất an toàn/thân thiện)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường					

**Câu 15. Ông/Bà cho biết ý kiến về các mối quan hệ giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các mối quan hệ (tình thương, sự thân thiện, sự khuyến khích, hỗ trợ, tạo cơ hội,...) giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường					

**Câu 16. Ông/Bà cho biết ý kiến về cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục và đánh giá kết quả giáo dục của đa số giáo viên trong trường?** (1: Không công bằng; 2: Tương đối công bằng; 3: Bình thường; 4: Công bằng; 5: Rất công bằng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục và đánh giá kết quả giáo dục của đa số giáo viên trong trường					

**Câu 17. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về môi trường giáo dục của nhà trường					

**Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

#### **D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC**

**Câu 18. Xin Ông/Bà cho biết sự phù hợp của chương trình, sách giáo khoa với con mình?** (1: Không phù hợp; 2: Tương đối phù hợp; 3: Bình thường; 4: Phù hợp; 5: Rất phù hợp)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự phù hợp của chương trình, sách giáo khoa					

**Câu 19. Ông/Bà cho biết ý kiến về hình thức học tập (trong và ngoài nhà trường; học cá nhân, nhóm và cả lớp; các môn học bắt buộc và tự chọn,...) của nhà trường?** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Hình thức học tập (trong và ngoài nhà trường; học cá nhân, nhóm và cả lớp; các môn học bắt buộc và tự chọn,...) của nhà trường					

**Câu 20. Ông/Bà cho biết ý kiến về phương pháp dạy học phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của học sinh trong nhà trường?** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Phương pháp dạy học phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của học sinh trong nhà trường					

**Câu 21. Ông/Bà cho biết ý kiến về cách thức đánh giá kết quả học tập của học sinh trong nhà trường?** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách thức đánh giá kết quả học tập của học sinh trong nhà trường					

**Câu 22. Ông/Bà cho biết ý kiến về việc đáp ứng yêu cầu đối với các hoạt động giáo dục (hoạt động tập thể; hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp; hoạt động hướng nghiệp; phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh khá giỏi) trong nhà trường? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc đáp ứng yêu cầu đối với các hoạt động giáo dục (hoạt động tập thể; hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp; hoạt động hướng nghiệp; phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh khá giỏi) trong nhà trường					

**Câu 23. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường? (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường					

**Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

## E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC

**Câu 24. Ông/Bà đánh giá như thế nào về kết quả giáo dục sự phát triển nhận thức của con mình? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển nhận thức					

**Câu 25. Ông/Bà đánh giá như thế nào về kết quả giáo dục sự phát triển thẩm mỹ của con mình? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển thẩm mỹ					

**Câu 26. Ông/Bà đánh giá như thế nào về kết quả giáo dục sự phát triển thể chất của con mình? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển thể chất					

**Câu 27. Ông/Bà đánh giá như thế nào về kết quả giáo dục sự biểu hiện đạo đức công dân của con mình? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự biểu hiện đạo đức công dân					



**Câu 28. Ông/Bà đánh giá như thế nào về kết quả giáo dục khả năng hướng nghiệp của con mình?** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về khả năng hướng nghiệp					

**Câu 29. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về kết quả giáo dục của nhà trường?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường					

**Câu 29a. Ông/Bà không hài lòng về kết quả giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

## F. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

**Câu 30. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh?** (1: Không đầy đủ/rõ ràng; 2: Tương đối đầy đủ/rõ ràng; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ/rõ ràng; 5: Rất đầy đủ/rõ ràng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh					

**Câu 31. Ông/Bà có được lấy ý kiến về chất lượng phục vụ của nhà trường hay không?** (1: Hoàn toàn không; 2: Có nhưng sơ sài; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Lấy ý kiến về chất lượng phục vụ của nhà trường					

**Câu 32. Nhà trường có tiếp thu, quan tâm đến góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh?** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà trường có tiếp thu, quan tâm đến góp ý, phản hồi của phụ huynh					

**Câu 33. Ông/Bà đánh giá như thế nào về trả lời của nhà trường đối với các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh?** (1: Không đầy đủ/rõ ràng; 2: Tương đối đầy đủ/rõ ràng; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ/rõ ràng; 5: Rất đầy đủ/rõ ràng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh					

**Câu 34. Ông/Bà có hài lòng về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường					

**Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

**Câu 35. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về sự phục vụ của nhà trường như thế nào?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng nói chung về sự phục vụ của nhà trường					

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ: 0258.3827.097)*

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý Ông/Bà!**

### PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a. Họ và tên: .....

b. Đơn vị công tác: .....

## PHIẾU KHẢO SÁT

### ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC VÀ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC

(Lấy ý kiến đối với sự phục vụ của Trường .....)

Nhằm đánh giá chính xác, khách quan mức độ hài lòng của người dân, giúp các cơ sở giáo dục nâng cao chất lượng phục vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.

----\*\*\*\*\*----

Xin vui lòng ghi ý kiến vào chỗ các dấu chấm, đánh dấu chéo (X) vào ô trống.

#### I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ các dấu chấm và đánh dấu chéo (X) vào ô trống phù hợp.

**1. Trường con Ông/Bà đang học:**

- Tên trường: .....
- Xã, phường, thị trấn: .....
- Huyện, thị xã: .....
- Tỉnh, thành phố: .....

**2. Giới tính:**    a. Nam     b. Nữ

**3. Tuổi**

Dưới 30		Từ 50 - 60	
Từ 30 - 39		Trên 60	
Từ 40 - 49			

**4. Trình độ học vấn:**

Tiểu học		Cao đẳng	
THCS (cấp II)		Đại học	
THPT (cấp III)		Trên đại học	
Trung cấp		Trình độ khác	

**5. Nghề nghiệp:**

Nội trợ/lao động tự do		Cán bộ, công chức, viên chức	
Sinh viên		Kinh doanh, buôn bán	
Công nhân		Nghỉ hưu	
Nông dân		Khác	
Nhân viên văn phòng			

## II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

### A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

**Câu 1. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết, (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính,...) của học sinh được nhà trường cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây? (Xin chọn những hình thức nhà trường đã thực hiện)**

TT	Nội dung đánh giá	
1	Bảng niêm yết tại nhà trường	
2	Phiếu thông tin liên lạc giữa nhà trường và gia đình	
3	Cán bộ, giáo viên giới thiệu, hướng dẫn	
4	Qua website, email, thiết bị di động	
5	Hội nghị, cuộc họp, đối thoại, tư vấn	
6	Hình thức khác: .....	

**Câu 2. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính,...) của học sinh được nhà trường cung cấp đầy đủ không? (1: Không đầy đủ; 2: Tương đối đầy đủ; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ; 5: Rất đầy đủ)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính đầy đủ các thông tin về: tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập,... được nhà trường cung cấp					

**Câu 3. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính,...) của học sinh được nhà trường cung cấp kịp thời không? (1: Không kịp thời; 2: Tương đối kịp thời; 3: Bình thường; 4: Kịp thời; 5: Rất kịp thời)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính kịp thời các thông tin về: tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập,... được nhà trường cung cấp					

**Câu 4. Học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh ở trường có phù hợp với điều kiện kinh tế gia đình Ông/Bà không? (1: Không phù hợp; 2: Tương đối phù hợp; 3: Bình thường; 4: Phù hợp; 5: Rất phù hợp)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính phù hợp về học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh ở trường so với điều kiện kinh tế gia đình					

**Câu 5. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường? (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường					

**Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....

.....

## **B. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ**

**Câu 6. Điều kiện phòng sinh hoạt chung, phòng phục vụ học tập, phòng ngủ, sân chơi,... đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào? (1: Không đầy đủ; 2: Tương đối đầy đủ; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ; 5: Rất đầy đủ)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện phòng sinh hoạt chung, phòng ngủ, khu vui chơi,... của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 7. Số lượng và chất lượng về điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Số lượng và chất lượng về điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về điều kiện nhà vệ sinh của nhà trường (kiên cố, sạch sẽ, có đủ nước sạch, bồn rửa tay có vòi nước và xà phòng rửa tay, giấy...)** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện nhà vệ sinh (có đủ nước sạch, bồn rửa tay có vòi nước và xà phòng rửa tay,...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

**Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về điều kiện sân chơi (diện tích, khuôn viên, cây xanh, các loại thiết bị và đồ chơi ngoài trời) của nhà trường? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Điều kiện sân chơi (diện tích, khuôn viên, cây xanh, các loại thiết bị và đồ chơi ngoài trời) của nhà trường					

**Câu 10. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường? (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mức độ hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường					

**Câu 10a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....

.....

### C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá thế nào về sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường?** (1: Không an toàn/thân thiện; 2: Tương đối an toàn/thân thiện; 3: Bình thường; 4: An toàn/thân thiện; 5: Rất an toàn/thân thiện)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường					

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá thế nào về sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường?** (1: Không an toàn/thân thiện; 2: Tương đối an toàn/thân thiện; 3: Bình thường; 4: An toàn/thân thiện; 5: Rất an toàn/thân thiện)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường					

**Câu 13. Ông/Bà cho biết ý kiến về các mối quan hệ giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường?** (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các mối quan hệ (tình thương, sự thân thiện, sự khuyến khích, hỗ trợ, tạo cơ hội,...) giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường					

**Câu 14. Ông/Bà cho biết ý kiến về cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục của đa số giáo viên trong trường?** (1: Không công bằng; 2: Tương đối công bằng; 3: Bình thường; 4: Công bằng; 5: Rất công bằng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục của đa số giáo viên trong trường					

**Câu 15. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về môi trường giáo dục của nhà trường					

**Câu 15a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....

#### D. CHƯƠNG TRÌNH GIÁO DỤC

**Câu 16.** Xin Ông/Bà cho biết sự phù hợp của việc tổ chức hoạt động giáo dục ở trường mầm non với con mình (*hoạt động chơi, học, lao động, ăn, ngủ, vệ sinh cá nhân*)? (1: Không phù hợp; 2: Tương đối phù hợp; 3: Bình thường; 4: Phù hợp; 5: Rất phù hợp)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự phù hợp của việc tổ chức hoạt động giáo dục ở trường					

**Câu 17.** Ông/Bà cho biết ý kiến về các phương pháp dạy học cho trẻ của nhà trường (*phương pháp trực quan, phương pháp thực hành trải nghiệm, phương pháp sử dụng trò chơi, phương pháp dùng lời nói, phương pháp tạo tình huống,...*)? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các phương pháp dạy học cho trẻ của nhà trường					

**Câu 18.** Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc tổ chức môi trường cho trẻ hoạt động của nhà trường (*môi trường cho trẻ hoạt động trong phòng lớp, cho trẻ hoạt động ngoài trời, môi trường xã hội,...*)? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc tổ chức môi trường cho trẻ hoạt động của nhà trường					

**Câu 19.** Ông/Bà cho biết ý kiến về cách thức đánh giá sự phát triển của trẻ trong nhà trường? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách thức đánh giá sự phát triển của trẻ trong nhà trường					

**Câu 20.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về chương trình giáo dục của nhà trường? (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về chương trình giáo dục của nhà trường					

**Câu 20a.** Ông/Bà không hài lòng về chương trình giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

.....  
 .....

#### E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC

**Câu 21.** Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển thể chất của con mình? (1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển thể chất					

**Câu 22. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển nhận thức của con mình?** (1: *Rất kém*; 2: *Kém*; 3: *Bình thường*; 4: *Tốt*; 5: *Rất tốt*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển nhận thức					

**Câu 23. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển ngôn ngữ của con mình?** (1: *Rất kém*; 2: *Kém*; 3: *Bình thường*; 4: *Tốt*; 5: *Rất tốt*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển ngôn ngữ					

**Câu 24. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về tình cảm và kỹ năng xã hội của con mình?** (1: *Rất kém*; 2: *Kém*; 3: *Bình thường*; 4: *Tốt*; 5: *Rất tốt*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về tình cảm và kỹ năng xã hội					

**Câu 25. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển thẩm mỹ của con mình?** (1: *Rất kém*; 2: *Kém*; 3: *Bình thường*; 4: *Tốt*; 5: *Rất tốt*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển thẩm mỹ					

**Câu 26. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về kết quả giáo dục của nhà trường?** (1: *Rất không hài lòng*; 2: *Không hài lòng*; 3: *Bình thường*; 4: *Hài lòng*; 5: *Rất hài lòng*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường					

**Câu 26a. Ông/Bà không hài lòng về kết quả giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

## F. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

**Câu 27. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh?** (1: *Không đầy đủ/rõ ràng*; 2: *Tương đối đầy đủ/rõ ràng*; 3: *Bình thường*; 4: *Đầy đủ/rõ ràng*; 5: *Rất đầy đủ/rõ ràng*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh					

**Câu 28. Ông/Bà có được lấy ý kiến về chất lượng phục vụ của nhà trường hay không?** (1: *Hoàn toàn không*; 2: *Có nhưng sơ sài*; 3: *Bình thường*; 4: *Tốt*; 5: *Rất tốt*)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Lấy ý kiến về chất lượng phục vụ của nhà trường					



**Câu 29. Nhà trường tiếp thu, quan tâm đến góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh như thế nào?** (1: Hoàn toàn không; 2: Có nhưng sơ sài; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà trường có tiếp thu, quan tâm đến góp ý, phản hồi của phụ huynh					

**Câu 30. Ông/Bà cho biết việc nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh như thế nào?** (1: Không đầy đủ/rõ ràng; 2: Tương đối đầy đủ/rõ ràng; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ/rõ ràng; 5: Rất đầy đủ/rõ ràng)

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh					

**Câu 31. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường					

**Câu 31a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:**

.....  
 .....

**Câu 32. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về sự phục vụ của nhà trường như thế nào?** (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng nói chung về sự phục vụ của nhà trường					

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ: 0258.3827.097)

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý Ông/Bà!**

## PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a. Họ và tên: .....

b. Đơn vị công tác: .....