

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

**Tổng kết kết quả triển khai 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 theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014**

Triển khai nhiệm vụ tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 ban hành kèm theo Quyết định số 3409/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh;

Tổng hợp tình hình, kết quả tổ chức thực hiện từ Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Sở Nội vụ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả 10 năm triển khai Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa như sau:

### I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Ngay sau khi Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 phê duyệt Đề án xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, UBND tỉnh đã giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Trường Đại học Nha Trang nghiên cứu, xây dựng mô hình, thang đo và chỉ số để đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của 6 sở, 03 lĩnh vực ngành dọc, 8 UBND huyện, thị xã, thành phố và 11 bệnh viện đa khoa, chuyên khoa. Sau khi rút kinh nghiệm hoàn thiện mô hình khảo sát đánh giá, Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 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 (ghi tắt là Quy chế 2072).

Triển khai Quy chế 2072, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng năm 2014 và hàng năm để làm cơ sở triển khai thống nhất toàn tỉnh.

Riêng năm 2020, trên cơ sở đánh giá kết quả mức độ hài lòng đạt được và phục vụ tổng kết công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2020, Sở Nội vụ đã báo cáo UBND tỉnh thực hiện khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức,

doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2011 - 2020 thay thế việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng trong năm 2020 theo Quy chế 2072. Năm 2021, căn cứ tình hình dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh thống nhất với đề xuất của Sở Nội vụ tạm dừng kế hoạch tổ chức khảo sát hài lòng.

Sau khi kế hoạch khảo sát hàng năm được Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, các cơ quan chủ trì ban hành Phương án điều tra xã hội học mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị theo phạm vi phân công, cụ thể:

- Sở Nội vụ chịu trách nhiệm khảo sát, đánh giá và xác định Chỉ số hài lòng đối với các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong; 06 lĩnh vực ngành dọc; 8 UBND cấp huyện; Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và 8 chi nhánh; khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và các phòng khám đa khoa khu vực<sup>1</sup>.

- Sở Giáo dục và Đào tạo khảo sát điểm đối với 08 trường học thuộc phạm vi quản lý.

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

Thực hiện theo Quy chế 2072, 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. Đối với các bệnh viện, phòng khám đa khoa, trạm y tế thì thực hiện lấy ý kiến khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngay tại cơ sở khám chữa bệnh.

Đối với các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công, dữ liệu khách hàng do các cơ quan cung cấp được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc hệ thống thông tin của ngành, lĩnh vực. Ở đơn vị sự nghiệp giáo dục, đối tượng khảo sát là sinh viên năm 2 trở về trước đối với trường Đại học, Cao đẳng và phụ huynh học sinh đối với nhóm trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông; thông tin khách hàng do các đơn vị cung cấp. Trên cơ sở đó, thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng được các đơn vị cung cấp, phân bổ mẫu khảo sát 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.

Nội dung, tiêu chí thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các cơ quan ngành dọc của Trung ương được thực hiện trên 6 tiêu chí: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Điều kiện phục vụ, tiếp đón; (3) Thủ tục hành chính; (4) Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; (5) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc và (6) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

---

<sup>1</sup> Năm 2015, khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và các phòng khám đa khoa khu vực do Sở Y tế chủ trì

Đối với lĩnh vực y tế, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 6 tiêu chí sau: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Điều kiện tiếp đón, phục vụ; (3) Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Chi phí dịch vụ và (6) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

Đối với lĩnh vực giáo dục và đào tạo, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 6 lĩnh vực sau: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Cơ sở vật chất, trang thiết bị; (3) Môi trường giáo dục; (4) Hoạt động giáo dục; (5) Kết quả của giáo dục và (6) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

Trên cơ sở 6 tiêu chí khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất cho từng khối cơ quan và lĩnh vực khảo sát, Sở Nội vụ tiến hành xây dựng bản câu hỏi điều tra, lấy ý kiến góp ý, bổ sung, điều chỉnh hàng năm cho phù hợp với tình hình thực tế. Các câu hỏi và thông tin mô tả chi tiết được rà soát, 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; có 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. Đến nay, có các bản câu hỏi chính cho từng đối tượng khảo sát sau:

- Bảng 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 bảng 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).

- Bảng 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, bảng 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.

- Bảng 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.

Hàng năm, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản thông báo phương án triển khai đến các đơn vị chủ trì điều tra, 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. Xây dựng tài liệu nghiệp vụ hướng dẫn xử lý các tình huống có thể gặp phải cho từng câu hỏi; hướng dẫn tác nghiệp các biểu mẫu; tổ chức tập huấn cho khảo sát viên nhằm bảo đảm thực hiện thống nhất, thuận lợi; bố trí 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.

Trên cơ sở các phiếu khảo sát thu về, Sở Nội vụ cùng các cơ quan chủ trì đã tiến hành phúc tra tối thiểu 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. Đồng thời, Sở Nội vụ đã chủ trì lọc, chuẩn hóa và phân tích dữ liệu, xuất kết quả, thực hiện các kiểm định thống kê; 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 qua các năm đều được kiểm định độ tin cậy thống kê với mức ý nghĩa 5%, cho ra chỉ số Cronbach's Alpha đạt yêu cầu tin cậy thống kê ở mức Tốt và rất Tốt.

## **II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

### **1. Quy mô điều tra xã hội học hàng năm**

Theo lộ trình, năm 2014, tỉnh Khánh Hòa triển khai đánh giá toàn bộ 17 Sở (trừ Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc), 8 UBND cấp huyện, 6 lĩnh vực ngành dọc (Thuế, hải quan, Công an, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh), 11 bệnh viện đa khoa và chuyên khoa. Quy mô mẫu điều tra xã hội học đã thực hiện là 3.806 phiếu, số đầu mỗi được đánh giá, xác định chỉ số hài lòng là 83 đơn vị.

Năm 2015, tiếp tục thực hiện đối với 17 Sở, 8 UBND cấp huyện, 6 lĩnh vực ngành dọc, đồng thời mở rộng thực hiện cho 137 UBND cấp xã; 12 bệnh viện đa khoa, chuyên khoa; 137 trạm y tế cấp xã; 16 trường học (đại diện theo từng các cấp học). Tổng số phiếu khảo sát là 18.751 phiếu, tổng số đầu mỗi được đánh giá, xác định chỉ số hài lòng là 374 đơn vị.

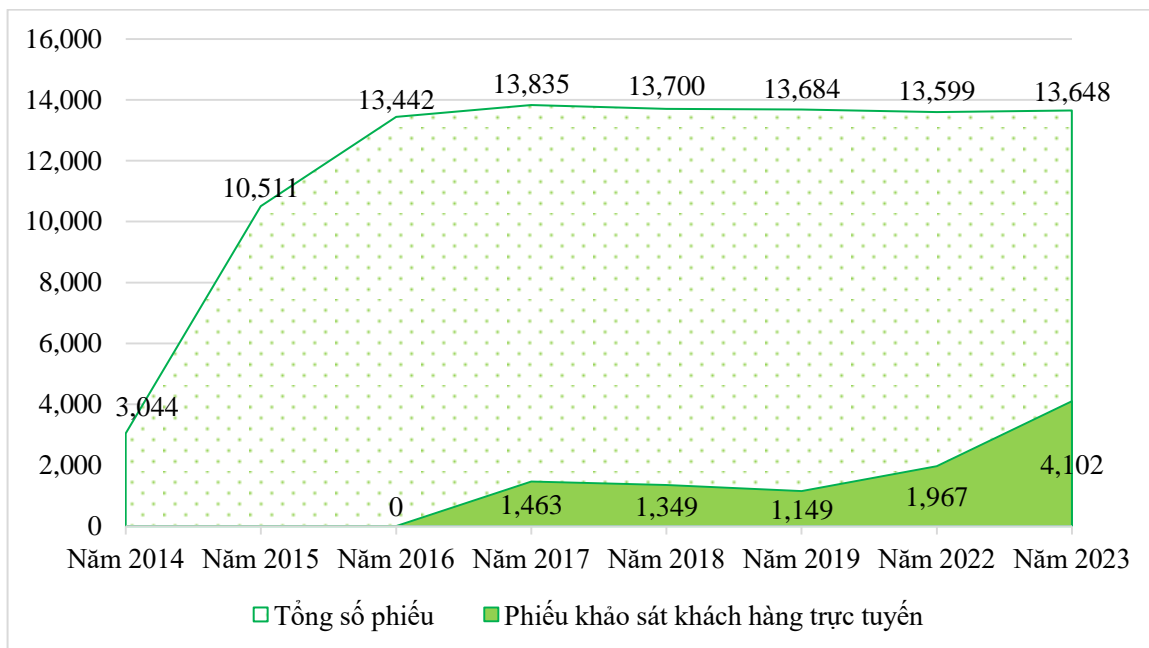
Trong năm 2016, đối tượng được khảo sát, đánh giá được bổ sung thêm các phòng khám đa khoa khu vực, nâng tổng số đầu mỗi khảo sát lên 384 đơn vị và quy mô thực hiện lên 23.821 phiếu.

Trong các năm tiếp theo, số phiếu khảo sát thu được lần lượt là 23.202 phiếu (năm 2017), 24.349 phiếu (năm 2018) và 24.474 phiếu (năm 2019). Trong đó, 08 chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai được đưa vào đối tượng khảo sát từ năm 2017, nâng tổng số đầu mỗi khảo sát tăng lên 393 đơn vị (bằng với năm 2019) và đạt mức cao nhất trong các năm triển khai vào năm 2018 với 395 đơn vị. Các năm tiếp theo, số lượng đầu mỗi khảo sát có xu hướng giảm do các khối cơ quan thực hiện kiện toàn lại bộ máy như: Hợp nhất 5 chi cục thuế thành 2 chi cục thuế khu vực; sáp nhập xã Diên Bình và Diên Lộc để thành lập xã Bình Lộc; giải thể 5 phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn thành phố Nha Trang;...

Sang giai đoạn 2021 - 2023, tỉnh thực hiện khảo sát mức độ hài lòng năm 2022 và năm 2023 với số phiếu khảo sát lần lượt là 24.364 phiếu (389 đơn vị) và 23.988 phiếu (385 đơn vị).

Nếu chỉ tính riêng các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công, số phiếu khảo sát đi vào ổn định từ năm 2016 - 2023 với mức trung bình khoảng 13.600 phiếu, trong đó năm 2016 khảo sát ít nhất với 13.442 phiếu và năm 2017 nhiều nhất với 13.700 phiếu. Bắt đầu từ năm 2017, với

xu hướng các dịch vụ công trực tuyến dần phát triển, khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến cũng được đưa vào đối tượng khảo sát. Từ năm 2017 – 2019, số phiếu khảo sát đối với khách hàng trực tuyến thu được dưới 1.500 phiếu/năm và tăng lên 1.967 phiếu ở năm 2022. Năm 2023, số phiếu khảo sát khách hàng trực tuyến đạt 4.102 phiếu, tăng hơn gấp đôi so với năm 2022 và chiếm 30% tổng số phiếu khảo sát các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công (xem thêm Biểu đồ 1).



**Biểu đồ 1. Quy mô mẫu khảo sát của các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công giai đoạn 2014 - 2023**

Như vậy, tính đến nay, đối tượng khảo sát, đánh giá gồm có 385 đơn vị đầu mối và được phân thành 14 khối cơ quan, đơn vị (sau đây gọi chung là các khối cơ quan), gồm: (1) Các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong; (2) UBND các huyện, thị xã, thành phố; (3) Công an; (4) Bảo hiểm xã hội; (5) Kho bạc Nhà nước; (6) Thuế; (7) Hải quan; (8) Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh; (9) Văn phòng đăng ký đất đai; (10) UBND các xã, phường, thị trấn; (11) Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa; (12) Phòng khám đa khoa khu vực; (13) Trạm Y tế cấp xã; (14) Các trường học. Tổng số phiếu đã khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng giai đoạn 2014 – 2023 là 166.755 phiếu, trong đó có 95.463 phiếu khảo sát các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công và 71.292 phiếu khảo sát các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục.

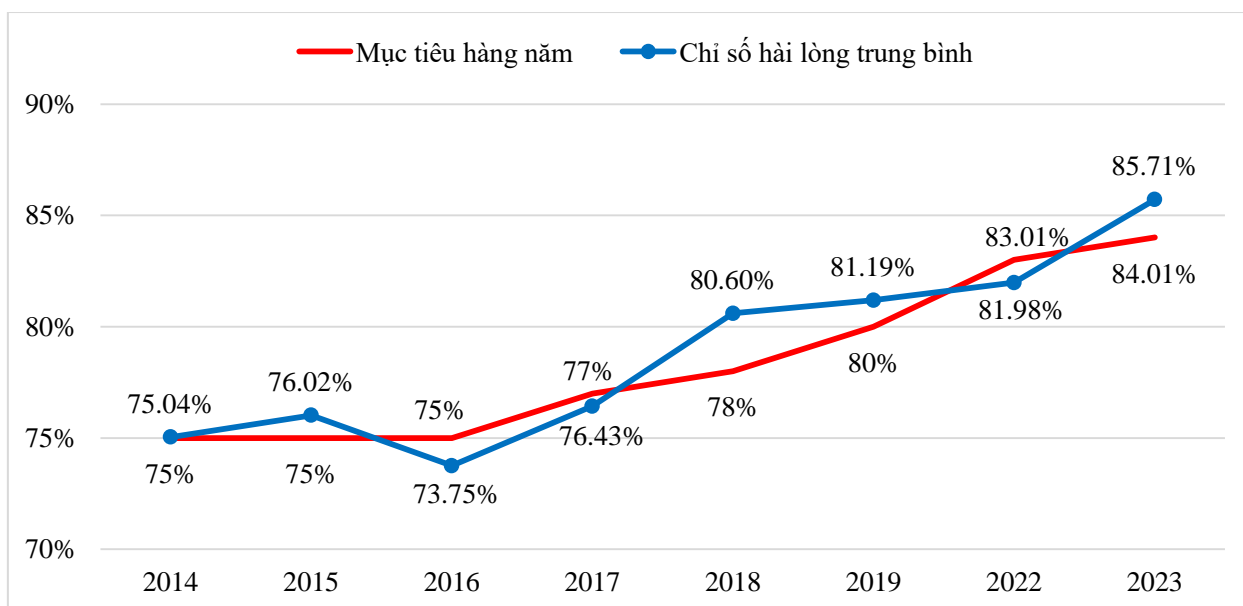
(Xem số liệu chi tiết tại Phụ lục I. Tổng hợp quy mô mẫu khảo sát từ năm 2014 - 2023)

## **2. Kết quả chỉ số hài lòng các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công**

Kết quả tổng hợp chung cho thấy chỉ số hài lòng trung bình của 10 khối cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công (sau đây gọi chung là nhóm cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công) giai đoạn 2014 - 2023 có

xu hướng tăng qua các năm, riêng năm 2016 có chỉ số giảm so với năm 2015 (giảm 2,27%). Và, đặc biệt tăng mạnh ở các năm 2018 (tăng 4,17%) và năm 2023 (tăng 3,73%), điểm đáng chú ý là đây là các năm liền kề sau khi Tỉnh ủy ban hành Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước cũng như các văn bản triển khai của UBND tỉnh.

So với mục tiêu đề ra tại Kế hoạch Cải cách hành chính của tỉnh hàng năm thì có 3/8 năm khảo sát chỉ số hài lòng trung bình của nhóm chưa đạt mục tiêu UBND tỉnh đề ra, gồm các năm: 2016, 2017 và năm 2022 (xem thêm Biểu đồ 2).

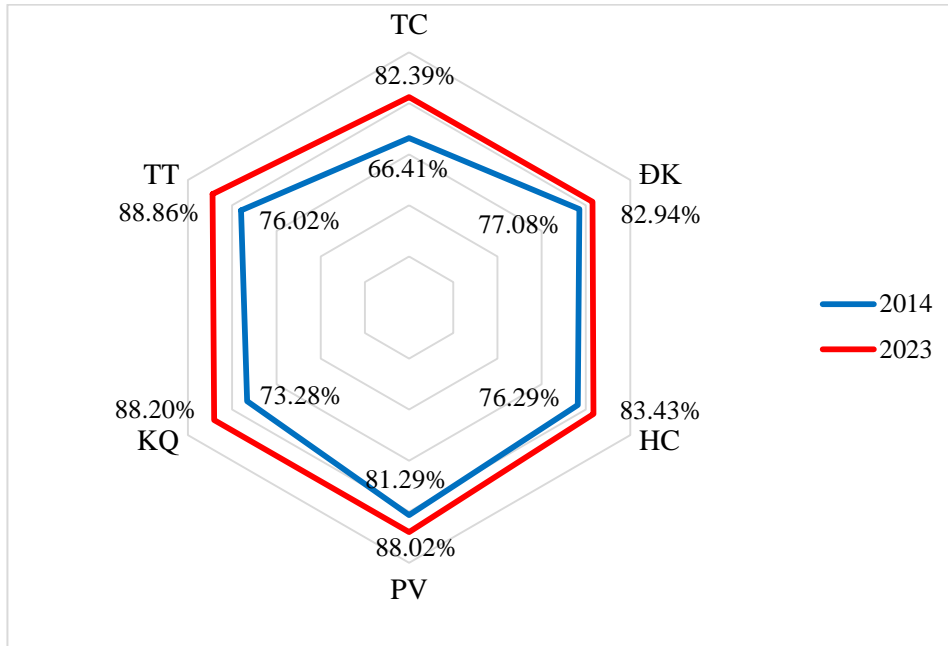


**Biểu đồ 2. Chỉ số hài lòng trung bình của 10 khối cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công giai đoạn 2014 - 2023**

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2014 cho thấy Tiếp cận dịch vụ (TC) là tiêu chí được khách hàng đánh giá hài lòng thấp nhất ở nhóm cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công, chỉ đạt 66,41% và là tiêu chí duy nhất trong 6 tiêu chí đánh giá nằm ở mức xếp hạng trung bình (dưới 68%). Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (PV) có chỉ số đạt 81,29%, là tiêu chí thành phần duy nhất đạt trên 80%. Các tiêu chí còn lại, gồm: Điều kiện phục vụ, tiếp đón (ĐK); Thủ tục hành chính (HC); Kết quả, tiến độ giải quyết công việc (KQ); Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (TT) có kết quả biến động trong khoảng từ 73,28% đến 77,07%.

Đến năm 2023, chỉ số các tiêu chí thành phần của nhóm đều có sự chuyển biến tích cực so với năm đầu triển khai Quy chế 2072, tuy nhiên so với mục tiêu CCHC năm 2023 (trên 84%) thì có sự phân hóa giữa các tiêu chí thành phần. Nhóm các tiêu chí đạt mục tiêu gồm: (1) Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; (2) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc; (3) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số trên 88% và đang dần tiệm cận với mục tiêu năm 2025 (90%);

trong đó Kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có sự chuyển biến rõ rệt với chỉ số tăng so với năm 2014 lần lượt là 14,93% và 12,84%. Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện phục vụ, tiếp đón; Thủ tục hành chính là 3 tiêu chí chưa đạt mục tiêu năm 2023 nhưng vẫn đảm bảo chỉ số đạt trên 80%. Trong các tiêu chí thành phần, Tiếp cận dịch vụ có chỉ số năm 2023 tăng so với năm 2014 cao nhất với gần 16% tuy nhiên đây tiếp tục là tiêu chí có chỉ số thấp nhất trong 6 chỉ số thành phần (*xem thêm Biểu đồ 3*).



**Biểu đồ 3. Kết quả tiêu chí thành phần chỉ số hài lòng của 10 khối cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công năm 2014 và năm 2023**

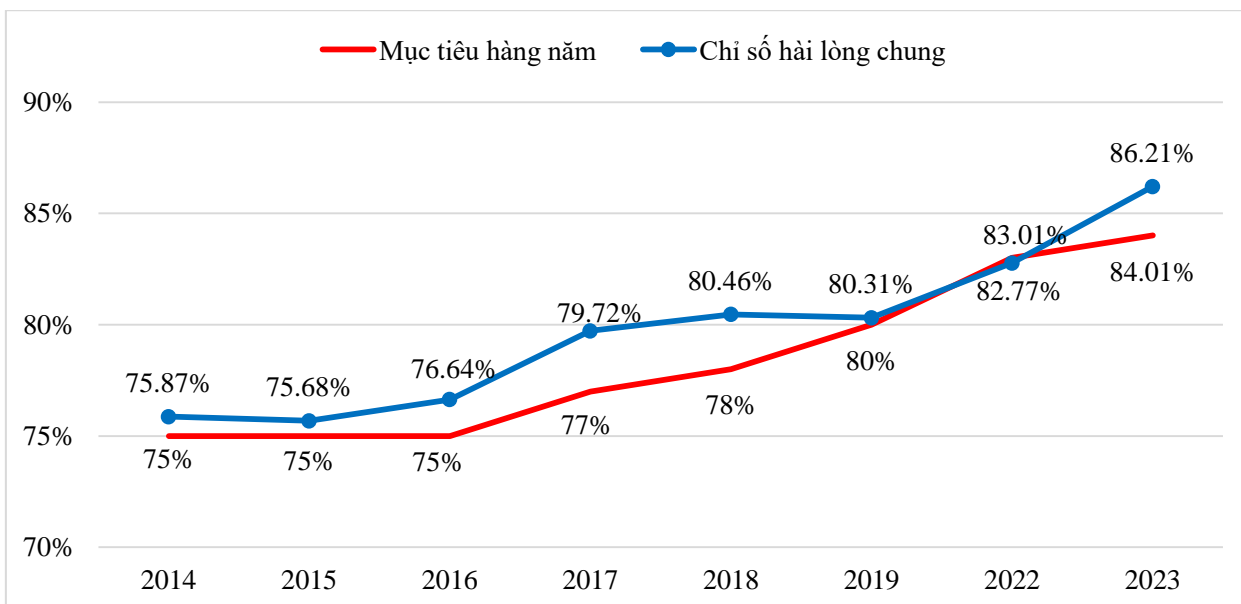
Sau 10 năm triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo Quy chế 2072, mức độ hài lòng trung bình của nhóm cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công đã tăng từ 75,04% (năm 2014) lên 85,71% (năm 2023) với mức tăng là 10,67%.

Kết quả chỉ số hài lòng giai đoạn 2014 – 2023 của từng khối cơ quan như sau:

**a) Các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (sau đây gọi chung là khối Sở)**

Trong 8 năm triển khai khảo sát, chỉ số hài lòng của khối Sở có 7 năm đạt mục tiêu của UBND tỉnh đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính hàng năm – nhiều nhất trong các khối cơ quan. Năm 2022 là năm duy nhất khối Sở chưa đạt mục tiêu đề ra, tuy nhiên chỉ số hài lòng chung của khối Sở đạt cao nhất trong các khối cơ quan và chỉ thấp hơn mục tiêu tỉnh đề ra 0,24%. Ngoài năm 2022, năm 2016 cũng ghi nhận kết quả hài lòng của khối Sở cao nhất trong các khối khảo sát.

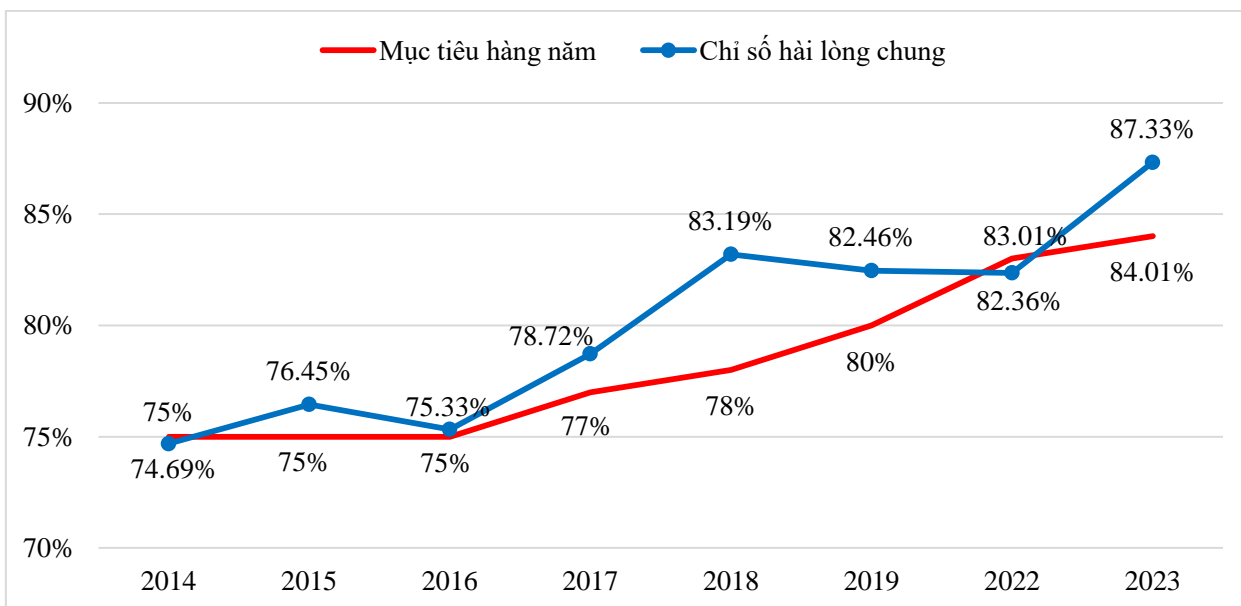
Năm 2023, chỉ số hài lòng chung của khối Sở đạt 86,21%, tăng 10,34% so với năm 2014 và cao hơn 2,2% so với mục tiêu năm 2023 đề ra (*xem thêm Biểu đồ 4*).



**Biểu đồ 4. Chỉ số hài lòng chung của khối Sở giai đoạn 2014 - 2023**

**b) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện)**

So với mặt bằng chung, khối UBND cấp huyện có chỉ số hài lòng chung nằm trong nhóm có kết quả cao hàng năm; trong đó, năm 2018 khối dẫn đầu nhóm cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công với chỉ số hài lòng đạt 83,19% (cao hơn 5,19% mục tiêu tỉnh đề ra năm 2022). Tuy nhiên, chỉ số hài lòng của khối chưa có sự duy trì bền vững (3 năm có chỉ số giảm) và 2 năm chưa đạt mục tiêu kế hoạch (năm 2014 và năm 2022). Năm 2014 (năm đầu tiên tổ chức khảo sát), khối UBND cấp huyện có chỉ số hài lòng đạt 74,69%, thấp hơn mục tiêu đề ra là 75% (xem thêm Biểu đồ 5).



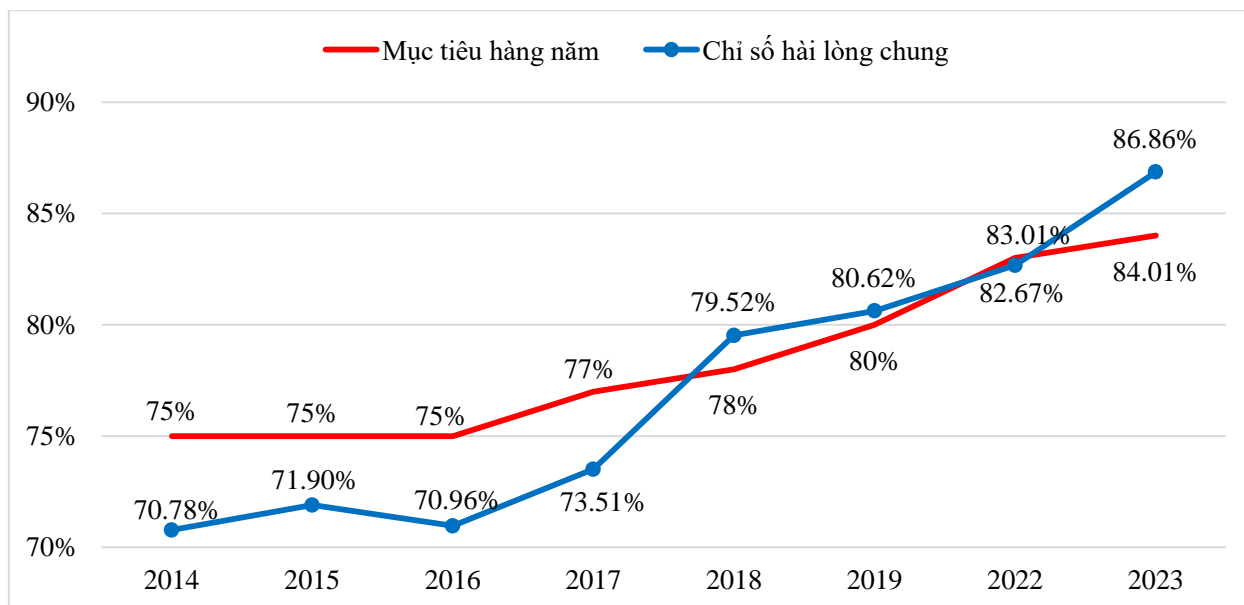
**Biểu đồ 5. Chỉ số hài lòng chung của UBND cấp huyện giai đoạn 2014 - 2023**

Sau 10 năm, chỉ số hài lòng của khối đã đạt 87,33% (tăng 12,64% so với năm 2014), cao thứ 2 trong 10 khối cơ quan, chỉ thấp hơn 0,41% so với khối UBND các xã, phường, thị trấn.

### c) Khối Bảo hiểm xã hội (BHXH)

Từ năm 2014 - 2017, khối BHXH liên tục 4 năm có chỉ số hài lòng chung dưới mục tiêu tỉnh đề ra và đều có chỉ số dưới 74%. Tuy nhiên, với các giải pháp triển khai quyết liệt của ngành, đặc biệt trong việc đẩy mạnh ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong hoạt động của ngành BHXH và phục vụ khách hàng, từ năm 2018 trở đi, khách hàng đã có những đánh giá tích cực và ngày càng tăng qua các năm. Năm 2018, khối BHXH cũng ghi nhận mức tăng chỉ số hơn 6% so với năm 2017, mức tăng so với năm liền kề cao nhất trong các năm đánh giá.

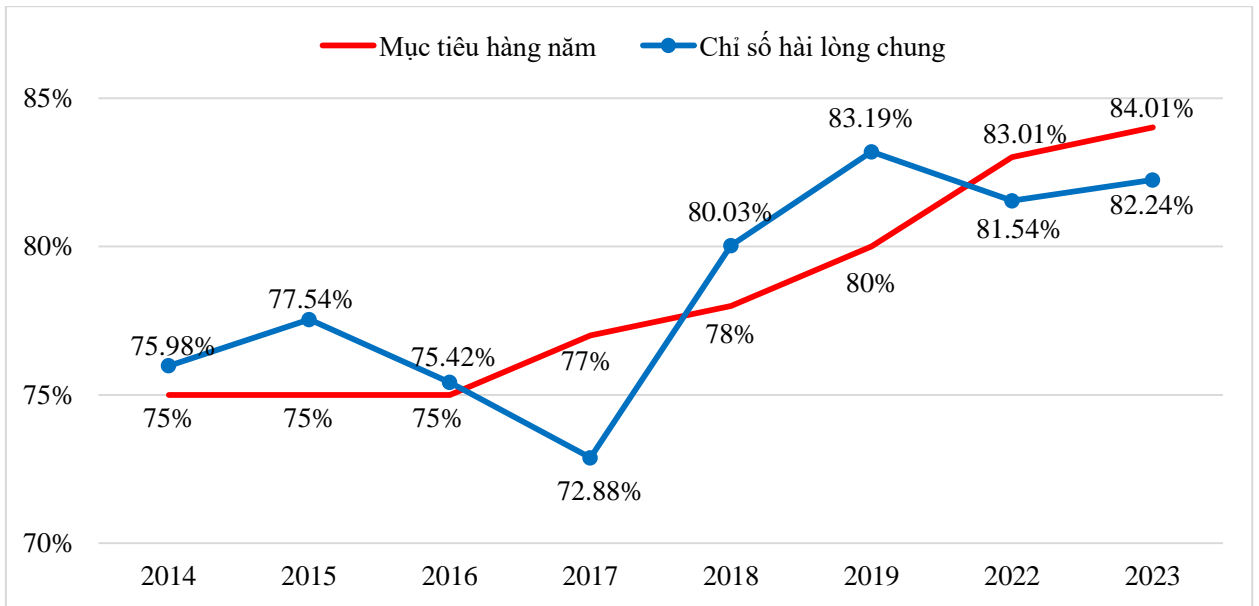
Trong năm đầu tiên triển khai Quy chế 2072, BHXH là khối cơ quan có chỉ số hài lòng thấp nhất, chỉ đạt 70,78% và thấp hơn mục tiêu năm 2014 đến 4,22%. Tuy nhiên, với nỗ lực của các cơ quan BHXH trên địa bàn tỉnh, khối đạt mục tiêu mức độ hài lòng tối thiểu 80% của giai đoạn 2010 - 2020 vào năm 2019 với chỉ số 80,62% và đến năm 2023 đã tăng lên 86,86%, cao hơn 2,85% so với mục tiêu đề ra năm 2023 (xem thêm Biểu đồ 6).



**Biểu đồ 6. Chỉ số hài lòng chung của khối BHXH giai đoạn 2014 – 2023**

### c) Khối Hải quan

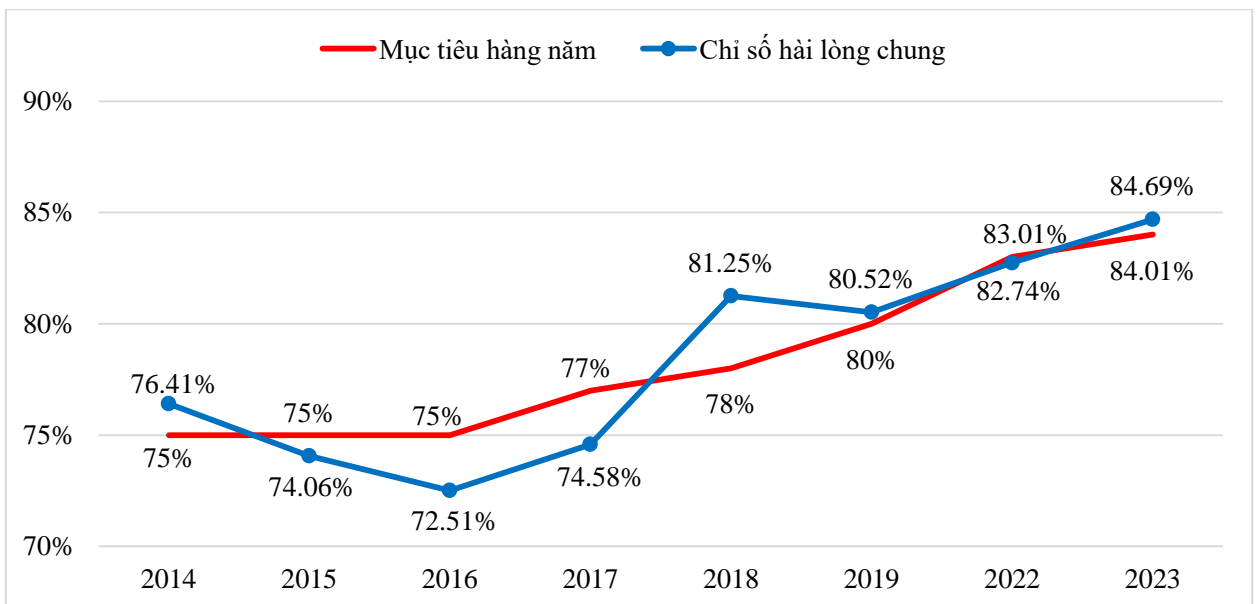
Khối Hải quan là một trong những khối có chỉ số hài vượt mục tiêu mà UBND tỉnh đề ra ngay trong năm đầu tiên triển khai Quy chế 2072 đạt 75,98% (cao hơn 0,98% so với mục tiêu đề ra). Tuy nhiên, kết quả hài lòng qua các năm của khối chưa cho thấy sự cải thiện ổn định (năm 2016, 2017 có chỉ số hài lòng thấp hơn năm 2015; năm 2022, năm 2023 có chỉ số hài lòng thấp hơn năm 2019 – (xem thêm Biểu đồ 7).



**Biểu đồ 7. Chỉ số hài lòng chung của khối Hải quan giai đoạn 2014 – 2023**

Trong 2 năm khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng gần nhất, khối Hải quan có chỉ số hài lòng là 81,54% (năm 2022) và 82,24% (năm 2023), đều chưa đạt mục tiêu UBND tỉnh đề ra trong năm. So với năm 2014, chỉ số hài lòng năm 2023 của khối Hải quan chỉ tăng 6,26%, là mức tăng thấp nhất trong các khối khảo sát.

#### d) Khối Công an



**Biểu đồ 8. Chỉ số hài lòng chung của khối Công an giai đoạn 2014 – 2023**

Cùng với khối Hải quan, khối Công an cũng là khối có kết quả khảo sát trong năm đầu triển khai Quy chế 2072 ở nhóm có kết quả cao, đạt 76,41% (cao hơn mục tiêu 1,41%) và cao thứ 2 trong 8 khối cơ quan. Tuy nhiên khối không duy trì được kết quả đạt được và có chỉ số hài lòng giảm dần trong 3 năm khảo sát tiếp theo (từ năm 2015-2017). Cùng với khối BHXH và khối Hải quan, khối Công an cũng có chỉ số hài lòng chung tăng cao ở năm 2018 (tăng trên 6% so

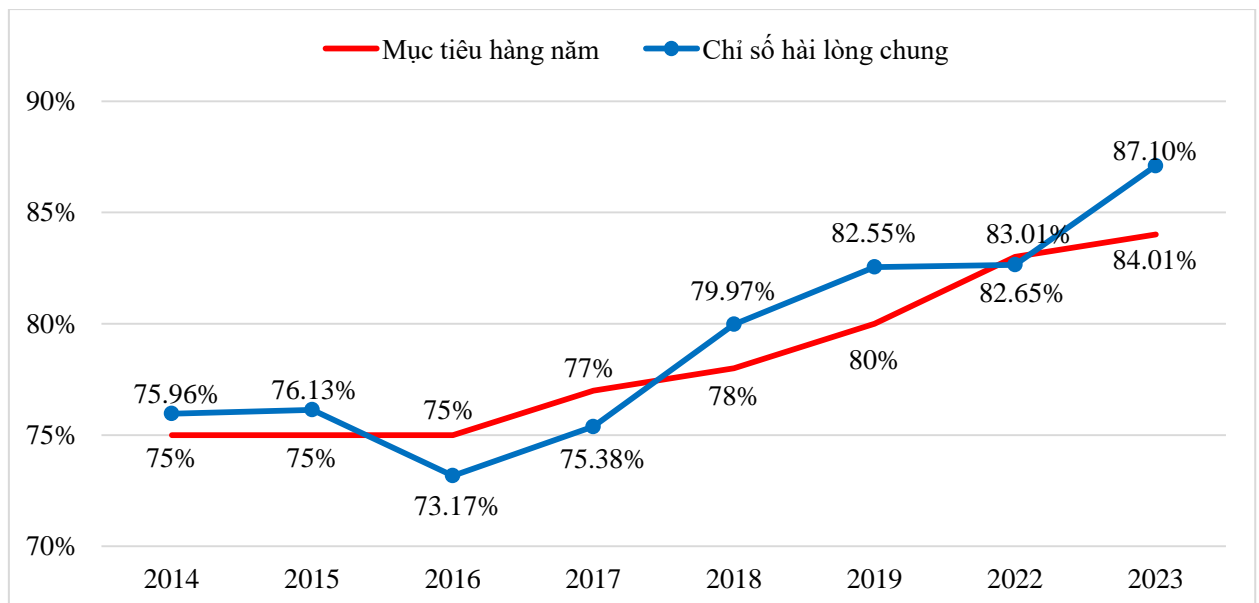
với năm 2017). Năm 2019, chỉ số của khối có sự sụt giảm 0,73% và sau đó tiếp tục tăng theo xu hướng chung (xem thêm Biểu đồ 8).

Chỉ số hài lòng chung năm 2023 của khối Công an đạt 84,69%, cao hơn mục tiêu đề ra 0,68% và cao hơn 8,28% so với kết quả năm 2014.

#### **đ) Khối Kho bạc Nhà nước (KBNN)**

Sau 2 năm đầu khảo sát mức độ hài lòng theo Quy chế 2072, khối KBNN đều đạt mục tiêu tinh đề ra. Năm 2016 là năm duy nhất khối có chỉ số hài lòng chung giảm so với năm trước liền kề (giảm 2,96% so với năm 2015), các năm còn lại đều có kết quả tăng, trong đó tăng cao nhất là năm 2018 (tăng 4,59% so với năm 2017) và năm 2023 (tăng 4,45% so với năm 2022).

Tổng hợp chung, khối KBNN có 5/8 năm đạt mục tiêu mức độ hài lòng đề ra, các năm chưa đạt là năm 2016, 2017 và 2022. Từ năm 2014 đến năm 2023, chỉ số của khối đã tăng từ 75,96% lên 87,1%, khoảng chênh lệch là 11,15% (xem thêm Biểu đồ 9).

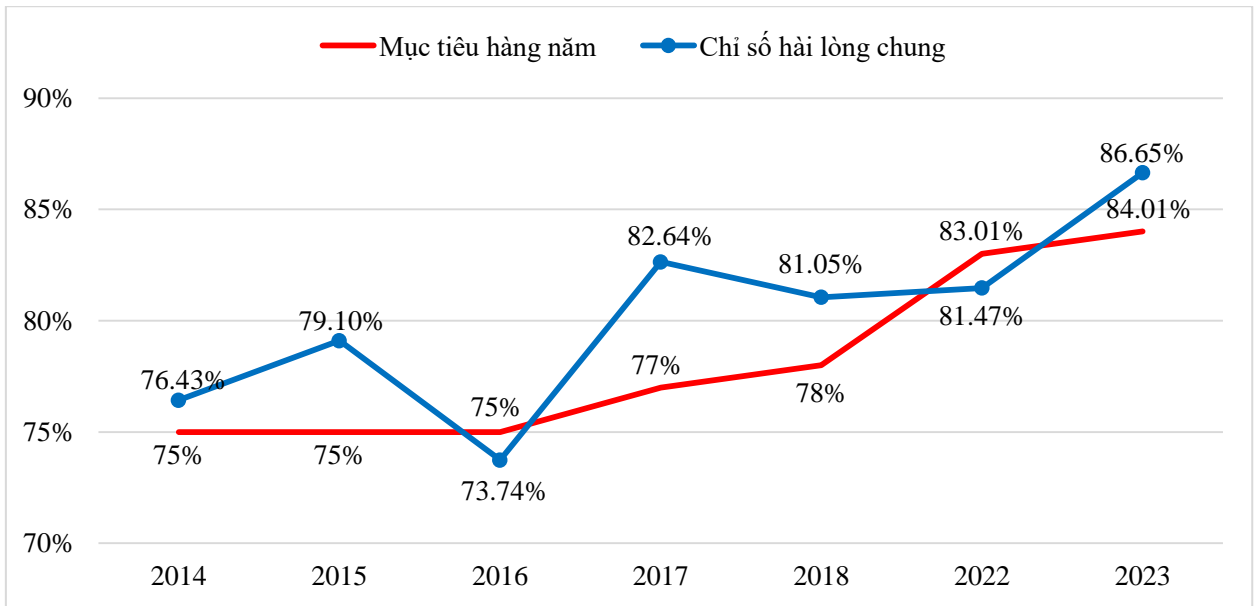


**Biểu đồ 9. Chỉ số hài lòng chung của khối KBNN giai đoạn 2014 – 2023**

#### **e) Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa**

Với đặc thù là đơn vị ngành dọc duy nhất được khảo sát không có đơn vị trực thuộc và số lượng khách hàng hàng năm khá ít, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh có kết quả chỉ số hài lòng trung bình các năm đánh giá cao nhất trong nhóm, trong đó có 3 năm dẫn đầu (năm 2014, 2015 và 2017) và là khối đầu tiên của tỉnh đạt mục tiêu Chương trình cải cách hành chính tỉnh giai đoạn 2011-2020 đề ra (đạt trên 80% vào năm 2020) từ năm 2017 (xem thêm Biểu đồ 10).

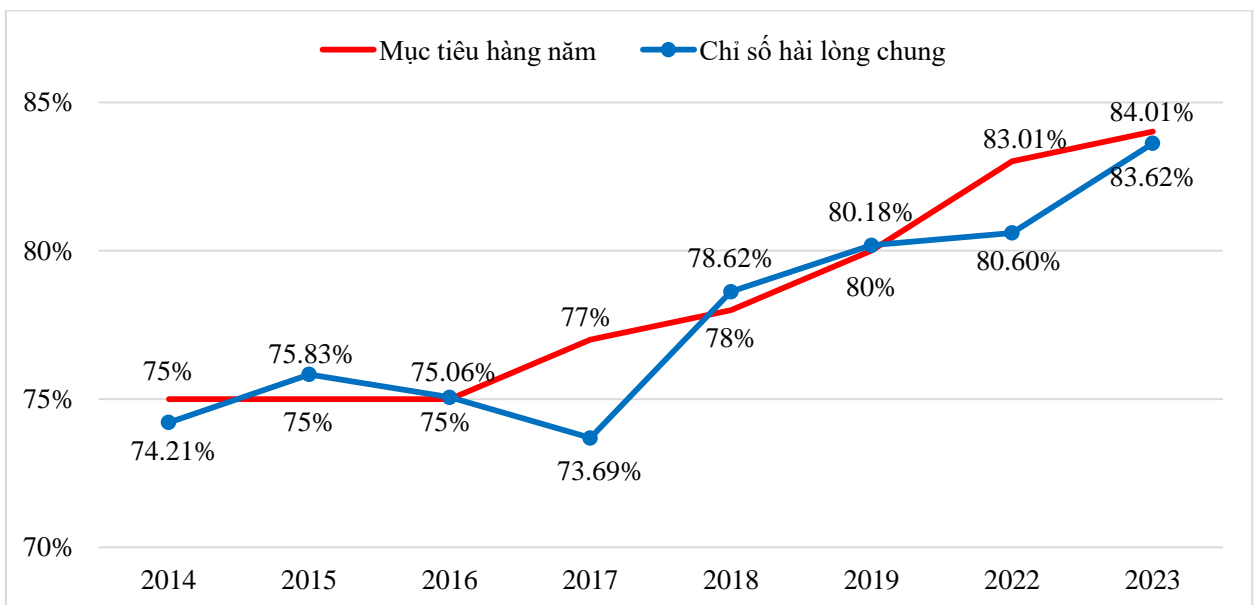
Mức tăng chỉ số hài lòng giữa năm 2014 và năm 2023 của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh là 10,22%, khá tương đồng với chỉ số hài lòng trung bình chung của nhóm cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công (10,67%).



**Biểu đồ 10. Chỉ số hài lòng chung của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh giai đoạn 2014 – 2023<sup>2</sup>**

### g) Khối các cơ quan Thuế

Trong thời gian qua, các cơ quan Thuế trên địa bàn tỉnh đã có nhiều nỗ lực, giải pháp đồng hành cùng doanh nghiệp, người nộp thuế. Kết quả khảo sát cũng cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng có xu hướng tăng dần qua các năm từ năm 2017-2023, tuy nhiên tốc độ tăng hầu như không theo kịp với mục tiêu mà tỉnh đề ra (xem thêm Biểu đồ 11).



**Biểu đồ 11. Chỉ số hài lòng chung của khối các cơ quan Thuế giai đoạn 2014 – 2023**

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung của khối các cơ quan Thuế đạt 83,62%, thấp hơn mục tiêu kế hoạch 0,39%. So với năm 2014, chỉ số hài lòng năm 2023 của khối cao hơn 9,41%. Với yêu cầu ngày càng cao và hướng đến mục tiêu mức

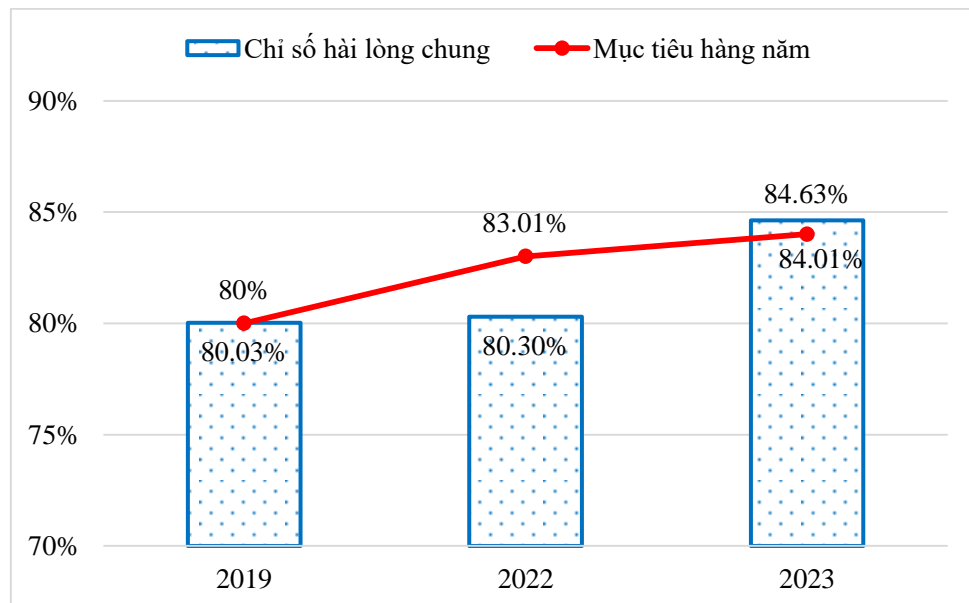
<sup>2</sup> Năm 2019, số lượng phiếu thu về của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh chưa đủ điều kiện phân tích chỉ số hài lòng

độ hài lòng tối thiểu 90% vào năm 2025 tại Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030, đòi hỏi ngành thuế cần tiếp tục triển khai nhiều giải pháp quyết liệt, đồng bộ để nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **h) Khối Văn phòng đăng ký đất đai**

Khối Văn phòng đăng ký đất đai công bố chỉ số hài lòng lần đầu tiên vào năm 2019 với chỉ số hài lòng chung đạt 80,03%, đạt mục tiêu cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2020, tuy nhiên đây là kết quả thấp nhất trong nhóm cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công. Kết quả khảo sát, đánh giá năm 2022 cũng chưa ghi nhận sự chuyển biến đáng kể khi chỉ số hài lòng chung của khối chỉ tăng 0,27% so với năm 2019, chưa đạt mục tiêu năm 2022 và tiếp tục là khối có chỉ số hài lòng thấp nhất trong nhóm.

Tín hiệu tích cực của khối ghi nhận vào năm 2023, chỉ số hài lòng chung đạt 84,63%, đạt mục tiêu của năm và tăng 4,33% so với năm 2022 (*xem thêm Biểu đồ 12*). Đồng thời, với việc Luật Đất đai có hiệu lực từ ngày 01/8/2024, đây là cơ hội cũng như thách thức của các đơn vị trong khối văn phòng đăng ký đất đai nói riêng cũng như ngành tài nguyên và môi trường nói chung để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, đặc biệt đối với tiêu chí thành phần Thủ tục hành chính – tiêu chí có kết quả thấp nhất năm 2023 của khối.



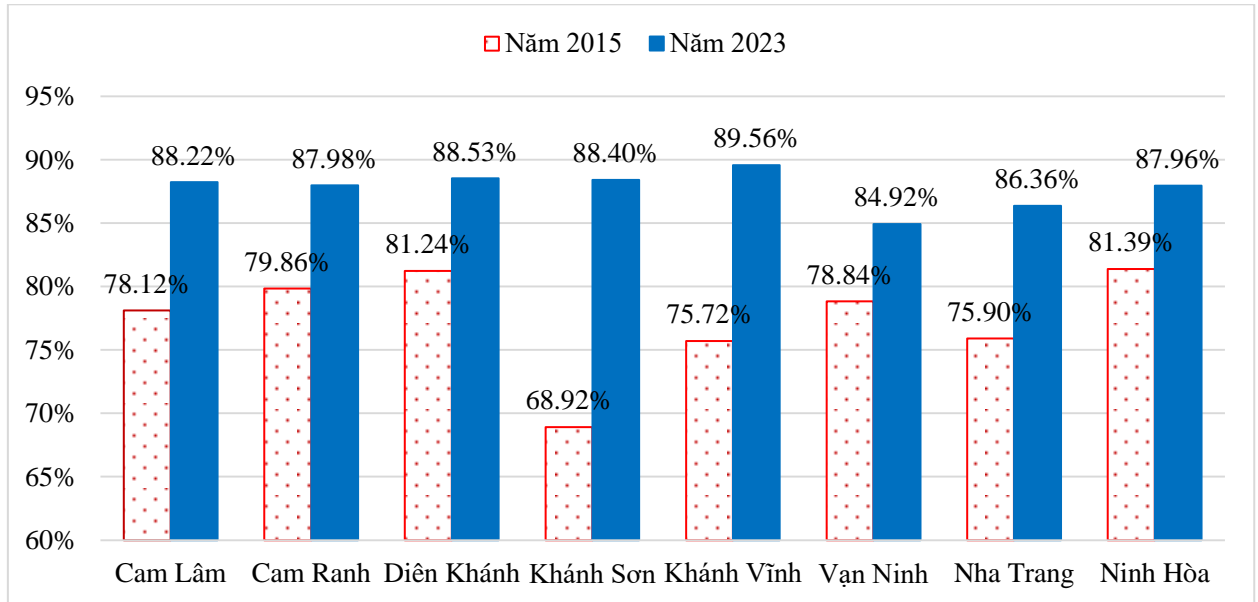
**Biểu đồ 12. Chỉ số hài lòng chung của khối văn phòng đăng ký đất đai năm 2019 - 2023**

**i) Khối Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã)**

Năm 2015, UBND cấp xã được bổ sung vào đối tượng được khảo sát và giao UBND cấp huyện chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng. Kết quả khảo sát năm đầu tiên cho thấy UBND cấp xã của 7/8 huyện đều có chỉ số hài lòng đạt mục tiêu đề ra (75%), riêng UBND cấp xã thuộc huyện Khánh Sơn có chỉ số còn thấp, chỉ đạt 68,92%. Nhìn chung, chỉ số hài lòng UBND cấp xã giữa các địa bàn chưa có sự

đồng đều, khoảng cách chênh lệch chỉ số hài lòng UBND cấp xã giữa địa bàn có kết quả cao nhất và thấp nhất là 12,47%.

Sau 10 năm triển khai Quy chế 2072, khoảng cách trên đã được thu hẹp chỉ còn 4,64% và chỉ số hài lòng của từng địa bàn có sự cải thiện đáng kể. Địa bàn có chỉ số hài lòng chung của UBND cấp xã cao nhất là huyện Khánh Vĩnh (đạt 89,56%) và thấp nhất là huyện Vạn Ninh (đạt 84,92%) – Xem thêm Biểu đồ 13.

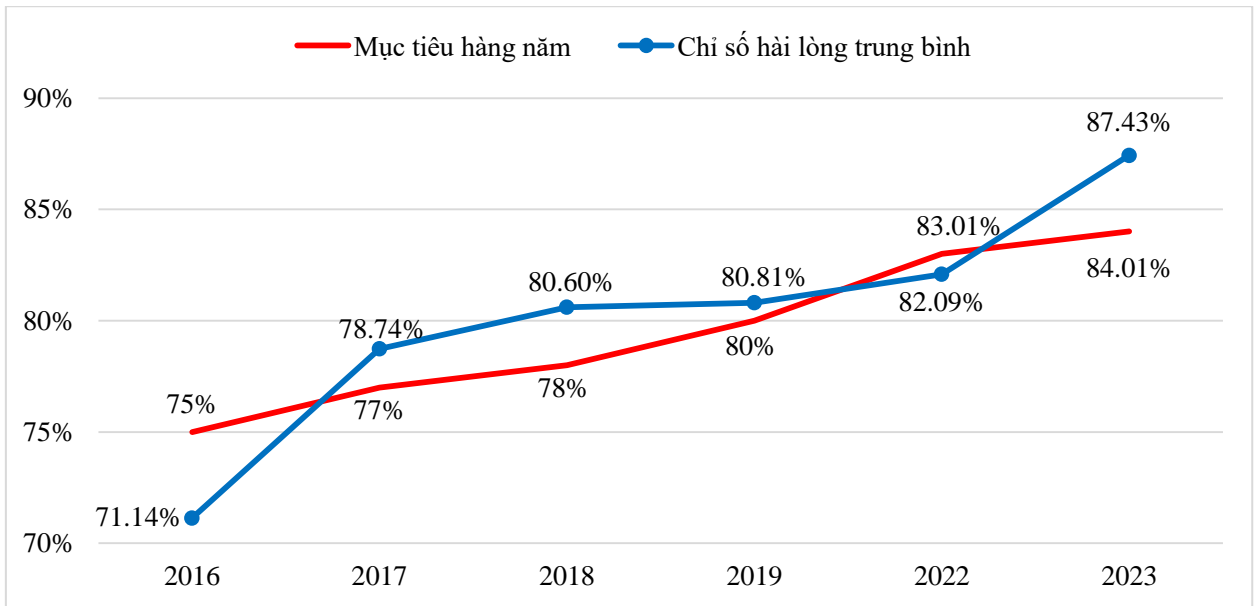


**Biểu đồ 13. So sánh Chỉ số hài lòng chung của khối UBND cấp xã theo địa bàn năm 2015 và năm 2023**

Tổng hợp chung toàn tỉnh năm 2023, chỉ số hài lòng của khối UBND cấp xã là khối có chỉ số hài lòng cao nhất trong nhóm các cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công với chỉ số đạt 87,74%, kể đến là khối UBND cấp huyện đạt 87,33%.

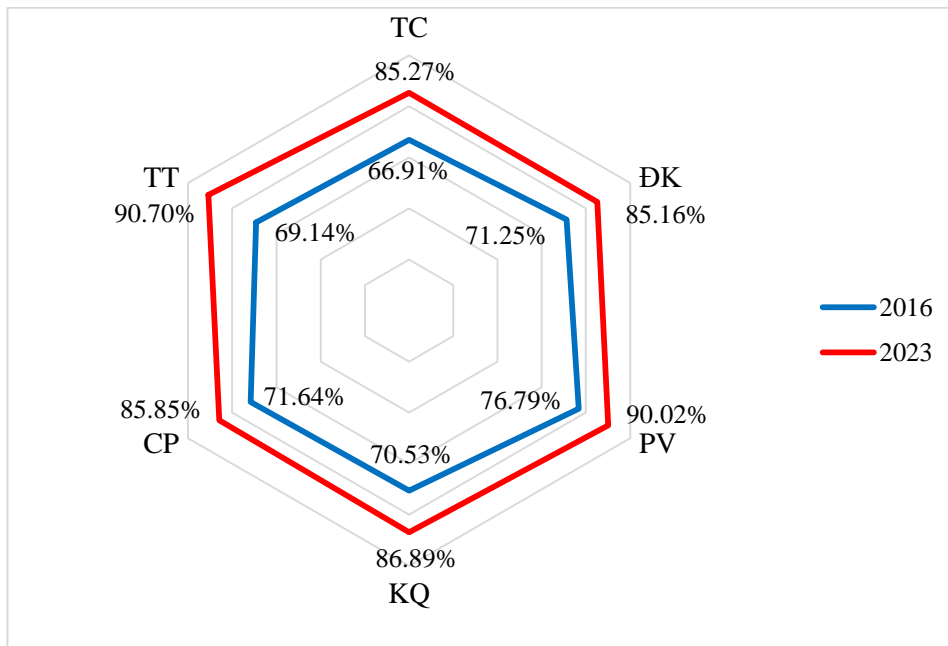
## 2. Kết quả chỉ số hài lòng các đơn vị y tế công lập

Tổng hợp chung kết quả chỉ số hài lòng từ năm 2016 đến năm 2023 của khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa; khối phòng khám đa khoa khu vực; khối trạm y tế (sau đây gọi chung là nhóm đơn vị y tế công lập) cho thấy có sự chuyển biến và tăng dần qua các năm (xem Biểu đồ 14). Từ chỉ số đạt 71,14% (năm 2016) đã tăng lên 87,43% (năm 2023), khoảng cách chênh lệch là 16,29%. Trong đó, mức tăng cao nhất giữa 2 năm liền kề là 7,6% (năm 2017 so với năm 2016) và 5,34% (năm 2023 so với năm 2022). So với mục tiêu đặt ra hàng năm, nhóm đơn vị y tế công lập có 2 năm chưa đạt mục tiêu là năm 2016 (thấp hơn mục tiêu 3,86%) và năm 2022 (thấp hơn mục tiêu 0,92%).



**Biểu đồ 14. Chỉ số hài lòng trung bình của 03 khối đơn vị y tế công lập giai đoạn năm 2016 – 2023<sup>3</sup>**

Chỉ số hài lòng lĩnh vực y tế được đánh giá trên 6 tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ (TC); Điều kiện tiếp đón, phục vụ (ĐK), Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế (PV); Kết quả dịch vụ (DV); Chi phí dịch vụ (CP); Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (TT).



**Biểu đồ 15. Kết quả tiêu chí thành phần chỉ số hài lòng trung bình của 03 khối đơn vị y tế công lập năm 2016 và năm 2023**

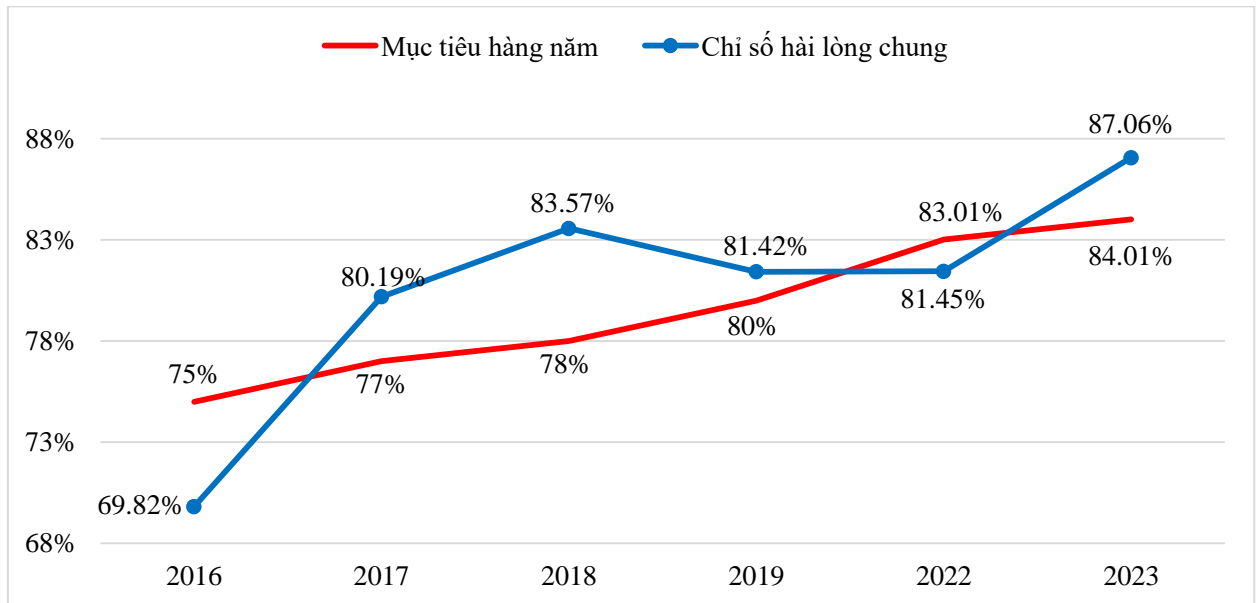
Năm 2016, nhóm đơn vị y tế công lập có 2 tiêu chí thành phần có chỉ số dưới 70% là Tiếp cận dịch vụ (đạt 66,91%); Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (đạt 69,14%) và không có tiêu chí nào có chỉ số trên 80%. Tiêu chí đạt chỉ số cao nhất năm 2016 của nhóm là Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế với 76,79%.

<sup>3</sup> Năm 2014, năm 2015 chưa công bố đủ chỉ số của các khối đơn vị y tế công lập

Tuy nhiên, với việc đẩy mạnh triển khai các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng, người bệnh trên toàn ngành, đặc biệt giai đoạn phục hồi sau đại dịch Covid-19, chỉ số hài lòng của nhóm đã ghi nhận tích hiệu tích cực trong năm 2023 khi có 2/6 tiêu chí có chỉ số trên 90% (Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi) và các tiêu chí còn lại đều đạt trên 85% (*xem Biểu đồ 15*). Các đơn vị trong nhóm cần tiếp tục phấn đấu cải thiện, duy trì kết quả đạt được để sớm hoàn thành mục tiêu hài lòng của giai đoạn 2021 - 2030.

Kết quả chỉ số hài lòng giai đoạn 2016 – 2023 của từng khối cơ quan như sau:

#### a) Khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa

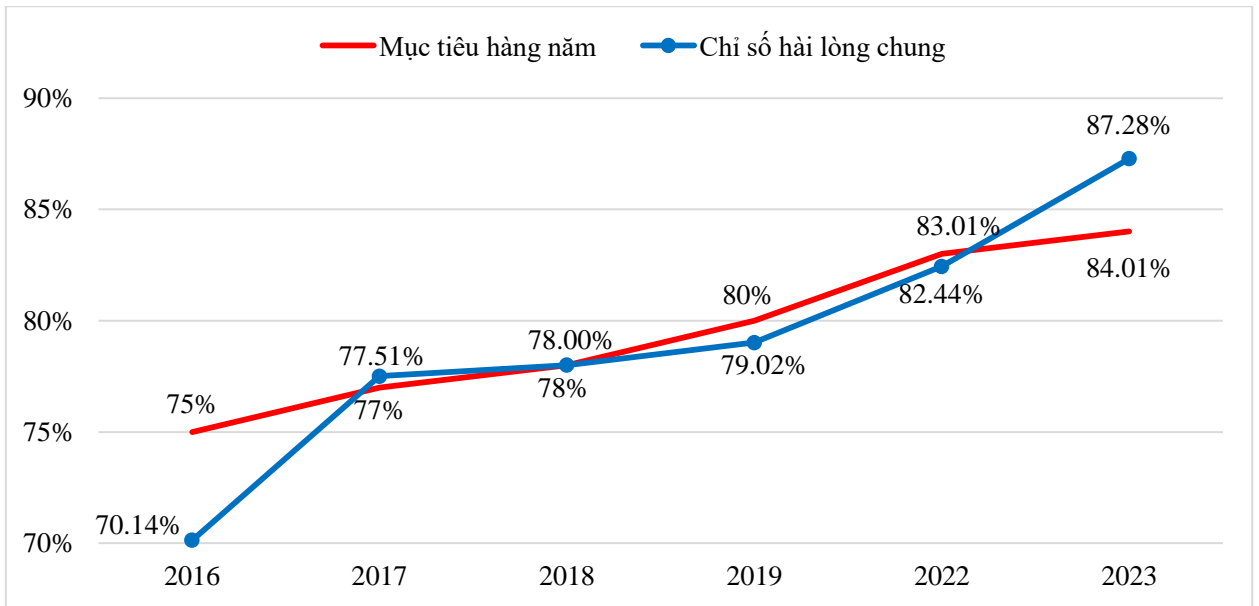


**Biểu đồ 16. Chỉ số hài lòng chung khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa giai đoạn năm 2016 – 2023**

Nhìn chung, kết quả thực hiện mục tiêu hàng năm giai đoạn 2016 – 2023 của khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa khá giống với kết quả chung của nhóm đơn vị y tế công lập với 4 năm đạt mục tiêu và 2 năm chưa đạt (năm 2016 và năm 2022). Khối bệnh viện, phòng khám là khối có chỉ số hài lòng chung đạt mục tiêu của giai đoạn 2015-2020 (đạt trên 80% vào năm 2020) sớm nhất trong nhóm với kết quả chỉ số hài lòng đạt 80,19% vào năm 2017. Mặc dù, năm 2019 chỉ số của khối bệnh viện, phòng khám có sụt giảm 2,15% so với năm 2018 nhưng kết quả vẫn duy trì trên 80% (*xem thêm Biểu đồ 16*).

#### b) Khối phòng khám đa khoa khu vực

Trong 6 năm triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo Quy chế 2072, khối phòng khám đa khoa khu vực có 3 năm chưa đạt mục tiêu của UBND tỉnh (năm 2016, 2019, năm 2022), tuy nhiên điểm ghi nhận là chỉ số của khối có sự cải thiện qua các năm và bám khá sát với mục tiêu đề ra - chỉ số hài lòng chênh lệch không quá 1% so với mục tiêu đề ra từ năm 2017 – năm 2022 (*xem thêm Biểu đồ 17*). Năm 2023, chỉ số hài lòng của khối đã có sự chuyển biến mạnh khi đạt 87,28%, cao hơn mục tiêu 3,26% và tăng 4,27% so với năm 2022.

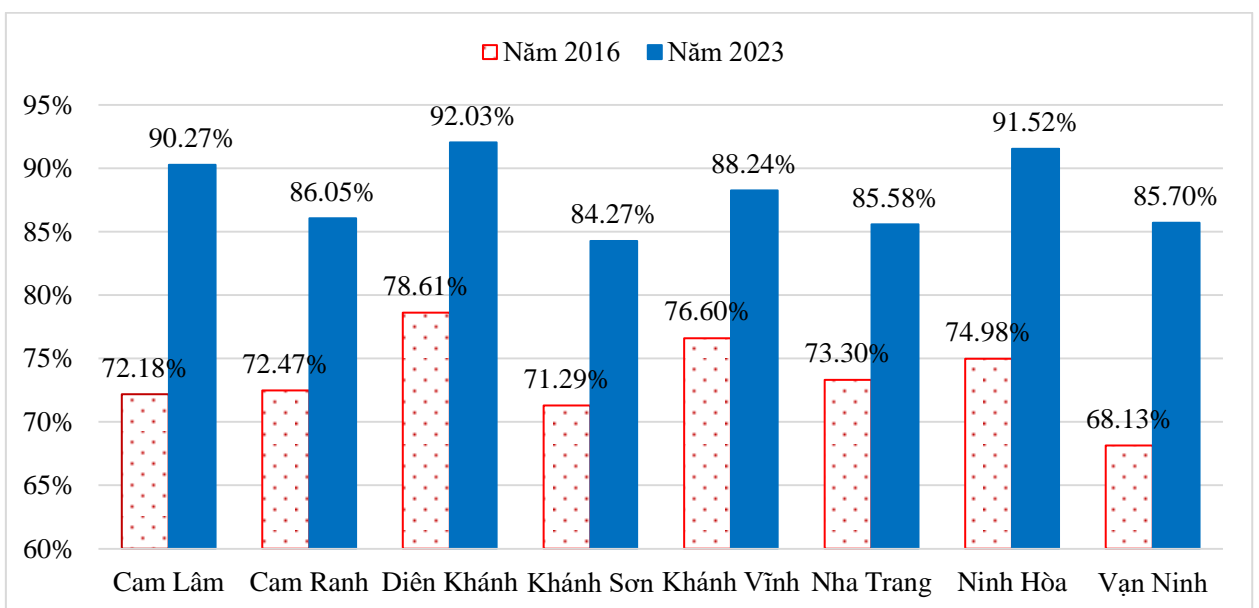


**Biểu đồ 17. Chỉ số hài lòng chung khối phòng khám đa khoa khu vực giai đoạn năm 2016 – 2023**

### c) Khôi trạm y tế

Theo Quy chế 2072, khôi trạm y tế được giao cho UBND cấp huyện chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng. Chỉ số hài lòng chung năm 2023 của trạm y tế giữa các địa bàn vẫn có sự phân hóa, khoảng cách chênh lệch chỉ số hài lòng chung trạm y tế giữa địa bàn có kết quả cao nhất và thấp nhất mặc dù đã được thu hẹp nhưng vẫn còn khá lớn 7,76% (mức chênh lệch năm 2016 là 10,48%).

Năm 2023, chỉ số hài lòng chung của trạm y tế tại 8 địa bàn đều đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của tỉnh đề ra (đạt trên 84%). Trong đó, có 03 địa bàn có chỉ số hài lòng chung đạt trên 90% là huyện Diên Khánh, Cam Lâm và thị xã Ninh Hòa; địa bàn có chỉ số thấp nhất là huyện Khánh Sơn (đạt 84,27%).

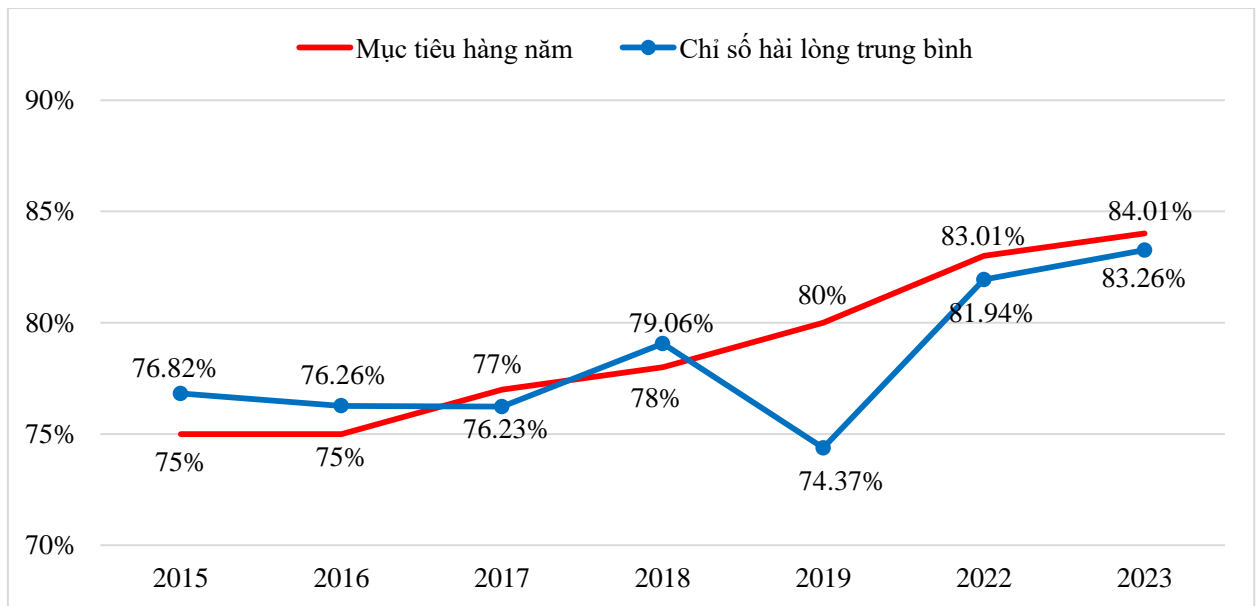


**Biểu đồ 18. So sánh Chỉ số hài lòng chung của khôi trạm y tế theo địa bàn năm 2016 và năm 2023**

### 3. Kết quả chỉ số hài lòng các đơn vị giáo dục và đào tạo công lập

Từ năm 2015 đến nay, chỉ số hài lòng trung bình của các trường học do Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND thành phố Nha Trang và UBND thị xã Ninh Hòa triển khai khảo sát có 3 năm (năm 2015, 2016, 2018) đạt mục tiêu của UBND tỉnh. Tuy nhiên, 3 năm gần đây (năm 2019, 2022, 2023), chỉ số chung của khối trường học đều chưa đạt mục tiêu tỉnh đề ra, trong đó chỉ số mức độ hài lòng trung bình đối với các trường học khảo sát năm 2019 chỉ đạt 74,37% (thấp hơn mục tiêu của năm 2015, 2016 – Xem biểu đồ 19).

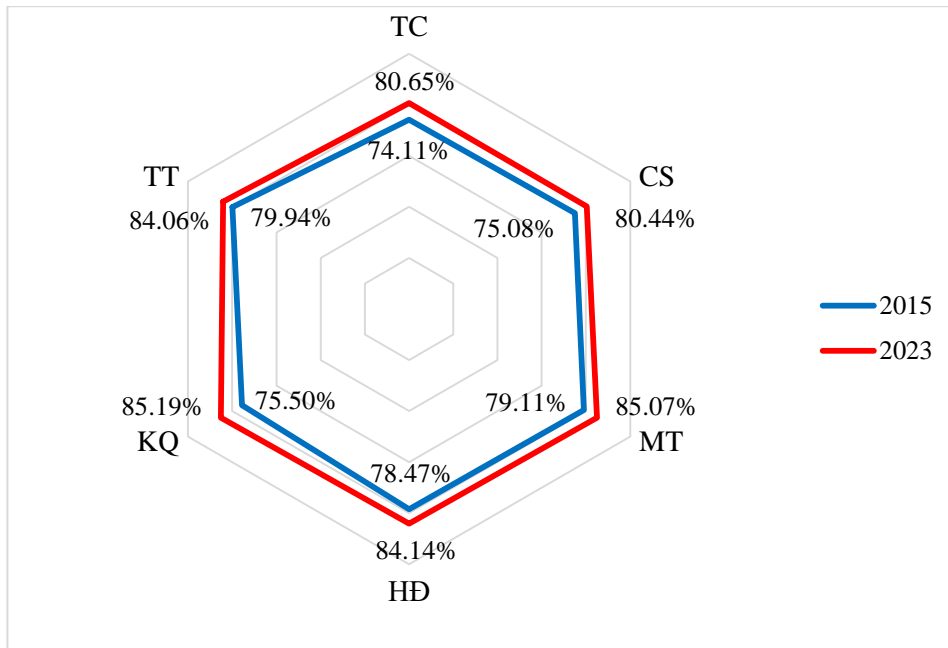
Nhìn chung qua các năm, kết quả khảo sát của từng đơn vị cho thấy các trường đại học, cao đẳng có chỉ số hài lòng thấp hơn các cấp học còn lại, trong khi đó các trường mầm non ghi nhận kết quả hài lòng cao nhất.



**Biểu đồ 19. So sánh Chỉ số hài lòng trung bình các trường học giai đoạn năm 2015 – 2023**

Đối với lĩnh vực giáo dục và đào tạo, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 06 tiêu chí sau: Tiếp cận dịch vụ (TC); Cơ sở vật chất, trang thiết bị (CS); Môi trường giáo dục (MT); Hoạt động giáo dục (HĐ); Kết quả của giáo dục (KQ); Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (TT).

So với năm 2015, chỉ số hài lòng năm 2023 của tiêu chí Kết quả giáo dục có mức tăng cao nhất, biến động từ 75,5% lên 85,19% (tăng 9,69%), đây cũng là tiêu chí có chỉ số cao nhất năm 2023 ở nhóm các trường học. Các tiêu chí còn lại đều cải thiện, tuy nhiên không có nhiều thay đổi so với năm đầu triển khai khảo sát, đánh giá. Cụ thể, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và Cơ sở vật chất, trang thiết bị tiếp tục là các tiêu chí có chỉ số hài lòng thấp nhất (chỉ số thay đổi từ khoảng 75% lên 80%). Kết quả tiêu chí Môi trường giáo dục, Hoạt động giáo dục và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi nằm ở nhóm tiêu chí có chỉ số cao, chỉ số năm 2015 của các tiêu chí này đạt xấp xỉ 79% và cùng tăng lên khoảng 84,5% vào năm 2023 (xem thêm Biểu đồ 20).



**Biểu đồ 20. Kết quả tiêu chí thành phần chỉ số hài lòng của các đơn vị giáo dục và đào tạo công lập năm 2016 và năm 2023**

### III. SỬ DỤNG KẾT QUẢ KHẢO SÁT, CHỈ SỐ HÀI LÒNG

#### 1. Đối với cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công

Ngay trong năm 2014, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh sửa đổi Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Trong đó, chỉ số mức độ hài lòng được đưa vào chấm điểm xác định chỉ số CCHC (với cơ cấu từ 12 – 15% tổng điểm tùy khối cơ quan và hiện đang chiếm cơ cấu 18% tổng điểm chuẩn), giúp cho việc đánh giá kết quả CCHC toàn diện, sát thực chất, phản ánh đầy đủ các yếu tố đầu vào và kết quả đầu ra của CCHC. Do cơ cấu điểm của Chỉ số hài lòng trong Chỉ số CCHC chiếm tỷ trọng khá lớn nên sự biến động của 2 chỉ số này có mối tương quan chặt chẽ với nhau theo chiều thuận nghĩa là chỉ số hài lòng tăng sẽ góp phần làm Chỉ số CCHC của cơ quan, đơn vị tăng mạnh và ngược lại.

Bên cạnh đó, tiêu chí đánh giá bám sát mục tiêu mức độ hài lòng đề ra trong kế hoạch CCHC hàng năm của UBND tỉnh với yêu cầu ngày càng cao, do đó đòi hỏi các cơ quan, đơn vị, địa phương phải có giải pháp quyết liệt, đồng bộ trong công tác CCHC nói chung và nâng cao chất lượng phục vụ nói riêng. Các giải pháp hướng đến phục vụ người dân phải được thực hiện thường xuyên, liên tục góp phần cải thiện chỉ số hài lòng trên các tiêu chí thành phần đã được xác định, qua đó nâng cao Chỉ số CCHC của cơ quan, đơn vị.

Từ năm 2022, 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 quả quản lý nhà nước yêu cầu “*không xếp hạng Tốt về kết quả CCHC đối với cơ quan, đơn vị, địa phương có chỉ số hài lòng từ 80% trở xuống*”. Trong đợt đánh giá CCHC năm 2022, UBND thành phố Cam Ranh mặc dù có kết quả Chỉ số CCHC đạt 87,62% (nằm trong mức chỉ số được xếp hạng Tốt) tuy nhiên theo Kết

luận số 91-KL/TU thì chỉ được xếp hạng Khá do Chỉ số hài lòng chỉ đạt 77,28%. Năm 2023, không có cơ quan, đơn vị bị hạ hạng xếp loại từ Tốt xuống Khá do có chỉ số hài lòng từ 80% trở xuống.

Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng và phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, Sở Nội vụ cùng các cơ quan chủ trì đã tiếp thu, tham mưu các giải pháp CCHC, trong đó điều chỉnh mục tiêu chỉ số hài lòng hàng năm phù hợp và hướng đến mục tiêu của cả giai đoạn 2011 – 2020, giai đoạn 2021 – 2030. Các giải pháp chính, cơ bản được đề ra chủ yếu tại Kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016 – 2020, Chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021 – 2030 và các kế hoạch triển khai hàng năm; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/8/2016 của UBND tỉnh về việc đẩy mạnh công tác CCHC giai đoạn 2016 – 2020; các văn bản triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy, Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành; tại báo cáo chỉ số hài lòng và các thông báo kết luận sau hội nghị công bố chỉ số hàng năm;... Cụ thể các giải pháp trọng tâm đối với cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công như:

- *Về công tác tuyên truyền:* Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các hoạt động tuyên truyền CCHC theo kế hoạch hàng năm của UBND tỉnh, trong đó đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về các hoạt động và kết quả CCHC, 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. Việc thông tin, tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, rộng rãi đến người dân, tổ chức doanh nghiệp bằng nhiều hình thức thiết thực, sinh động.

Chú trọng công tác thông tin, truyền thông đến 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; 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.

Tổ chức quán triệt toàn bộ Kế hoạch CCHC của tỉnh Khánh Hòa các giai đoạn, Kế hoạch CCHC hàng năm đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức; quán triệt đầy đủ từ mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ phải thực hiện và trách nhiệm tham gia cụ thể của từng bộ phận, phòng ban, từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần, thái độ trong thực thi nhiệm vụ, phục vụ Nhân dân 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.

- *Về trách nhiệm của người đứng đầu:* Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện công tác CCHC nói chung, và việc thực hiện các nguyên tắc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông nói riêng theo quy định tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức chậm trễ, nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho Nhân dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.

Kế hoạch số 35-KH/TU ngày 23/12/2016 của Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ tiếp tục chỉ đạo thực hiện thường xuyên việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức các sở, ban, ngành và tương đương, UBND cấp huyện, cấp xã trực tiếp giải quyết công việc của Nhân dân và doanh nghiệp phù hợp với tình hình và điều kiện cụ thể của cơ quan, đơn vị, địa phương; xử lý đối với những tổ chức, cá nhân có chỉ số hài lòng thấp.

Không xếp hạng Tốt về kết quả CCHC đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có từ 5% hồ sơ trễ hạn trở lên, hoặc có chỉ số hài lòng từ 80% trở xuống. Cán bộ, công chức, viên chức có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu xếp hạng kết quả CCHC đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm, đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế người đứng đầu nếu kết quả CCHC của cơ quan, đơn vị, địa phương 02 năm liên tục xếp hạng Trung bình hoặc 01 năm xếp hạng Yếu<sup>4</sup>; tổ chức cơ sở đảng, tập thể lãnh đạo xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ phải có kết quả xếp hạng CCHC xếp hạng tốt.

- *Về tiếp cận dịch vụ:* Minh bạch hóa toàn bộ quy định, chính sách, cơ chế, bảo đảm việc tiếp cận bình đẳng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư trong và ngoài nước; xây dựng cơ chế tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời về chính sách, thủ tục hành chính theo nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và nhà đầu tư. Đồng thời, đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân được tiếp cận, tìm hiểu khi có nhu cầu.

Phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng chủ động tìm hiểu, khảo sát nhu cầu thông tin để chủ động cung cấp, giới thiệu, giải đáp có trọng tâm, thiết thực; không để tình trạng người dân, doanh nghiệp cần thông tin phải đến xin cơ quan hành chính nhà nước mà vẫn khó khăn như trước đây.

Bên cạnh việc thiết lập số điện thoại đường dây nóng, tổ chức hội nghị, hội thảo, tiếp tục tập trung khai thác tối đa tiện ích của trang thông tin điện tử,

<sup>4</sup> Từ năm 2017 – năm 2021: 03 năm liên tục xếp hạng trung bình hoặc 02 năm xếp hạng yếu

mạng xã hội; chủ động cập nhật, thông báo khi có thay đổi về cơ chế, chính sách, thủ tục, quy hoạch, kế hoạch; tranh thủ sự tham gia đồng đảo của người dân đối với các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, xây dựng nông thôn mới, nhất là ở cấp chính quyền cơ sở.

- *Về đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa:* Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tiếp đón và phục vụ khách hàng, tạo môi trường phục vụ hiện đại, chu đáo, thuận tiện, thân thiện và dân chủ. Chú trọng văn minh hóa không gian giao tiếp giữa cơ quan hành chính nhà nước với khách hàng, bảo đảm cho khách hàng tiếp cận, giao dịch một cách thuận lợi khi đến cơ quan hành chính nhà nước.

- *Về cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:* Rà soát, đơn giản hóa thành phần, số lượng hồ sơ và quy trình giải quyết thủ tục, đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính để tạo thuận lợi vừa giải quyết nhanh các nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

Chuẩn hóa danh mục thủ tục hành chính và cập nhật toàn bộ thủ tục chuẩn hóa vào cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, thống nhất liên kết đến toàn bộ cổng, trang thông tin điện tử các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

Rà soát và ghép các thủ tục hành chính có liên hệ chặt chẽ với nhau để cho phép giải quyết trên một quy trình, bổ sung vào danh mục quy trình trên Phần mềm một cửa điện tử; người dân, tổ chức và doanh nghiệp chỉ nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc.

Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, tập trung nguồn lực đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; 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.

Từ ngày 01/9/2016, tất cả các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tạo lập hồ sơ điện tử đầy đủ, chính xác thông tin ngay từ đầu vào để thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thông suốt từ khi tiếp nhận đến khi trả kết quả; đồng thời thực hiện việc xử lý, quản lý, lưu trữ trên phần mềm một cửa điện tử một cách đồng bộ. Toàn bộ thông tin về người nộp hồ sơ (bao gồm cả địa chỉ cư trú, số điện thoại,...) được nhập vào phần mềm một cửa điện tử để lưu trữ, phục vụ cho việc phát triển dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Triển khai các giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước, cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp; xây dựng, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với đầy đủ chức năng, tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp, kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu thông suốt với Cổng Dịch vụ công

Quốc gia, Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác để hướng đến mục tiêu đơn giản hóa thủ tục hành chính, tái sử dụng dữ liệu điện tử.

- *Về sự phục vụ của cán bộ, công chức:* Thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp, ứng xử, giải quyết công việc không đúng quy định, chậm trễ; chấn chỉnh tình trạng làm việc trễ giờ, vắng mặt tại nơi làm việc không có lý do, không có người tiếp nhận hồ sơ thay thế. Tăng cường giáo dục và giám sát việc thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức các cơ quan hành chính.

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; 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, đễ trì trệ và không đáp ứng yêu cầu công việc phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- *Về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:* rà soát và hoàn thiện các phương thức phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý và trả lời nhanh nhất các phản ánh, kiến nghị của khách hàng liên quan đến sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, quy định hành chính, làm cho người dân và doanh nghiệp yên tâm hơn về chất lượng phục vụ, minh bạch hóa hoạt động công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, hạn chế tiêu cực.

Trên cơ sở các giải pháp chỉ đạo chung, các cơ quan, đơn vị đã triển khai hoặc tham mưu triển khai nhiều giải pháp, mô hình, sáng kiến thiết thực, mang lại hiệu quả tích cực, tác động đến chỉ số hài lòng chung của ngành, lĩnh vực hoặc toàn tỉnh như: Triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh (đầu tiên trên lĩnh vực lý lịch tư pháp năm 2014 và mở rộng thêm một số lĩnh vực khác từ năm 2015); nhân rộng mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại trên toàn tỉnh (năm 2015); triển khai Hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động và Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân (năm 2017); giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các cơ quan, đơn vị, địa phương (từ năm 2017); xây dựng, đưa vào vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (từ ngày 31/8/2018); cung cấp tiện ích thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (từ cuối năm 2018) và kết nối thanh toán trực tuyến với Cổng Dịch vụ công quốc gia (từ ngày 10/5/2020); kết nối với Hệ thống VNPost giúp cho phép đăng ký trực tuyến nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (từ ngày 01/7/2019); vận hành chính thức Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (từ ngày 05/10/2022); khai trương Cổng thông tin Xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa (ngày 02/4/2023); đưa vào hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa (từ ngày 30/9/2023);...

## 2. Đối với các đơn vị sự nghiệp y tế công lập

Từ kết quả khảo sát, Sở Y tế đã xây dựng và triển khai các kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ tại các cơ sở y tế, trong đó nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức của nhân viên y tế; góp phần nâng cao nhận thức và tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, hành vi và tính chuyên nghiệp trong chăm sóc y tế; áp dụng quy tắc 5S (Sàng lọc – Sắp xếp – Sạch sẽ – Sẵn sàng – Sẵn sàng) trong cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở y tế nhằm tạo môi trường làm việc an toàn, sạch đẹp, hiệu quả và khoa học, góp phần thực hiện tốt cơ sở y tế xanh - sạch - đẹp - an toàn và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người dân; tiết kiệm thời gian, công sức, vật tư, thiết bị và các nguồn lực phục vụ hoạt động của cơ sở y tế; tăng cường hiệu quả công việc, hạn chế lãng phí, sai sót trong hoạt động cung cấp dịch vụ; xây dựng ý thức cải tiến cho mọi cán bộ, nhân viên y tế tại nơi làm việc; xây dựng tinh thần phối hợp làm việc nhóm của cán bộ y tế. Qua đó làm tăng sự hài lòng người bệnh, giúp người bệnh yên tâm, thoải mái trong quá trình khám và điều trị tại cơ sở y tế.

Chỉ đạo, yêu cầu các đơn vị y tế thường xuyên tổ chức các nội dung: tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế; triển khai bộ phận chăm sóc “khách hàng” gắn với nhiệm vụ truyền thông, giáo dục sức khỏe, tập trung tại khoa khám bệnh; triển khai trang phục y tế cho công chức, viên chức, người lao động y tế theo quy định của Bộ Y tế, đồng thời từng cán bộ y tế cam kết nghiêm túc thực hiện đúng các quy định về trang phục y tế. Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến phản ánh, bức xúc của Nhân dân, các đơn vị trong toàn ngành phân công công chức, viên chức trực điện thoại đường dây nóng, đảm bảo thường trực 24/24h; công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế (1900.9095), Sở Y tế (096.539.1515), số của lãnh đạo trực và hộp thư điện tử với kích thước đủ lớn để người dân dễ nhận biết, được đặt tại các khoa nội trú, khoa khám bệnh trong bệnh viện; đồng thời xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ.

Xây dựng phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực; triển khai nhiều hình thức, chú trọng tổ chức thường xuyên các hội thi cấp bệnh viện cho mọi đối tượng về quy tắc ứng xử, văn hóa giao tiếp. Các cấp công đoàn y tế phát động phong trào Thi đua “Tích cực rèn luyện y đức, tinh luyện y thuật”; xây dựng người cán bộ y tế với “Nụ cười từ trái tim”, có thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, không có tiêu cực. Tại các khoa, phòng trong bệnh viện: Trưởng khoa cùng với tổ chức Đảng, công đoàn, đoàn thanh niên, tổ chức khác (Hội Điều dưỡng, Hội Cựu chiến binh, Hội phụ nữ,...) thảo luận, đưa ra những biện pháp cụ thể, khắc phục những hành vi ứng xử không tốt của từng cán bộ y tế trong khoa, phòng với người bệnh như: thờ ơ, cáu gắt, hách dịch, cửa quyền, có biểu hiện gợi ý nhận tiền, quà, gây phiền hà cho người bệnh. Triển khai các biện pháp kiểm tra, giám sát hàng năm gắn với chất lượng hoạt động của các bệnh viện và chất lượng hoạt động công đoàn các cấp tại đơn vị. Xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người bệnh theo Bộ công cụ đánh giá xã hội học, gắn với công tác

cải cách hành chính trong ngành Y tế. Các đơn vị ban hành chế tài xử lý vi phạm cụ thể đưa vào quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị cho phù hợp.

Tại mỗi cơ quan, đơn vị trong từng khối cũng quan tâm xây dựng và thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng, đồng thời việc thực hiện đã đi vào nền nếp và thường xuyên. Nhiều cơ quan xây dựng kế hoạch cụ thể, phân công rõ trách nhiệm, tiến độ thực hiện và bám sát các trục nội dung của chỉ số mức độ hài lòng. Qua đó, kết quả chỉ số được cải thiện hàng năm, dữ liệu phi cấu trúc (ý kiến khác của khách hàng ngoài bản câu hỏi và phương án trả lời được xây dựng sẵn) được ghi nhận giảm dần qua các năm, trong đó các ý kiến tiêu cực, không hài lòng đã giảm rõ rệt, đặc biệt về thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; nhiều ý kiến tích cực được ghi nhận. Bên cạnh đó, khách hàng cũng góp ý, kiến nghị để cơ quan, đơn vị phục vụ ngày càng tốt hơn; khách hàng cũng đánh giá cao nỗ lực, cố gắng trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ trong bối cảnh số lượng hồ sơ, khách hàng giao dịch đông ở một số cơ quan, đơn vị; khuyến khích, ủng hộ việc ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa trong quá trình cung cấp dịch vụ phù hợp với xu hướng chuyển đổi số hiện nay.

### **3. Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo công lập**

Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng các giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng, tập trung ở các nội dung: Tiếp tục cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ và có hệ thống các thông tin về tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập của học sinh, thủ tục giấy tờ hành chính, học phí và các khoản thu khác,... bằng nhiều hình thức khác nhau. Trang bị thêm các thiết bị, đồ dùng dạy học, các thiết bị công nghệ thông tin (máy chiếu, máy vi tính, mạng,...) để đáp ứng nhu cầu học tập của học sinh. rà soát, cải tạo không gian: Phòng học, phòng đa năng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, thư viện, nhà vệ sinh, sân bãi thể dục,... Hàng năm, ngân sách địa phương dành tối thiểu 20% đầu tư cho hệ thống giáo dục, bảo đảm đủ kinh phí hoạt động chuyên môn cho các cơ sở giáo dục và đào tạo công lập; hệ thống trường, lớp phát triển đa dạng, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học tiếp tục được đầu tư. Từ năm 2014 đến nay, kinh phí dành cho thực hiện các đề án, sửa chữa giáo dục, mua sắm phương tiện, thiết bị, đồ dùng dạy học toàn ngành là hơn 4.904.465 triệu đồng, trong đó kinh phí đầu tư xây dựng cơ sở vật chất toàn tỉnh là 4.325.738 triệu đồng; đầu tư mua sắm thiết bị ở các cấp là 578.727 triệu đồng.

Tạo môi trường an toàn, thân thiện xung quanh nhà trường. Tạo mối quan hệ tình thương, ứng xử chuẩn mực giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường. Công tác giáo dục nhân cách, đạo đức, lối sống, tri thức pháp luật và ý thức công dân cho học sinh, sinh viên được các cơ sở giáo dục và đào tạo quan tâm. Các đơn vị, cơ sở giáo dục và đào tạo trong toàn tỉnh đã chủ động xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị về “đẩy mạnh học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh” gắn với việc thực hiện các cuộc vận động của ngành như “Mỗi thầy giáo, cô giáo là một tấm gương đạo đức, tự học và sáng tạo”, “Dân chủ - Kỷ cương - Tình thương - Trách nhiệm”,

“Xây dựng trường học thân thiện, học sinh tích cực”; xây dựng văn hóa ứng xử trong nhà trường.

Các hoạt động giáo dục (hoạt động tập thể, hoạt động ngoài giờ lên lớp, hoạt động hướng nghiệp, hoạt động phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi,...) được tổ chức phong phú bằng nhiều hình thức, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục. Chú trọng đổi mới phương pháp dạy học, áp dụng các kỹ thuật dạy học tích cực; triển khai dạy học theo định hướng phát triển phẩm chất, năng lực học sinh; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy học; thực hiện đổi mới hình thức tổ chức dạy học theo định hướng phát triển phẩm chất, năng lực của học sinh;... Thông báo rộng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của phụ huynh tại Bảng niêm yết, trên Website của đơn vị theo quy định. Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của phụ huynh về chất lượng phục vụ của nhà trường. Trong 10 năm qua, Sở Giáo dục và Đào tạo đã tổ chức 58 cuộc thanh tra (lồng ghép trong các cuộc thanh tra hành chính và thanh tra chuyên ngành), các cơ sở giáo dục thực hiện tốt công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.

## **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Những mặt đã đạt được**

Giai đoạn vừa qua, công tác CCHC nói chung và nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng nói riêng được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh. Kết quả Chỉ số mức độ hài lòng là một trong 03 nội dung quan trọng để xác định Chỉ số CCHC hàng năm của các sở, ngành, đơn vị, địa phương giúp công tác đánh giá được toàn diện, sát thực chất, phản ánh đầy đủ các yếu tố đầu vào và kết quả đầu ra của CCHC, đồng thời tạo sự tương hỗ trong việc triển khai các giải pháp cải thiện các chỉ số, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan, đơn vị, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Việc khảo sát, thu thập ý kiến của tổ chức, cá nhân về chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công, đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo được tổ chức thường xuyên hàng năm, tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác CCHC, xây dựng chính quyền các cấp. Kết quả đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập là một trong những kênh thông tin, dữ liệu quan trọng để phục vụ tốt hơn cho công tác chỉ đạo, điều hành của chính quyền địa phương, đặc biệt là đổi mới, cải cách dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm. Trên cơ sở kết quả chỉ số hài lòng và các phản ánh, tâm tư, kỳ vọng rất cụ thể của người dân, tổ chức và doanh nghiệp giúp các sở, ngành, đơn vị, địa phương nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ Nhân dân; nắm rõ những mặt đã đạt được, những hạn chế, thiếu sót làm cho khách hàng chưa hài lòng để

xây dựng và triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần thực hiện thành công các mục tiêu CCHC đã đề ra.

Qua đó, kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của từng khối cơ quan, đơn vị dần được cải thiện rõ rệt theo thời gian. Năm 2017, kết quả khảo sát chỉ có 01 khối cơ quan đạt chỉ số hài lòng trên 80% thì đến năm 2019 đã có 11 khối đạt mục tiêu mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân tối thiểu 80% mà tỉnh và Chính phủ đề ra. Như vậy, về cơ bản tỉnh đã đạt mục tiêu đề ra về chỉ số hài lòng đến năm 2020 theo Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2020 vào năm 2019 (sớm trước 1 năm). Trong những năm đầu giai đoạn 2021 – 2030, các khối cơ quan tiếp tục duy trì kết quả đạt được của giai đoạn trước, đồng thời tiếp tục phấn đấu đạt mục tiêu mức độ hài lòng tối thiểu 90% vào năm 2025 và tối thiểu 95% vào năm 2030. Một số tiêu chí đánh giá đã có những chuyển biến, cải thiện và đạt kết quả cao như Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên y tế; Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

Các cơ quan, đơn vị đã chú trọng nhiều hơn đến thông tin, tuyên truyền, công khai, minh bạch về cơ chế, chính sách, quy định, quy trình, thủ tục của ngành, lĩnh vực thông qua nhiều hình thức phong phú, đa dạng; chất lượng thông tin được nâng cao, đồng thời quan tâm nhiều hơn đến nhu cầu của khách hàng, từ đó chủ động hỗ trợ, giải đáp kịp thời. Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, giải quyết việc thủ tục hành chính đi vào nề nếp, góp phần tạo sự chuyển biến cơ bản về mối quan hệ giữa cơ quan hành chính với công dân, tổ chức. Qua kết quả khảo sát hài lòng hàng năm, nhất là qua những góp ý của khách hàng, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đang dần thay đổi nhận thức, tư duy, hành động theo hướng quan tâm, vì lợi ích, vì sự hài lòng của người dân và đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân; tinh thần thái độ và trách nhiệm của công chức trong tiếp xúc, giải quyết yêu cầu của người dân đã được nâng lên. Các ý kiến tiêu cực về thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức đã giảm mạnh so với các năm đầu triển khai khảo sát, ý kiến tích cực được ghi nhận ở nhiều cơ quan, đơn vị.

Bản câu hỏi khảo sát bám sát 6 tiêu chí đánh giá theo Quy chế 2072, đánh giá khá toàn diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập. Việc xác định mô hình nghiên cứu định lượng kết hợp với định tính đã lượng hóa được cảm nhận của khách hàng với chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương thông qua điểm số, chỉ số và các so sánh; đồng thời làm rõ hơn, sâu sắc hơn những mặt được và những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa hài lòng thông qua tổng hợp thông tin phi cấu trúc và dữ liệu thống kê mô tả. Việc điều tra xã hội học được tiến hành theo nguyên tắc độc lập, khách quan, trực tiếp, bảo mật thông tin người trả lời phiếu, thực hiện lọc phiếu và phúc tra nghiêm ngặt. Do vậy, thông tin, dữ liệu thu thập được bảo đảm độ tin cậy cao, cho ra kết quả khá sát với thực trạng của các cơ quan, đơn vị.

Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập được sự đồng thuận của các sở, ngành, đơn vị, địa phương. Các cơ quan, đơn vị tích cực cung cấp danh sách khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho khảo sát viên, đồng thời phối hợp hiệu quả, có trách nhiệm với Sở Nội vụ để giải quyết các vướng mắc trong quá trình khai. Đồng thời, các cơ quan chủ trì được quan tâm bố trí đủ kinh phí từ nguồn kinh phí CCHC tỉnh, địa phương để triển khai khảo sát. Trước sự cầu thị của chính quyền tỉnh, người dân, tổ chức, doanh nghiệp ủng hộ việc khảo sát, tích cực cho ý kiến khi được phỏng vấn, tham gia góp ý với chính quyền một cách tâm huyết, trách nhiệm.

## **2. Những tồn tại, hạn chế, khó khăn**

Việc xây dựng và triển khai giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng được các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện thường xuyên, đi vào nề nếp hàng năm, tuy nhiên một số đơn vị chưa có sự theo dõi, giám sát, đánh giá kết quả đạt được. Nhiều giải pháp đề ra chưa cụ thể, chưa xác định rõ thời gian, trách nhiệm, phân công thực hiện, chưa bám sát các tiêu chí thành phần, các ý kiến của người dân phản ánh hoặc còn có sự nhầm lẫn giữa các chỉ số đánh giá khác.

Một số cơ quan, đơn vị có kết quả chỉ số hài lòng chuyển biến chậm, còn trường hợp kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng trong giai đoạn 2021 - 2030 chưa duy trì mục tiêu CCHC giai đoạn 2011 - 2020 (tối thiểu 80%). Các tiêu chí thành phần về Tiếp cận dịch vụ, Điều kiện tiếp đón và phục vụ, Thủ tục hành chính chưa được khách hàng đánh giá cao, chưa đáp ứng yêu cầu của tổ chức, cá nhân; còn ghi nhận một số ít trường hợp phản ánh về thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức. Trong xu thế phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế, nhu cầu của Nhân dân và yêu cầu của Trung ương đặt ra tất yếu ngày càng cao hơn, tạo ra áp lực rất lớn yêu cầu các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập phải nỗ lực rất lớn trong việc nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong bối cảnh một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân không thể cải thiện, khắc phục ngay (như cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, hồ sơ, quy trình thủ tục hành chính,...).

Hàng năm, Sở Nội vụ đều có văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp tuyên truyền việc triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và ghi nhận được nhiều phản hồi tích cực, đồng tình, ủng hộ của người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên vẫn còn trường hợp cá nhân chưa nắm được chủ trương, mục đích, ý nghĩa của việc điều tra xã hội học khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng dẫn đến còn gây khó khăn cho khảo sát viên khi liên hệ, bao gồm trường hợp cấp chính quyền cơ sở hoặc công chức, viên chức không nắm thông tin, từ chối khảo sát hoặc cung cấp thông tin chưa chính xác, gây hiểu nhầm cho người dân.

Một số trường hợp người dân có tâm lý e ngại đối với các nội dung, công việc có liên quan đến cơ quan nhà nước, do đó không phối hợp, từ chối

khảo sát hoặc không tin tưởng, gây khó khăn cho khảo sát viên mặc dù các địa phương đã cử trưởng thôn/tổ trưởng dân phố thông báo, hỗ trợ khảo sát viên đến đúng địa chỉ của người dân và trong quá trình trao đổi với người dân khảo sát viên đã cung cấp văn bản giới thiệu và thẻ khảo sát.

Hiện nay, thông tin khách hàng phục vụ khảo sát đối với cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành, tuy nhiên chất lượng thông tin khách hàng trên các phần mềm chưa cao, phụ thuộc hoàn toàn vào việc nhập thông tin đầu vào của công chức một cửa, gây khó khăn cho việc trích xuất, phân bổ, chọn mẫu khảo sát cũng như quá trình liên hệ khảo sát, ảnh hưởng đến tiến độ khảo sát chung hàng năm. Có trường hợp doanh nghiệp không hoạt động tại địa chỉ trụ sở đã đăng ký hoặc hồ sơ một số lĩnh vực phát sinh nhiều tuy nhiên chất lượng thông tin liên hệ của khách hàng khá thấp; một số công chức sử dụng tài khoản cá nhân để nộp hồ sơ trực tuyến thay cho khách hàng hoặc sử dụng số điện thoại của mình thay cho số điện thoại của khách hàng. Việc hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến giai đoạn này khá phổ biến nên việc xác định đối tượng này từ danh sách khách hàng có thể chưa chính xác, ảnh hưởng đến việc in ấn, phân bổ mẫu phiếu khảo sát. Quy mô khảo sát, đánh giá đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo công lập còn hạn chế, có thể ảnh hưởng đến kết quả đánh giá chung toàn ngành.

Bản câu hỏi được thiết kế khá chi tiết để thu thập thông tin, dữ liệu phục vụ phân tích mức độ hài lòng trên các tiêu chí đánh giá, bao gồm cả câu hỏi định tính và định lượng. Trong khi đó, đối tượng khảo sát đa dạng nhiều ngành nghề, độ tuổi và trình độ khác nhau, một số chưa hiểu rõ ý nghĩa của việc khảo sát do đó vẫn còn trường hợp khách hàng cung cấp thông tin chưa đầy đủ, đánh giá qua loa, bỏ sót nhiều nội dung. Việc triển khai điều tra xã học thường bắt đầu từ Quý III hàng năm, dẫn đến một số khách hàng không nhớ rõ chi tiết để trả lời các nội dung theo yêu cầu Phiếu khảo sát, nhất là trong trường hợp người dân có thực hiện nhiều thủ tục hành chính hoặc thời gian thực hiện thủ tục hành chính đã qua lâu (từ 03 tháng trở lên). Về khảo sát trực tuyến qua thư điện tử, số lượng phiếu thu về khá thấp so với số lượng thư điện tử được gửi, rất ít khách hàng chủ động cung cấp thông tin nếu không được liên hệ thông báo và hầu hết ý kiến phản hồi là của khách hàng tổ chức, doanh nghiệp.

Để kịp thời cho ra kết quả chỉ số hài lòng, phục vụ xác định chỉ số CCHC hàng năm, các cơ quan chủ trì khảo sát phải thực hiện khối lượng công việc rất lớn, trong thời gian khá gấp rút đồng thời phải đảm bảo chất lượng khảo sát, do vậy áp lực chuyên môn rất lớn trong bối cảnh khối lượng, dữ liệu ngày càng lớn và phức tạp (nhiều mẫu phiếu, nhiều đối tượng, hình thức thực hiện).

## **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đạt chất lượng, hiệu quả làm cơ sở xác định kết quả thực hiện mục

tiêu CCHC hàng năm, phục vụ công tác đánh giá, xếp hạng CCHC, kịp thời tổng hợp, phản ánh chính xác, khách quan những khó khăn mà khách hàng gặp phải, các nguyên nhân chưa hài lòng đối với từng cơ quan, đơn vị, từng bộ phận tham gia vào quy trình cung cấp dịch vụ, thông qua kết quả khảo sát để xây dựng giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ, hoàn thành mục tiêu mức độ hài lòng giai đoạn 2021 – 2030 đã đề ra, Sở Nội vụ kính kiến nghị UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo:

1. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác CCHC trên các lĩnh vực, đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, hướng tới sự hài lòng của người dân, tổ chức. Trong đó, chú trọng tiếp tục nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác CCHC, tăng cường đổi mới, sáng tạo trong chỉ đạo điều hành, đổi mới phương thức phục vụ khách hàng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, đẩy mạnh chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục quán triệt quan điểm “Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm”, “Sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị”, đồng thời xác định rõ mục tiêu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, dịch vụ y tế, giáo dục công lập đề ra tại kế hoạch CCHC giai đoạn 2021 - 2030 và hàng năm của UBND tỉnh để làm cơ sở đánh giá, chủ động xây dựng các giải pháp cụ thể, thiết thực, thường xuyên để cải thiện và duy trì chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức một cách bền vững, góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá khác có liên quan.

- Đổi mới, nâng cao hiệu quả thông tin, tuyên truyền về các hoạt động và kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân mà các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện; nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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; 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.

- Tiếp tục thực hiện đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, giảm các bước trung gian, giảm việc đi lại, từ đó giúp cắt giảm chi phí xã hội, mang lại sự thuận tiện và hài lòng cho người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh. Chuyên nghiệp hóa bộ phận hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện, tiếp nhận, số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả ra; tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ, tạo thuận tiện,

kịp thời cho người dân, doanh nghiệp trong tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công.

- Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong việc hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện, tổ chức tiếp nhận, số hóa và giám sát, điều phối việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến. Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước để phục vụ giải quyết dịch vụ công trực tuyến toàn trình; đẩy mạnh cấp kết quả điện tử, tái sử dụng dữ liệu số hóa.

- Quan tâm, đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, ý thức trách nhiệm và văn hóa công vụ, đặc biệt là các vị trí thường xuyên tiếp xúc, làm việc với người dân, doanh nghiệp. Kịp thời rà soát, kiên quyết 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, đễ trì trệ và không đáp ứng yêu cầu công việc phục vụ người dân, doanh nghiệp; không để xảy ra trường hợp phản ánh, đánh giá rất không hài lòng về thái độ giao tiếp ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- Thường xuyên 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 và các vị trí thuận lợi khác 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.

2. Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp tục tổ chức triển khai có hiệu quả các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng đối với dịch vụ y tế, giáo dục và đào tạo công lập; bảo đảm mục tiêu mức độ hài lòng đề ra tại kế hoạch CCHC hàng năm và giai đoạn 2021 – 2030.

3. Sở Nội vụ chủ trì, tham mưu UBND tỉnh sửa đổi Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh, trong đó:

- 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 khảo sát, đánh giá. Ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát để rút ngắn thời gian xử lý, phân tích dữ liệu.

- Giao Sở Y tế chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với các bệnh viện đa khoa, bệnh viện chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực để

thống nhất, tập trung trong công tác triển khai, quản lý, xây dựng, thực hiện đồng bộ các giải pháp cải thiện mức độ hài lòng trên phạm vi toàn ngành.

- Nhân rộng quy mô khảo sát, đánh giá đối với các trường học công lập trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là báo cáo đánh giá kết quả triển khai 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 và một số kiến nghị, đề xuất.

Sở Nội vụ kính báo cáo./.

***Nơi nhận:***

- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT. HĐND tỉnh (báo cáo);
- UBNDTTQ, các tổ chức CTXH tỉnh (VBĐT);
- Các huyện, thị, thành ủy (VBĐT);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Giám đốc SNV (theo dõi - VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Bùi Thế An**

**Phụ lục I.**  
**TỔNG HỢP QUY MÔ MẪU KHẢO SÁT TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm*								Tổng
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Các cơ quan Sở	903	1.006	1.243	1.245	1.164	1.084	1.077	1.063	8.785
2	Bảo hiểm xã hội	369	537	778	790	821	813	741	727	5.576
3	Công an	282	467	710	708	704	739	735	762	5.107
4	Hải quan	75	82	52	59	42	35	35	42	422
5	Kho bạc Nhà nước	276	468	475	425	449	444	448	448	3.433
6	Ngân hàng nhà nước	33	23	37	44	16	6	13	26	198
7	Lĩnh vực thuế	367	555	776	699	678	685	575	601	4.936
8	UBND cấp huyện	739	744	1.317	1.257	1.232	1.216	1.339	1.310	9.154
9	UBND cấp xã	-	6.629	8.054	8.279	8.217	8.217	8.160	8.160	55.716
10	Văn phòng đăng ký đất đai	-	-	-	329	377	445	476	509	2.136
11	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa	762	810	1.590	1.601	1.660	1.660	1.685	1.660	11.428
12	Phòng khám đa khoa khu vực	-	-	1.138	1.117	1.119	1.120	1.120	720	6.334
13	Trạm y tế cấp xã	-	6.630	6.851	6.849	6.850	6.850	6.800	6.800	47.630
14	Các trường học	-	800	800	800	1.020	1.160	1.160	1.160	6.900
	<b>Tổng cộng phiếu khảo sát</b>	<b>3.806</b>	<b>18.751</b>	<b>23.821</b>	<b>23.202</b>	<b>24.349</b>	<b>24.474</b>	<b>24.364</b>	<b>23.988</b>	<b>166.755</b>
	<b>Phiếu khảo sát khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến</b>	-	-	-	<b>1.463</b>	<b>1.349</b>	<b>1.149</b>	<b>1.967</b>	<b>4.102</b>	<b>10.030</b>
	<b>Đơn vị khảo sát</b>	<b>83</b>	<b>374</b>	<b>384</b>	<b>393</b>	<b>395</b>	<b>393</b>	<b>389</b>	<b>385</b>	<b>2.796</b>

\* Năm 2020, năm 2021 không tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

**Phụ lục II.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG CÁC KHỐI CƠ QUAN TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm							
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023
1	Các cơ quan Sở	75,87%	75,68%	76,64%	79,72%	80,46%	80,31%	82,77%	86,21%
2	Bảo hiểm xã hội	70,78%	71,90%	70,96%	73,51%	79,52%	80,62%	82,67%	86,86%
3	Công an	76,41%	74,06%	72,51%	74,58%	81,25%	80,52%	82,74%	84,69%
4	Hải quan	75,98%	77,54%	75,42%	72,88%	80,03%	83,19%	81,54%	82,24%
5	Kho bạc Nhà nước	75,96%	76,13%	73,17%	75,38%	79,97%	82,55%	82,65%	87,10%
6	Ngân hàng nhà nước	76,43%	79,10%	73,74%	82,64%	81,05%	-	81,47%	86,65%
7	Lĩnh vực thuế	74,21%	75,83%	75,06%	73,69%	78,62%	80,18%	80,60%	83,62%
8	UBND cấp huyện	74,69%	76,45%	75,33%	78,72%	83,19%	82,46%	82,36%	87,33%
9	UBND cấp xã	-	77,50%	70,95%	76,76%	81,32%	80,87%	82,67%	87,74%
10	Văn phòng đăng ký đất đai	-	-	-	-	-	80,03%	80,30%	84,63%
11	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa	-	-	69,82%	80,19%	83,57%	81,42%	81,45%	87,06%
12	Phòng khám đa khoa khu vực	-	-	70,14%	77,51%	78,00%	79,02%	82,44%	87,28%
13	Trạm y tế cấp xã	-	-	73,45%	78,51%	80,24%	81,98%	82,38%	87,96%
14	Trường học	-	76,82%	76,26%	76,23%	79,06%	74,37%	81,94%	83,26%

**Phụ lục III.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI SỞ TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm								Năm 2023 so với 2014
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	BQL Khu kinh tế Vân Phong	74,37%	76,77%	75,97%	74,90%	81,60%	76,12%	82,27%	83,81%	9,44%
2	Sở Công Thương	78,18%	76,56%	76,29%	78,96%	81,17%	78,97%	81,75%	86,94%	8,76%
3	Sở Du lịch	-	-	-	72,98%	76,60%	79,27%	82,60%	85,58%	12,6%*
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	80,74%	76,81%	76,91%	80,33%	78,75%	80,29%	84,65%	85,29%	4,55%
5	Sở Giao thông vận tải	71,16%	73,76%	76,91%	80,85%	80,66%	80,23%	82,80%	85,59%	14,43%
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	74,03%	68,86%	77,34%	79,43%	78,73%	81,44%	80,20%	84,68%	10,65%
7	Sở Khoa học và Công nghệ	79,96%	78,00%	82,70%	78,61%	81,57%	81,09%	84,29%	84,36%	4,40%
8	Sở Lao động – TB&XH	79,76%	84,54%	76,27%	81,98%	79,29%	81,52%	81,26%	85,37%	5,61%
9	Sở Ngoại vụ	75,85%	79,34%	77,77%	79,58%	81,61%	82,42%	83,20%	89,09%	13,24%
10	Sở Nội vụ	76,62%	75,54%	76,45%	82,19%	83,34%	80,43%	85,68%	87,54%	10,92%
11	Sở Nông nghiệp và PTNT	78,14%	75,17%	74,87%	81,70%	81,11%	79,09%	82,74%	86,17%	8,03%
12	Sở Tài chính	76,10%	78,96%	75,57%	79,07%	80,86%	78,49%	80,28%	88,33%	12,23%
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	75,60%	73,63%	75,22%	77,55%	78,76%	79,15%	79,62%	81,90%	6,30%
14	Sở Thông tin và Truyền thông	80,43%	76,81%	76,70%	83,25%	84,99%	83,40%	86,25%	86,00%	5,57%
15	Sở Tư Pháp	72,67%	75,87%	80,96%	80,12%	79,73%	82,67%	83,21%	91,33%	18,66%
16	Sở Văn hóa và Thể thao	74,83%	75,06%	77,02%	74,24%	82,66%	77,26%	81,83%	89,86%	15,03%
17	Sở Xây dựng	69,41%	71,72%	76,52%	79,59%	79,23%	82,37%	79,97%	82,45%	13,04%
18	Sở Y tế	79,23%	75,86%	77,77%	79,55%	82,95%	82,19%	84,77%	86,11%	6,88%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>75,87%</b>	<b>75,68%</b>	<b>76,64%</b>	<b>79,72%</b>	<b>80,46%</b>	<b>80,31%</b>	<b>82,77%</b>	<b>86,21%</b>	<b>10,34%</b>

\* Năm 2023 so với năm 2017

**Phụ lục IV.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI BẢO HIỂM XÃ HỘI TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm								Năm 2023 so với 2014
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	BHXX huyện Cam Lâm	78,74%	76,97%	76,46%	73,94%	76,39%	77,35%	85,99%	85,08%	6,34%
2	BHXX huyện Diên Khánh	71,61%	68,25%	73,23%	74,46%	79,19%	79,64%	78,95%	95,48%	23,87%
3	BHXX huyện Khánh Sơn	65,68%	71,28%	67,08%	72,85%	85,10%	83,89%	80,53%	91,16%	25,48%
4	BHXX huyện Khánh Vĩnh	65,45%	72,53%	75,82%	84,48%	86,84%	87,51%	89,99%	92,13%	26,68%
5	BHXX huyện Vạn Ninh	66,98%	64,89%	65,92%	74,05%	78,22%	78,89%	83,67%	84,31%	17,33%
6	BHXX thành phố Cam Ranh	72,47%	72,57%	70,11%	72,34%	79,09%	80,20%	80,03%	85,27%	12,80%
7	BHXX thị xã Ninh Hòa	65,72%	74,92%	73,88%	73,82%	81,68%	81,50%	83,94%	86,09%	20,37%
8	BHXX tỉnh Khánh Hòa	73,16%	77,77%	71,11%	71,46%	75,93%	79,89%	80,06%	81,87%	8,71%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>70,78%</b>	<b>71,90%</b>	<b>70,96%</b>	<b>73,51%</b>	<b>79,52%</b>	<b>80,62%</b>	<b>82,67%</b>	<b>86,86%</b>	<b>16,08%</b>

**Phụ lục IV.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÔNG AN TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm								Năm 2023 so với 2014
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Công an huyện Cam Lâm	81,13%	74,78%	74,70%	79,99%	82,62%	81,45%	83,73%	84,93%	3,80%
2	Công an huyện Diên Khánh	76,39%	72,54%	68,52%	78,16%	80,38%	80,08%	88,62%	85,49%	9,10%
3	Công an huyện Khánh Sơn	73,30%	71,94%	73,15%	71,21%	81,84%	77,36%	83,08%	90,70%	17,40%
4	Công an huyện Khánh Vĩnh	75,50%	77,59%	75,69%	79,24%	84,79%	83,63%	86,41%	87,24%	11,74%
5	Công an huyện Vạn Ninh	80,59%	77,90%	67,83%	70,41%	78,71%	82,78%	80,69%	81,76%	1,17%
6	Công an thành phố Cam Ranh	72,50%	72,89%	74,01%	76,49%	76,79%	75,44%	78,66%	82,82%	10,32%
7	Công an thành phố Nha Trang	82,25%	72,84%	73,82%	66,90%	82,57%	75,11%	84,08%	83,03%	0,78%
8	Công an thị xã Ninh Hòa	74,70%	72,74%	72,35%	76,20%	86,62%	89,13%	81,09%	87,06%	12,36%
9	Công an tỉnh	73,12%	73,66%	76,15%	72,56%	77,83%	79,89%	78,27%	80,02%	6,90%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>76,41%</b>	<b>74,06%</b>	<b>72,51%</b>	<b>74,58%</b>	<b>81,25%</b>	<b>80,52%</b>	<b>82,74%</b>	<b>84,69%</b>	<b>8,28%</b>

**Phụ lục V.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI KHO BẠC NHÀ NƯỚC TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm								Năm 2023 so với 2014
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Kho bạc Nhà nước Cam Lâm	77,56%	78,61%	81,37%	73,88%	81,52%	83,52%	81,98%	85,81%	8,25%
2	Kho bạc Nhà nước Cam Ranh	68,90%	69,78%	71,70%	76,25%	72,05%	79,37%	81,95%	87,56%	18,66%
3	Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	79,94%	78,21%	74,98%	75,44%	80,58%	81,75%	80,34%	86,70%	6,76%
4	Kho bạc Nhà nước Khánh Hòa	74,81%	79,34%	73,92%	76,81%	80,62%	78,68%	81,82%	83,01%	8,20%
5	Kho bạc Nhà nước Khánh Sơn	72,69%	75,58%	71,22%	72,08%	76,09%	89,86%	81,51%	91,68%	18,99%
6	Kho bạc Nhà nước Khánh Vĩnh	74,93%	74,10%	70,75%	79,41%	84,33%	84,53%	84,56%	92,65%	17,72%
7	Kho bạc Nhà nước Ninh Hòa	78,72%	79,32%	71,25%	78,55%	86,94%	85,15%	84,40%	87,70%	8,98%
8	Kho bạc Nhà nước Vạn Ninh	82,28%	77,24%	73,21%	76,26%	79,95%	84,46%	84,61%	86,19%	3,91%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>75,96%</b>	<b>76,13%</b>	<b>73,17%</b>	<b>75,38%</b>	<b>79,97%</b>	<b>82,55%</b>	<b>82,65%</b>	<b>87,10%</b>	<b>11,14%</b>

**Phụ lục VI.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CƠ QUAN THUẾ TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm								Năm 2023 so với 2014
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Chi cục Thuế Khu vực Bắc Khánh Hòa *	76,93%	79,18%	74,55%	74,95%	79,90%	80,50%	81,33%	85,08%	8,15%
2	Chi cục Thuế Khu vực Nam Khánh Hòa *	73,77%	76,70%	76,68%	72,89%	74,75%	79,73%	80,53%	83,36%	9,59%
3	Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa *	74,93%	76,10%	76,93%	82,79%	85,25%	83,08%	81,96%	85,92%	10,99%
4	Chi cục Thuế Nha Trang	69,90%	71,65%	71,06%	70,95%	75,86%	76,81%	78,50%	81,50%	11,60%
5	Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	74,45%	72,08%	73,84%	72,31%	76,27%	78,66%	80,31%	82,56%	8,11%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>74,21%</b>	<b>75,83%</b>	<b>75,06%</b>	<b>73,69%</b>	<b>78,62%</b>	<b>80,18%</b>	<b>80,60%</b>	<b>83,62%</b>	<b>9,41%</b>

\* Chỉ số hài lòng từ năm 2019 trở về trước là chỉ số hài lòng trung bình của các chi cục thuế huyện, thị xã, thành phố trước khi hợp nhất thành chi cục thuế khu vực

**Phụ lục VII.**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI UBND CẤP HUYỆN TỪ NĂM 2014 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm								Năm 2023 so với 2014
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	UBND huyện Cam Lâm	73,08%	74,27%	75,14%	81,29%	83,15%	78,31%	84,06%	87,08%	14,00%
2	UBND huyện Diên Khánh	77,30%	74,72%	78,59%	80,70%	81,13%	81,52%	88,16%	88,06%	10,76%
3	UBND huyện Khánh Sơn	61,84%	75,01%	75,90%	77,57%	86,30%	89,23%	80,01%	88,62%	26,78%
4	UBND huyện Khánh Vĩnh	71,86%	74,84%	78,51%	90,30%	89,11%	89,93%	90,14%	95,35%	23,49%
5	UBND huyện Vạn Ninh	77,75%	75,94%	73,02%	76,03%	79,71%	78,80%	77,38%	85,23%	7,48%
6	UBND thành phố Cam Ranh	70,78%	79,37%	72,27%	74,55%	77,61%	78,49%	77,28%	86,55%	15,77%
7	UBND thành phố Nha Trang	79,36%	78,40%	72,60%	71,06%	81,99%	80,18%	81,65%	84,30%	4,94%
8	UBND thị xã Ninh Hòa	76,47%	78,48%	77,80%	79,61%	86,74%	83,32%	80,20%	85,18%	8,71%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	74,69%	76,45%	75,33%	78,72%	83,19%	82,46%	82,36%	87,33%	<b>12,64%</b>

**Phụ lục VIII.**

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỪ NĂM 2019 – 2023**

STT	Đơn vị	Năm			Năm 2023 so với 2019
		2019	2022	2023	
1	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Cam Lâm	79,54%	82,90%	84,27%	4,73%
2	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Diên Khánh	79,16%	77,69%	94,01%	14,85%
3	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Khánh Sơn	76,52%	84,47%	88,38%	11,87%
4	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh	84,35%	81,07%	82,93%	-1,43%
5	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Vạn Ninh	77,82%	78,72%	81,94%	4,12%
6	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Cam Ranh	81,62%	77,07%	83,78%	2,16%
7	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Nha Trang	74,97%	76,73%	80,03%	5,06%
8	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Ninh Hòa	84,74%	83,79%	82,99%	-1,75%
9	Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Khánh Hòa	-	-	81,03%	-
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>80,03%</b>	<b>82,36%</b>	<b>84,63%</b>	<b>4,60%</b>

**Phụ lục IX.**

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG CỦA UBND CẤP XÃ THEO ĐỊA BÀN TỪ NĂM 2015 – 2023**

STT	Đơn vị hành chính	Năm							Năm 2023 so với 2015
		2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Huyện Cam Lâm	78,12%	73,00%	78,15%	78,48%	78,63%	83,22%	88,22%	10,10%
2	Huyện Diên Khánh	81,24%	74,96%	77,59%	83,13%	86,14%	82,18%	88,53%	7,29%
3	Huyện Khánh Sơn	68,92%	69,17%	76,51%	83,14%	83,75%	79,18%	88,40%	19,48%
4	Huyện Khánh Vĩnh	75,72%	73,60%	83,61%	87,67%	84,62%	88,27%	89,56%	13,84%
5	Huyện Vạn Ninh	78,84%	66,50%	71,62%	76,39%	77,65%	80,33%	84,92%	6,08%
6	Thành phố Cam Ranh	79,86%	66,95%	76,08%	83,01%	78,48%	79,86%	87,98%	8,12%
7	Thành phố Nha Trang	75,90%	71,31%	73,21%	78,18%	74,68%	82,76%	86,36%	10,46%
8	Thị xã Ninh Hòa	81,39%	72,12%	77,31%	80,57%	83,00%	85,56%	87,96%	6,57%

**Phụ lục X.****TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA TỪ NĂM 2016 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm						Năm 2023 so với 2016
		2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	BV Bệnh Nhiệt đới	80,78%	86,34%	83,56%	84,45%	73,23%	88,77%	7,99%
2	BV Chuyên khoa Da liễu	84,13%	85,26%	88,48%	84,72%	90,67%	93,13%	9,00%
3	BV Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	72,96%	85,55%	91,08%	89,27%	91,36%	83,07%	10,11%
4	BV Chuyên khoa Tâm thần	-	-	87,14%	86,23%	87,64%	91,23%	4,09%
5	BV Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	67,43%	90,21%	95,68%	85,35%	86,86%	93,35%	25,92%
6	BV Đa khoa huyện Cam Lâm	65,57%	81,66%	82,72%	70,94%	78,80%	83,97%	18,40%
7	BV Đa khoa huyện Diên Khánh	74,55%	85,78%	84,62%	83,43%	80,00%	88,81%	14,26%
8	BV Đa khoa huyện Khánh Sơn	58,40%	70,28%	72,02%	75,06%	80,08%	90,97%	32,57%
9	BV Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	59,00%	75,33%	82,73%	69,55%	80,56%	80,60%	21,60%
10	BV Đa khoa huyện Vạn Ninh	69,52%	69,25%	82,51%	80,75%	79,07%	89,77%	20,25%
11	BV Đa khoa khu vực Cam Ranh	61,28%	74,40%	75,21%	75,23%	77,05%	83,16%	21,88%
12	BV Đa khoa khu vực Ninh Diêm	70,17%	82,58%	81,07%	91,10%	82,73%	87,42%	17,25%
13	BV Đa khoa khu vực Ninh Hòa	73,26%	84,82%	83,06%	84,22%	81,62%	83,72%	10,46%
14	BV Đa khoa tỉnh Khánh Hòa	71,66%	78,01%	85,64%	80,08%	70,65%	85,84%	14,18%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>69,82%</b>	<b>80,19%</b>	<b>83,57%</b>	<b>81,42%</b>	<b>81,45%</b>	<b>87,06%</b>	<b>17,24%</b>

**Phụ lục XI.****TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC TỪ NĂM 2016 – 2023**

STT	Cơ quan, đơn vị	Năm						Năm 2023 so với 2016
		2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam	74,08%	84,28%	87,72%	84,84%	81,95%	84,79%	10,71%
2	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc	71,59%	87,25%	71,86%	73,86%	79,52%	82,07%	10,48%
3	Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước	70,85%	79,42%	86,02%	85,18%	89,90%	93,47%	22,62%
4	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình	71,25%	74,81%	75,74%	74,69%	74,73%	89,92%	18,67%
5	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê	62,78%	76,22%	80,07%	91,76%	87,54%	87,61%	24,83%
6	Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim	83,41%	81,98%	86,70%	83,97%	86,31%	91,01%	7,60%
7	Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm	68,53%	75,39%	74,12%	70,46%	78,19%	81,59%	13,06%
8	Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân	63,29%	73,87%	79,67%	77,04%	81,38%	85,33%	22,04%
9	Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông	65,26%	80,42%	82,62%	81,83%	78,78%	89,71%	24,45%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>70,14%</b>	<b>77,51%</b>	<b>78,00%</b>	<b>79,02%</b>	<b>82,44%</b>	<b>87,28%</b>	<b>17,14%</b>

**Phụ lục XII.**

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG CỦA TRẠM Y TẾ THEO ĐỊA BÀN TỪ NĂM 2016 – 2023**

STT	Địa bàn	Năm						Năm 2023 so với 2016
		2016	2017	2018	2019	2022	2023	
1	Huyện Cam Lâm	80,70%	72,18%	81,14%	78,36%	82,80%	83,38%	90,27%
2	Huyện Diên Khánh	85,67%	78,61%	81,03%	81,78%	86,49%	82,93%	92,03%
3	Huyện Khánh Sơn	70,70%	71,29%	73,43%	76,75%	76,84%	78,48%	84,27%
4	Huyện Khánh Vĩnh	73,81%	76,60%	80,64%	79,97%	82,22%	86,94%	88,24%
5	Huyện Vạn Ninh	79,18%	68,13%	74,26%	81,12%	79,24%	79,67%	85,70%
6	Thành phố Cam Ranh	78,44%	72,47%	78,81%	76,73%	79,98%	79,99%	86,05%
7	Thành phố Nha Trang	81,37%	73,30%	77,19%	80,31%	81,35%	81,10%	85,58%
8	Thị xã Ninh Hòa	81,67%	74,98%	81,57%	86,89%	86,89%	86,51%	91,52%