

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 2022

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

Khánh Hòa, tháng 5 năm 2023

**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 2022**

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

*Khánh Hòa, tháng 5 năm 2023*

## MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....	viii
Phần I: TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ.....	1
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 2022 .....	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 điều tra .....	4
4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS).....	4
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
Phần II: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG.....	7
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.....	10
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 .....	17
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.....	19
Phần III: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ .....	21

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	21
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	22
1. Tiếp cận dịch vụ .....	22
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	24
3. Thủ tục hành chính.....	25
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức .....	27
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	30
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	31
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	33
1. Đánh giá chung.....	33
2. Góp ý của khách hàng .....	34
Phần III.1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ .....	36
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	36
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	37
1. Tiếp cận dịch vụ .....	37
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	38
3. Thủ tục hành chính.....	39
4. Sự phục vụ của cán bộ, viên chức.....	41
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	42
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	43
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	44
1. Đánh giá chung của khách hàng .....	44
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn .....	45
Phần IV: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH .....	47
MỤC I. CÁC CƠ QUAN CÔNG AN.....	47
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	47
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	48
1. Tiếp cận dịch vụ .....	48
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	49

3. Thủ tục hành chính .....	50
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức .....	51
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc .....	52
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	53
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>54</b>
1. Đánh giá chung của khách hàng .....	54
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn. ....	55
<b>MỤC II. LĨNH VỰC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI.....</b>	<b>56</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....</b>	<b>56</b>
<b>II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....</b>	<b>57</b>
1. Tiếp cận dịch vụ .....	57
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến).....	59
3. Thủ tục hành chính .....	60
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức .....	61
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	62
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	63
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>65</b>
1. Đánh giá chung của khách hàng .....	65
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn .....	65
<b>MỤC III. LĨNH VỰC HẢI QUAN.....</b>	<b>67</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG .....</b>	<b>67</b>
<b>II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG .....</b>	<b>69</b>
1. Đánh giá chung của khách hàng .....	69
2. Góp ý của khách hàng .....	70
<b>MỤC IV. LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC .....</b>	<b>71</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....</b>	<b>71</b>
<b>II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....</b>	<b>72</b>
1. Tiếp cận dịch vụ .....	72
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến) .....	73

3. Thủ tục hành chính.....	74
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức.....	74
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	75
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	76
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>77</b>
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	77
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn.....	77
<b>MỤC V. CÁC CƠ QUAN THUẾ.....</b>	<b>79</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG.....</b>	<b>79</b>
<b>II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....</b>	<b>80</b>
1. Tiếp cận dịch vụ.....	80
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	81
3. Thủ tục hành chính.....	82
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức.....	83
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	84
6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.....	85
<b>III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>86</b>
1. Đánh giá chung.....	86
2. Góp ý của khách hàng.....	86
<b>MỤC VI. NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA..</b>	<b>88</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG.....</b>	<b>88</b>
<b>II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>90</b>
<b>Phần V: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN, PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2022.....</b>	<b>91</b>
<b>MỤC I. CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA.....</b>	<b>91</b>
<b>I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG.....</b>	<b>91</b>
<b>II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....</b>	<b>93</b>
1. Tiếp cận dịch vụ.....	93
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	94
3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.....	95

4. Kết quả dịch vụ .....	96
5. Chi phí dịch vụ .....	97
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi .....	98
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	99
1. Đánh giá chung.....	99
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn .....	99
MỤC II. CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC.....	101
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG .....	101
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ .....	103
1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ.....	103
2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ.....	103
3. Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế .....	104
4. Chỉ số Kết quả dịch vụ .....	105
5. Chỉ số Chi phí dịch vụ.....	106
6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	107
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ .....	107
1. Đánh giá chung.....	107
2. Những góp ý của khách hàng.....	108
Phần VI: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT.....	109
I. KẾT LUẬN CHUNG .....	109
1. Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc .....	109
2. Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực .....	112
II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT .....	112
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 .....	112
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 .....	114
CÁC PHỤ LỤC	

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHXH: Bảo hiểm xã hội

BHYT: Bảo hiểm y tế

CCHC: Cải cách hành chính

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 đất đai



**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2022 .....	3
Bảng 2. Chỉ số hài lòng các Sở năm 2022 so với năm 2019.....	8
Bảng 3. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2022 so với năm 2019 .....	92
Bảng 4. Chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa năm 2022 so với năm 2019.....	102
Bảng 5. So sánh chỉ số hài lòng giữa các hình thức nộp hồ sơ – 2019 và 2022 ...	110
Bảng 6. So sánh chỉ số hài lòng chung năm 2022 với năm 2019 .....	111

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1. Chỉ số hài lòng các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong năm 2019 và 2022 .....	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 ...	16
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 2019 và 2022 .....	21
Biểu đồ 10. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của UBND cấp huyện.....	22
Biểu đồ 11. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện .....	22
Biểu đồ 12. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của UBND cấp huyện .....	24
Biểu đồ 13. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của UBND cấp huyện .....	25
Biểu đồ 14. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của UBND cấp huyện .....	27
Biểu đồ 15. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của UBND cấp huyện.....	30
Biểu đồ 16. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của UBND cấp huyện .....	32
Biểu đồ 17. Mức độ hài lòng chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố...	34
Biểu đồ 18. Chỉ số hài lòng các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai năm 2019 và 2022 .....	36
Biểu đồ 19. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Khối Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai .....	37
Biểu đồ 20. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai .....	37
Biểu đồ 21. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.....	38

Biểu đồ 22. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai .....	39
Biểu đồ 23. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, viên chức của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.....	41
Biểu đồ 24. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.....	42
Biểu đồ 25. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.....	44
Biểu đồ 26. Chỉ số hài lòng ngành Công an năm 2022.....	47
Biểu đồ 27. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của ngành Công an .....	48
Biểu đồ 28. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan công an.....	48
Biểu đồ 29. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan công an .....	49
Biểu đồ 30. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan công an .....	50
Biểu đồ 31. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan công an .....	51
Biểu đồ 32. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan công an.....	53
Biểu đồ 33. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan công an.....	53
Biểu đồ 34. Chỉ số hài lòng ngành BHXH năm 2022.....	56
Biểu đồ 35. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của ngành BHXH .....	57
Biểu đồ 36. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan BHXH.....	57
Biểu đồ 37. Kết quả tiêu chí Điều kiện đón tiếp và phục vụ của các cơ quan BHXH.....	59
Biểu đồ 38. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan BHXH.....	60
Biểu đồ 39. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan BHXH.....	62
Biểu đồ 40. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan BHXH.....	63
Biểu đồ 41. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan BHXH.....	64

Biểu đồ 42. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan .....	67
Biểu đồ 43. Cảm nhận chung của khách hàng lĩnh vực hải quan năm 2019 và 2022 .....	69
Biểu đồ 44. Chỉ số hài lòng KBNN năm 2022.....	71
Biểu đồ 45. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng lĩnh vực KBNN.....	72
Biểu đồ 46. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của KBNN.....	72
Biểu đồ 47. Kết quả tiêu chí Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến của KBNN .....	73
Biểu đồ 48. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của KBNN.....	74
Biểu đồ 49. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của KBNN.....	75
Biểu đồ 50. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của KBNN.	75
Biểu đồ 51. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của KBNN..	76
Biểu đồ 52. Chỉ số hài lòng các cơ quan Thuế.....	79
Biểu đồ 53. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng ngành Thuế .....	79
Biểu đồ 54. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Thuế.....	80
Biểu đồ 55. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan Thuế.....	81
Biểu đồ 56. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Thuế.....	82
Biểu đồ 57. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Thuế.....	83
Biểu đồ 58. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan Thuế.....	84
Biểu đồ 59. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế.....	85
Biểu đồ 60. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh.....	88
Biểu đồ 61. Chỉ số hài lòng 2022 các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa.....	91
Biểu đồ 62. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	93
Biểu đồ 63. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	93

Biểu đồ 64. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa.....	94
Biểu đồ 65. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	95
Biểu đồ 66. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	96
Biểu đồ 67. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	97
Biểu đồ 68. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa .....	98
Biểu đồ 69. Chỉ số hài lòng 2022 các phòng khám đa khoa năm 2022 .....	101
Biểu đồ 70. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa.....	102
Biểu đồ 71. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các phòng khám đa khoa.....	103
Biểu đồ 72. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ các phòng khám đa khoa .....	104
Biểu đồ 73. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các phòng khám đa khoa.....	105
Biểu đồ 74. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các phòng khám đa khoa .....	105
Biểu đồ 75. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các phòng khám đa khoa.....	106
Biểu đồ 76. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các phòng khám đa khoa.....	107

**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 UBND 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 UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 - 2030;
- Quyết định số 4782/QĐ-UBND ngày 23/12/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2022;
- Quyết định số 1732/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 của UBND 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 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 2022;
- 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 2022**

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 2022, đối tượng được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng bao gồm:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh (chưa thực hiện đối với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc).
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- UBND các xã, phường, thị trấn.
- 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: Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Công an tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm Xã hội 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 1732/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 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 18 Sở, ngành; 06 lĩnh vực ngành dọc; 8 UBND cấp huyện; 8 chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai; 09 bệnh viện đa khoa, 05 bệnh viện chuyên khoa và 14 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 137 UBND cấp xã, 137 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 mối cơ quan, đơn vị phải thực hiện đánh giá, xác định chỉ số hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh trong năm 2022 là 389 cơ quan, đơn vị (giảm 4 đầu mối so với năm 2019<sup>1</sup>; năm 2020, 2021 không tổ chức khảo sát).

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

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

Thực hiện theo đúng Quyết định 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 điều tra theo địa bàn và lĩnh vực thủ tục để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra; lập danh sách và tiến hành điều tra tại địa chỉ khách hàng; bổ sung danh sách khách hàng dự phòng kịp thời để việc điều tra 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.

<sup>1</sup> BHHX thành phố Nha Trang sáp nhập về BHHX tỉnh; Chi cục Thuế thị xã Ninh Hòa và huyện Vạn Ninh hợp nhất thành Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa; Sáp nhập xã Diên Bình và Diên Lộc thành xã Bình Lộc.

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

b) Quy mô mẫu điều tra xã hội học:

Quy mô mẫu điều tra 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 24.364 phiếu (trong đó, có 13.599 phiếu khảo sát các cơ quan hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công và 10.765 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 2022**

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm 2019 <sup>2</sup>	Năm 2022		
			Trực tiếp	Trực tuyến	Tổng số
1	Các cơ quan Sở (18)	1.084	660	417	1.077
2	Lĩnh vực bảo hiểm xã hội (8)	813	115	626	741
3	Công an (9)	739	735	0	735
4	Hải quan (4)	35	0	35	35
5	Kho bạc Nhà nước (8)	444	0	448	448
6	Ngân hàng nhà nước (1)	6	13	0	13
7	Lĩnh vực thuế (5)	685	288	287	575
8	UBND cấp huyện (8)	1.216	1.339	-	1.339
9	Chi nhánh Văn phòng ĐKDD (8)	445	476	-	476
10	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (14)	1.660	1.685	-	1.685
11	Phòng khám đa khoa khu vực (14)	1.120	1.120	-	1.120
12	UBND cấp xã (136)	8.217	8.006	154	8.160
13	Trạm y tế cấp xã (136)	6.850	6.800	-	6.800
14	Các trường học (20)	1.160	1.160	-	1.160
	<b>Tổng cộng (389 cơ quan, đơn vị)<sup>3</sup></b>	<b>24.474 (393 cơ quan, đơn vị)</b>	<b>22.397</b>	<b>1.967</b>	<b>24.364</b>

<sup>2</sup> Năm 2020, 2021 không tổ chức khảo sát

<sup>3</sup> Số lượng đơn vị được khảo sát năm 2022 giảm 4 đơn vị so với năm 2019 do BHXH thành phố Nha Trang sáp nhập về BHXH tỉnh; Chi cục Thuế thị xã Ninh Hòa và huyện Vạn Ninh hợp nhất thành Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa; Sáp nhập xã Diên Bình và Diên Lộc thành xã Bình Lộc.



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

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 điều tra năm 2022 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 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 và kiến nghị, góp ý với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Theo đó, bản câu hỏi áp dụng cho các sở, cơ quan, ngành dọc và UBND cấp huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, UBND cấp xã gồm 28 câu hỏi chính (với các phương án trả lời được đề xuất sẵn) và 21 câu hỏi phụ (trong đó có 12 câu hỏi mở). Trong bảng câu hỏi dành cho khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, có kết hợp khảo sát mức độ tiếp cận Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa. Bên cạnh đó, còn có bản hỏi áp dụng cho khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, với 22 câu hỏi chính và 15 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 27 câu hỏi chính và 13 câu hỏi phụ (trong đó có 9 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 7 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)*

### 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 thông báo phương án triển khai đến các đơn vị chủ trì điều tra, giới thiệu đơn vị đủ năng lực nhận nhiệm vụ điều tra độc lập, hướng dẫn thực hiện các thủ tục về tài chính, hoàn thiện mẫu phiếu điều tra cho từng nhóm đối tượng, các biểu mẫu và chứng từ phục vụ điều tra; 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 điều tra viên của các đơn vị điều tra độc lập 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 điều tra. Sở Nội vụ cũng đã đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thông tin, tuyên truyền rộng rãi về cuộc điều tra 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 12/2022, 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 điều tra thay thế hoặc lọc bỏ các phiếu qua phúc tra không đạt yêu cầu và triển khai nhập dữ liệu

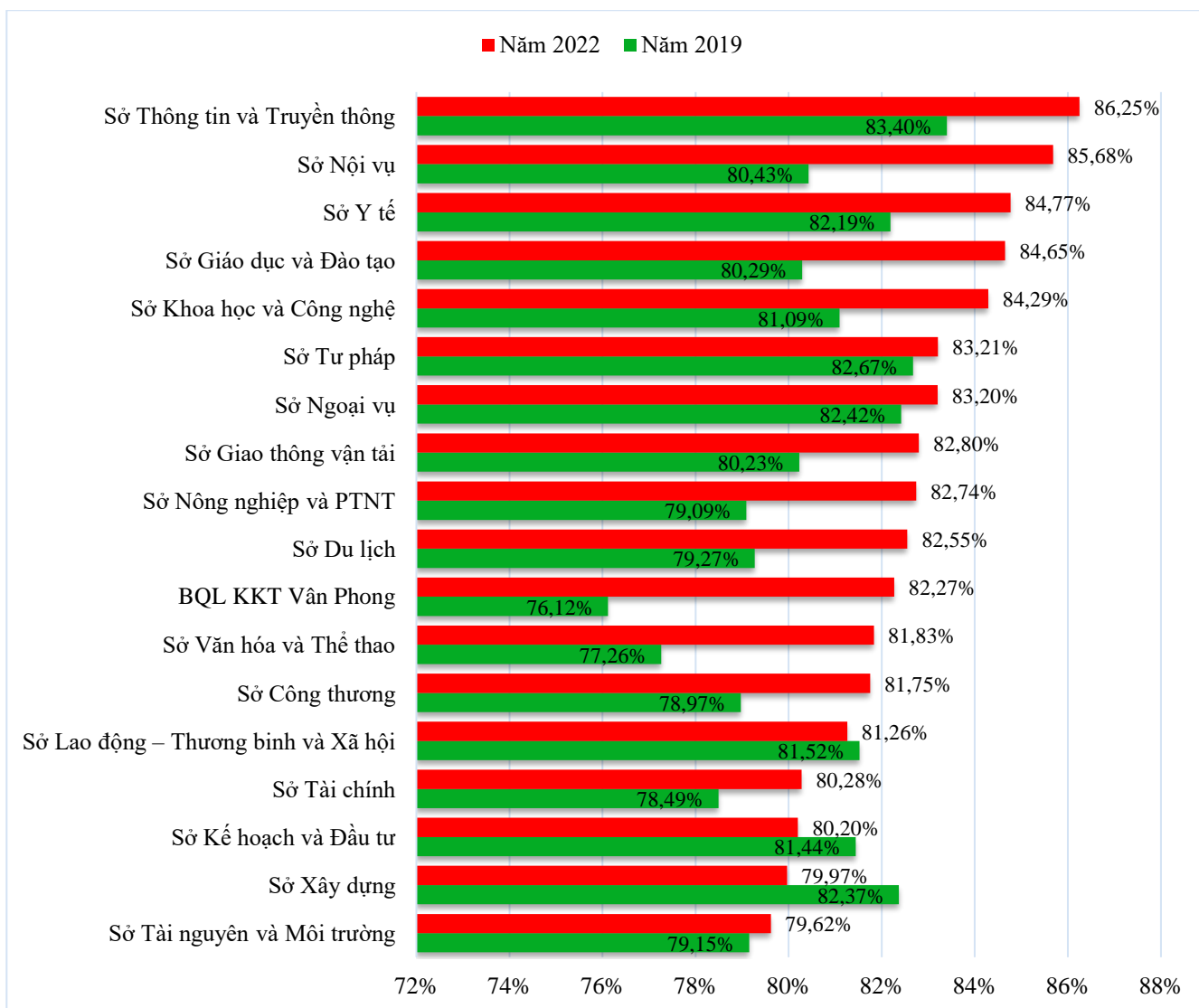
vào các phần mềm chuyên dụng từ tháng 11-12/2022. Trên cơ sở dữ liệu khảo sát các đơn vị gửi về, Sở Nội vụ đã chủ trì lọc và chuẩn hóa dữ liệu 24.364 phiếu điều tra đối với 389 cơ quan, đơn vị. Sau đó phân tích dữ liệu, xuất kết quả, thực hiện các kiểm định thống kê; chuẩn hóa đề cương và tài liệu hướng dẫn viết báo cáo, đóng gói và gửi kết quả cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố trong tháng 12/2022 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 0,6 - 0,96, 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 2022 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 2022, chỉ số hài lòng chung của các Sở đạt 82,77%, tăng 2,46% so với kết quả năm 2019 (năm 2020 và 2021, UBND tỉnh không tổ chức khảo sát mức độ hài lòng), đây là mức tăng cao nhất trong nhóm các cơ quan hành chính nhà nước, tuy nhiên chỉ số hài lòng chung khối sở vẫn chưa đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2022 đặt ra là trên 83%.



**Biểu đồ 1. Chỉ số hài lòng các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong năm 2019 và 2022**

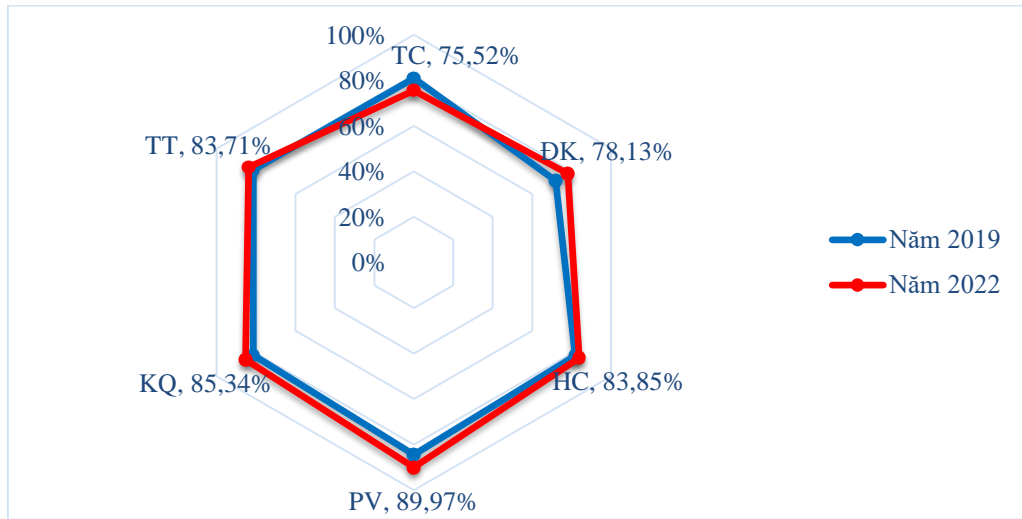
Biểu đồ 1 cho thấy năm 2022, trong 18 cơ quan được khảo sát có 7 cơ quan đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (mức độ hài lòng trên 83%). Trong 11 cơ quan có chỉ số hài lòng không đạt mục tiêu năm 2022 có 2 cơ quan có chỉ số hài lòng

dưới 80% là Sở Tài nguyên và Môi trường và Sở Xây dựng. So với kết quả năm 2019, có 15 cơ quan tăng chỉ số, trong đó Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong có mức tăng nhiều nhất (6,15%), Sở Tài nguyên và Môi trường có mức tăng thấp nhất (chỉ tăng 0,47%). Có 3 cơ quan có chỉ số hài lòng giảm so với năm 2019 là Sở Xây dựng (giảm 2,4%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (giảm 1,24%) và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội (giảm 0,26%).

**Bảng 2. Chỉ số hài lòng các Sở năm 2022 so với năm 2019**

TT	Cơ quan	Chỉ số hài lòng		Tăng/ giảm chỉ số năm 2022 so với năm 2019
		Năm 2022	Năm 2019	
1	Ban Quản lý KKT Vân Phong	82,27%	76,12%	6,15%
2	Sở Nội vụ	85,68%	80,43%	5,25%
3	Sở Văn hóa và Thể thao	81,83%	77,26%	4,57%
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	84,65%	80,29%	4,36%
5	Sở Nông nghiệp và Phát triển và nông thôn	82,74%	79,09%	3,65%
6	Sở Du lịch	82,55%	79,27%	3,28%
7	Sở Khoa học và Công nghệ	84,29%	81,09%	3,20%
8	Sở Công thương	81,75%	78,97%	2,78%
9	Sở Ngoại vụ	83,20%	82,42%	2,78%
10	Sở Y tế	84,77%	82,19%	2,58%
11	Sở Giao thông vận tải	82,80%	80,23%	2,57%
12	Sở Thông tin và Truyền thông	86,25%	83,40%	2,41%
13	Sở Tài chính	80,28%	78,49%	1,79%
14	Sở Tư pháp	83,21%	82,67%	0,54%
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	79,62%	79,15%	0,47%
16	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	81,26%	81,52%	-0,26%
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư	80,20%	81,44%	-1,24%
18	Sở Xây dựng	79,97%	82,37%	-2,40%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>82,77%</b>	<b>80,31%</b>	<b>2,46%</b>

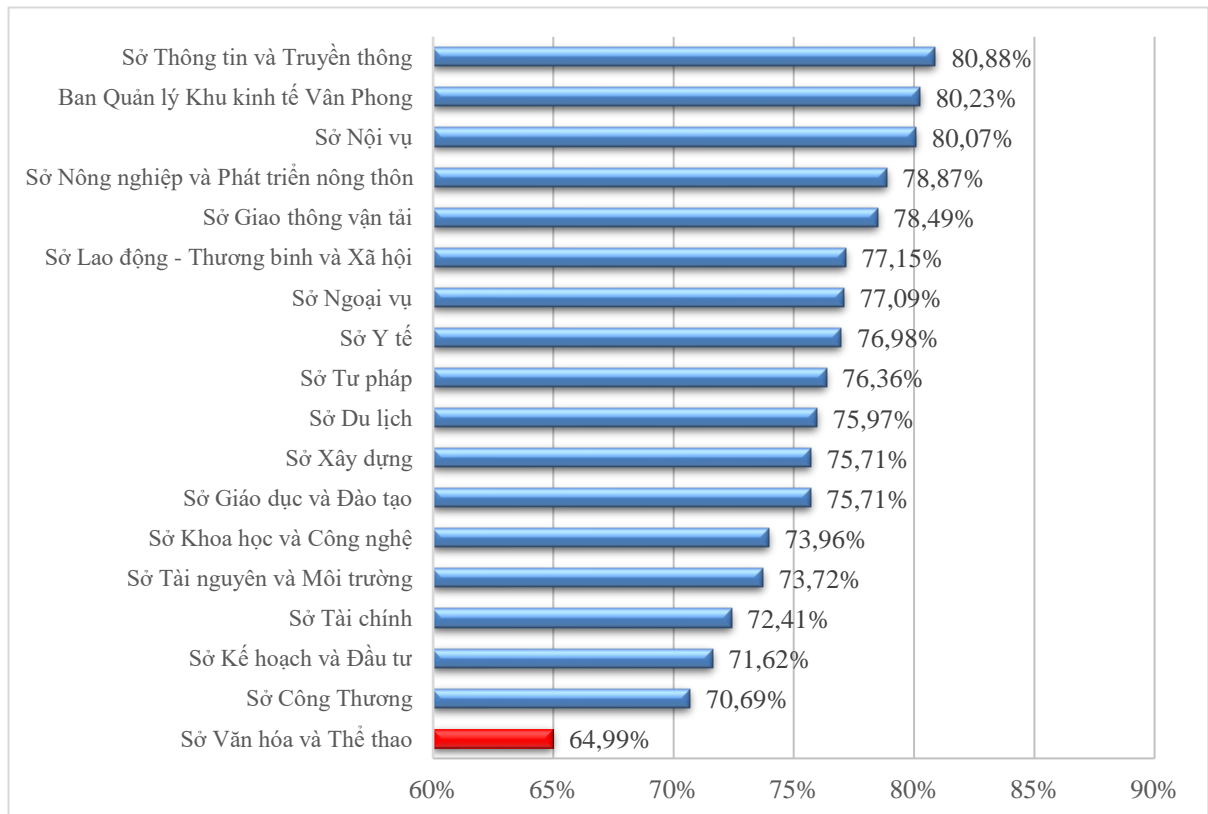
Trong 6 tiêu chí được đánh giá, khối sở có 2 tiêu chí chưa đạt mục tiêu đề ra (trên 83%), đó là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và Điều kiện tiếp đón và phục vụ. Nếu so với kết quả đạt được năm 2019, năm 2022 có 5/6 tiêu chí có chỉ số tăng, cụ thể: Điều kiện tiếp đón và phục vụ tăng 6,25%; Sự phục vụ của cán bộ, công chức tăng 5,58%; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tăng 3,93%; Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi tăng 2,3%; Thủ tục hành chính tăng 2,01%. Tiếp cận dịch vụ là tiêu chí duy nhất có chỉ số giảm (5,41%).



**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

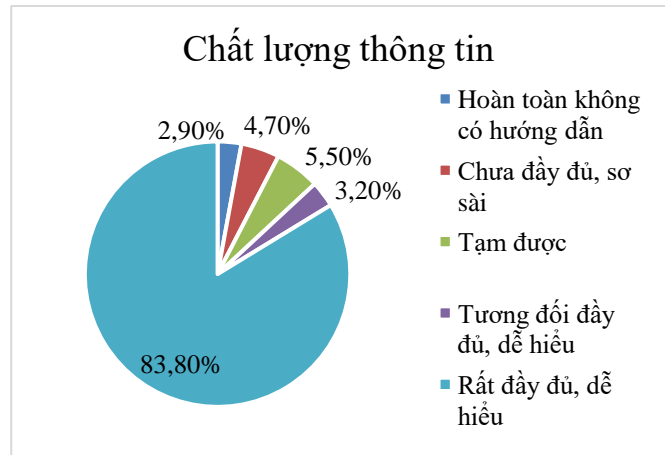


**Biểu đồ 3. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Sở**

Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2022 của các Sở chỉ đạt 75,52%, giảm 5,41% so với năm 2019 - đây là tiêu chí duy nhất giảm trong 6 tiêu chí được đánh giá. Hầu hết cơ quan Sở có chỉ số giảm, nhiều nhất là Sở Văn hoá và Thể thao giảm trên 11%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất (Sở Thông tin và Truyền thông) và thấp nhất (Sở Văn hoá và Thể thao) còn khá lớn, 15,89%.

Trả lời phiếu khảo sát, có 79,8% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ công các sở cung cấp thông qua 1-3 hình thức; trong đó, chủ yếu vẫn là các hình thức được 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.

Có 83,80% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin các cơ quan cung cấp thông qua dịch vụ công trực tiếp là Rất đầy đủ, dễ hiểu. Bên cạnh đó vẫn còn 4,7% khách hàng cho biết thông tin được cung cấp chưa đầy đủ, sơ sài và 2,9% khách hàng cho biết hoàn toàn không có hướng dẫn cụ thể.

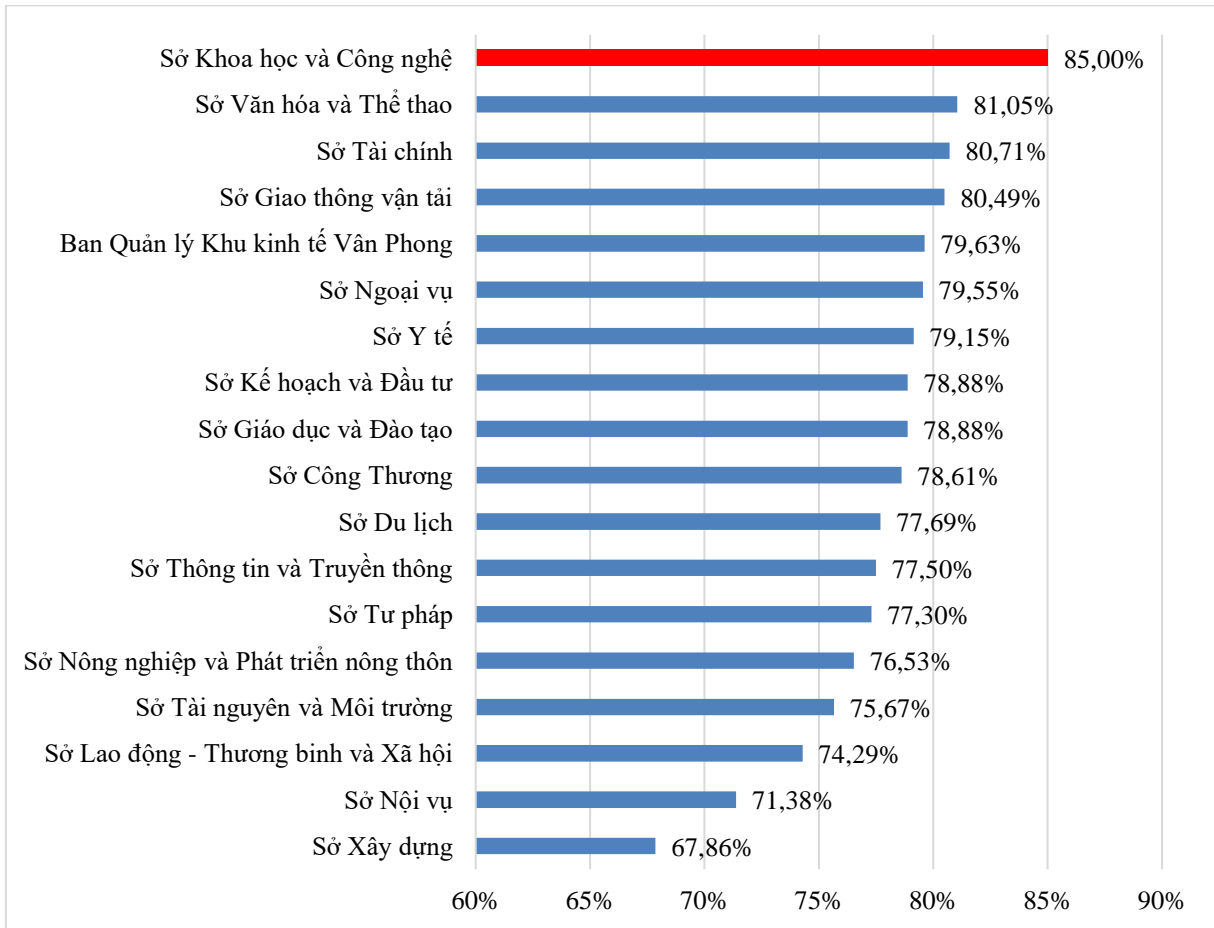


Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa tiếp tục phát huy vai trò là đầu mối cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh. Kết quả khảo sát khách hàng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho thấy có 79,1% khách hàng đánh giá chất lượng cung cấp thông tin của các cơ quan rất đầy đủ, dễ hiểu. Có đến 9,5% khách hàng đánh giá chưa đầy đủ, sơ sài hoặc hoàn toàn không có hướng dẫn. Do vậy, bên cạnh các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn do cơ quan quản lý, vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tổ chức, các cơ quan chuyên môn cần chủ động, tích cực hơn trong việc cung cấp thông tin cho khách hàng với nhiều hình thức phong phú, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cũng như cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

Việc hỗ trợ, giải đáp vướng mắc tiếp tục được 98,75% khách hàng nhận xét từ tạm được đến rất hài lòng, còn 1,25% 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: Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và môi trường, Nội vụ, Ngoại vụ).

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Năm 2022, chỉ số hài lòng trung bình về Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Sở đạt 78,13%, tăng 6,25% so với năm 2019 nhưng vẫn chưa đạt mục tiêu năm 2022 (trên 83%). Tại tiêu chí này, Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan duy nhất có chỉ số trên 83%, 3 cơ quan khác có chỉ số trên 80% là Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Tài chính, Sở Giao thông và Vận tải; Sở Xây dựng có chỉ số thấp nhất (67,86%).

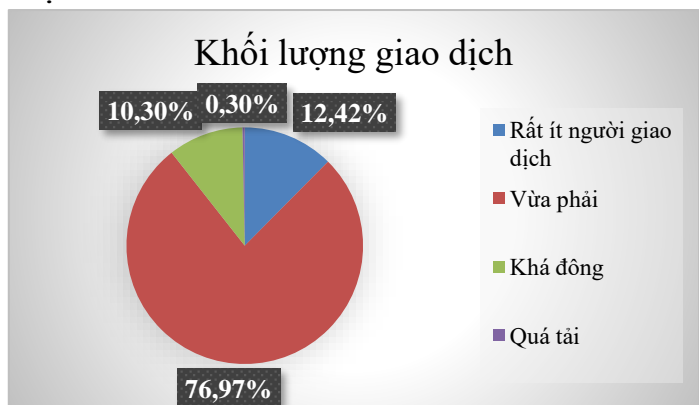


**Biểu đồ 4. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Sở**

Kết quả phân tích cho thấy, nguyên nhân chủ yếu là do tổ chức, công dân đánh giá các cơ quan chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu về trang thiết bị tiếp đón, phục vụ trong lúc chờ đợi và khi giao dịch. Trên 85% khách hàng đánh giá trang thiết bị phục vụ ở mức khá đầy đủ trở lên, còn lại 14,8% khách hàng cho rằng trang thiết bị còn thiếu thốn, chưa thuận tiện khi đến giao dịch. Khách hàng mong muốn các cơ quan bổ sung thêm các trang thiết bị như nước uống, máy scan/photocopy, tivi, mạng wifi,... để phục vụ được tốt hơn.

Có 18,7% khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa của một số đơn vị khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị; 61,9% khách hàng đánh giá khá rộng rãi, tiện nghi. Tuy nhiên, vẫn còn 3,2% khách hàng nhận xét Bộ phận một cửa của một số đơn vị còn chật hẹp, chưa thuận tiện.

Đánh giá về khối lượng giao dịch tại Bộ phận một cửa các sở, đại đa số khách hàng nhận xét vừa phải hoặc rất ít người giao dịch. Khoảng hơn 10% cảm thấy khá đông hoặc quá tải (tập trung chủ yếu đối

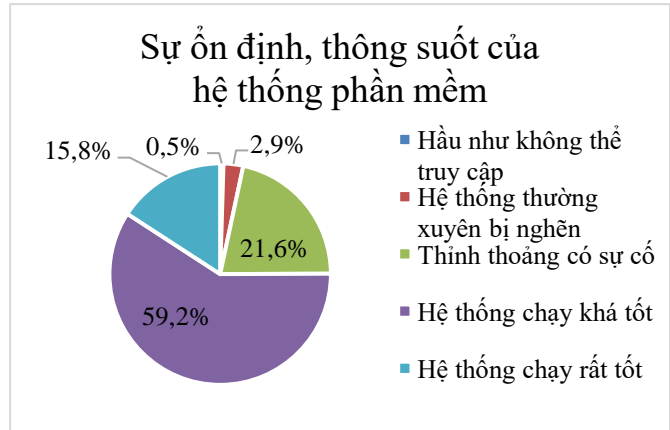




với các Sở có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều như: Giao thông vận tải, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và PTNT, Y tế).

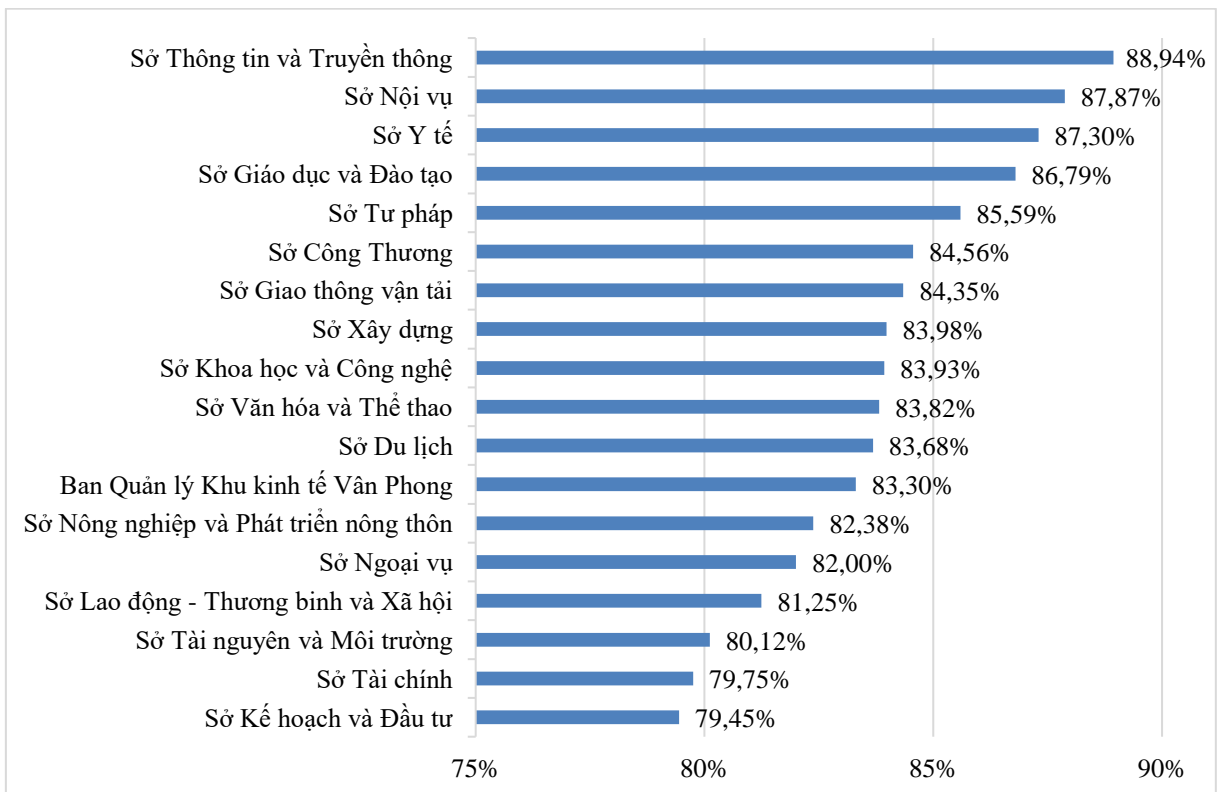
Đối với khách hàng trực tuyến, phần lớn khách hàng hài lòng về giao diện ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến, chỉ khoảng 2,6% khách hàng cảm thấy giao diện chưa thân thiện, khó theo dõi; Còn lại 9,6% đánh giá tạm được và 88,8% đánh giá rất trực quan, dễ sử dụng.

Về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, 75% khách hàng nhận xét là tốt hoặc khá tốt, 21,6% khách hàng thỉnh thoảng còn gặp sự cố và còn lại 3,4% khách hàng cho biết hệ thống thường xuyên bị nghẽn hoặc không thể truy cập.



### 3. Thủ tục hành chính

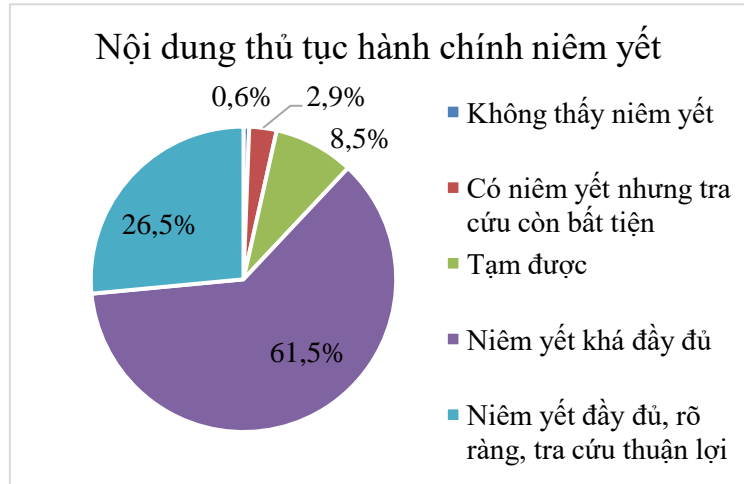
Ở khối sở, Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất ở tiêu chí Thủ tục hành chính, với chỉ số hài lòng đạt 88,94%; kế tiếp là Sở Nội vụ và Sở Y tế với chỉ số tương ứng 87,87% và 87,30%. Sở Kế hoạch và Đầu tư có chỉ số thấp nhất với 79,45%.



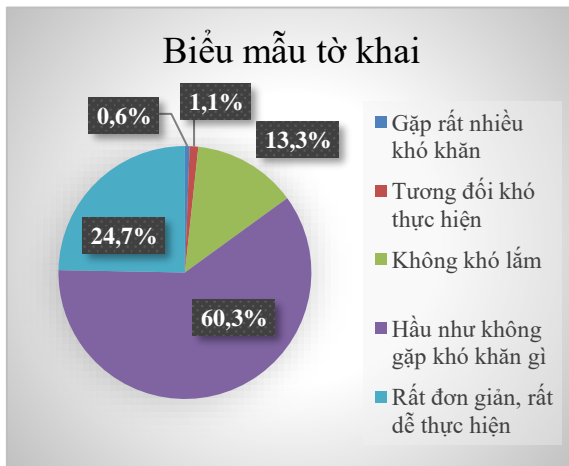
**Biểu đồ 5. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các Sở**

Kết quả tổng hợp, chỉ số hài lòng trung bình đạt 83,85%, đạt mục tiêu năm 2022. Có 12/18 cơ quan đạt mục tiêu đề ra, 6 cơ quan chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh gồm: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Ngoại vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 9,49%.

Trả lời phiếu khảo sát, có đến 88% khách hàng hài lòng với nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa, 8,5% đánh giá mức tạm được và chỉ 3,5% chưa hài lòng (khách hàng ở các Sở: Xây dựng, Văn hóa và Thể thao, Công Thương và Du lịch).



Trên 2% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ có nhiều giấy tờ phải nộp, không thực tế, không cần thiết, trong đó Sở Ngoại vụ (3 khách hàng); Sở Tài Nguyên và Môi trường (03 khách hàng); Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Nội vụ (mỗi đơn vị có 01 khách hàng phản ánh tiêu cực). So với năm 2019, con số này đã giảm mặc dù không nhiều (-0,03%).



và Đầu tư; Sở Công thương mỗi đơn vị có 01 khách hàng phản ánh tiêu cực.

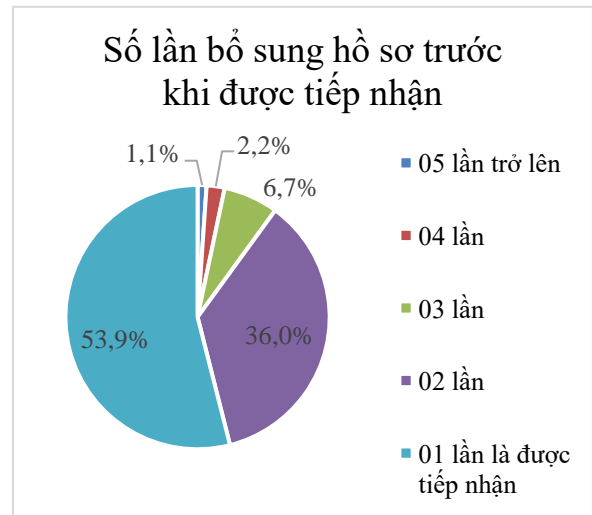
Về biểu mẫu tờ khai thủ tục, 85% khách hàng đánh giá không phức tạp hoặc đơn giản, dễ thực hiện. Tuy nhiên, 11,4% khách hàng cho biết không được tiếp nhận hồ sơ ngay lần đầu mà bị trả về để bổ sung (giảm 1,13% so với năm 2019), chủ yếu là khách hàng các Sở: Tài nguyên và Môi trường (04 khách hàng); Sở Ngoại vụ (03 khách hàng); Sở Lao động thương binh và xã hội; Sở Kế hoạch

Trong số khách hàng phải bổ sung, 53,9% bổ sung 01 lần là được tiếp nhận, còn lại phải từ 02 lần trở lên, trong đó 02 khách hàng của Sở Tài nguyên và môi trường cho biết phải bổ sung từ 4 lần trở lên và 6 khách hàng khác của các Sở: Nội vụ, Tài nguyên và Môi trường, Công Thương, Lao động thương binh và xã hội phải bổ sung 3 lần mới được cấp Giấy biên nhận. Nguyên nhân bổ sung nhiều lần chủ yếu là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn, tuy

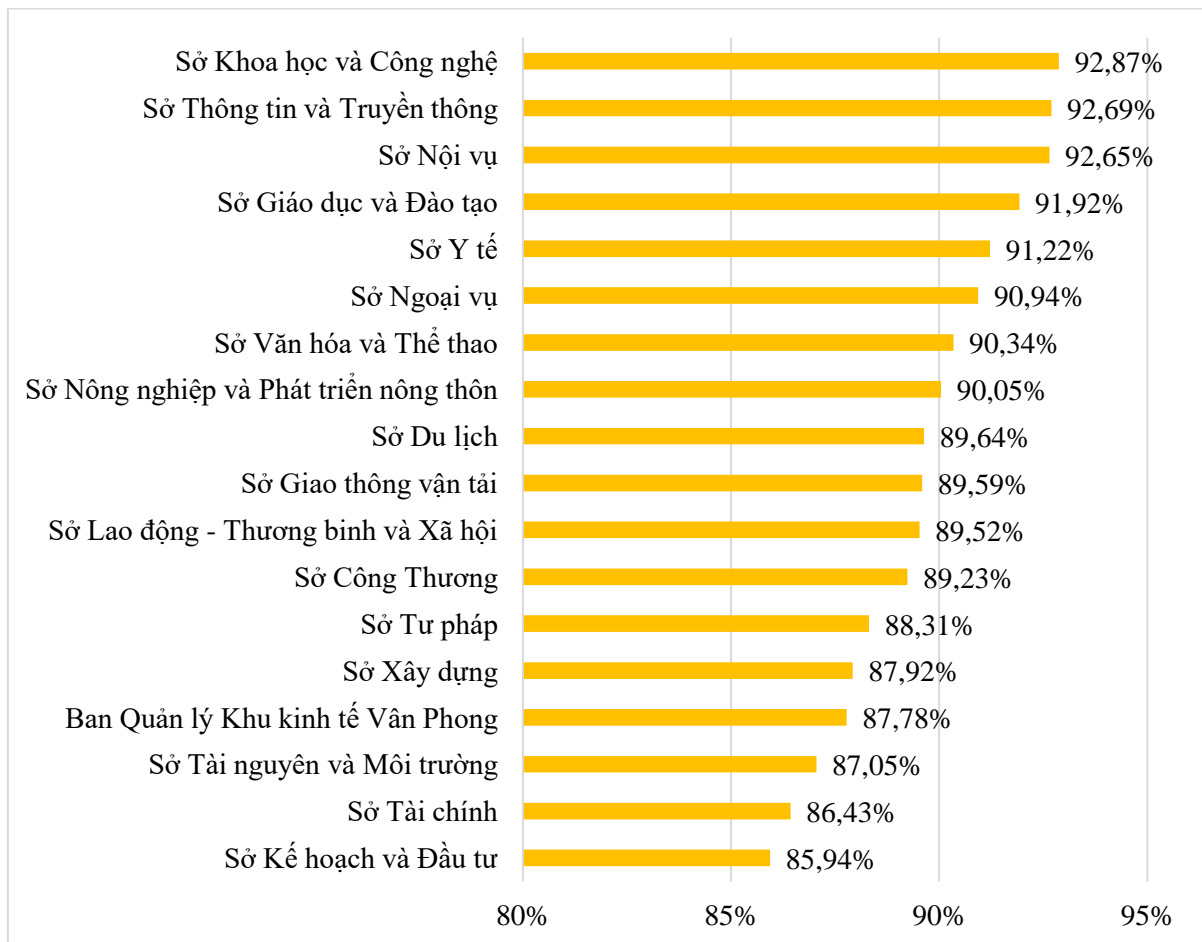
nhiên vẫn có khách hàng phản ánh là do sự hướng dẫn chưa đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của cán bộ, công chức.

Trường hợp phải hoàn thiện hồ sơ, 57,33% khách hàng cho biết được cán bộ một cửa hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng bằng phiếu hướng dẫn theo quy định, có ký xác nhận của công chức; 8% khách hàng cho biết hướng dẫn bằng phiếu nhưng công chức không ký xác nhận; 14,67% khách hàng cho biết

hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được; 20% khách hàng cho biết hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng, không thống nhất. Các trường hợp này tập trung ở các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội mỗi đơn vị có 03 khách hàng phản ánh; Du lịch và Nội vụ mỗi đơn vị có 02 khách hàng phản ánh; Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Tư pháp, Thông tin và truyền thông, Y tế, Xây dựng mỗi đơn vị có 01 khách hàng phản ánh.



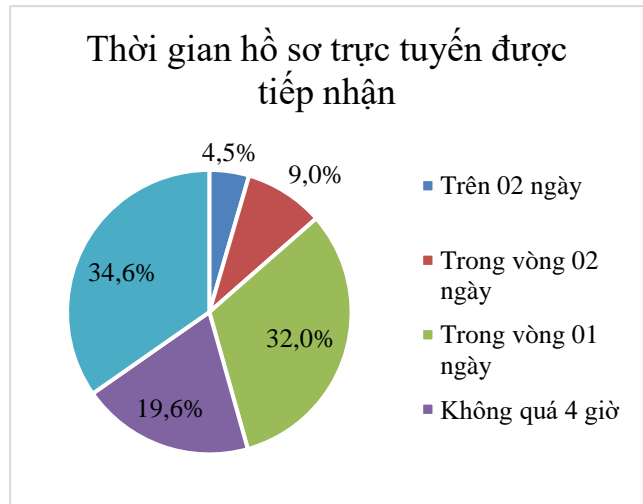
#### 4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức



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

Năm 2022, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức tăng so với năm 2019 từ 84,39% lên 89,97%. Đây vẫn thể hiện là tiêu chí được khách hàng đánh giá tốt nhất trong suốt thời gian qua. 100% cơ quan đạt mức Tốt (trên 84%); Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông có chỉ số cao nhất lần lượt là 92,87% và 92,69%. Sở Kế hoạch và Đầu tư có chỉ số thấp nhất (đạt 85,94%).

Kết quả tổng hợp phiếu khảo sát cho thấy, gần 97,2% khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa cho biết không phải chờ đợi lâu lắm khi làm thủ tục. Một số khách hàng chờ đợi lâu ở Sở Tư pháp (02); Sở Giáo dục và Đào tạo (01); Chờ đợi khá lâu ở Sở Giao thông vận tải – 07 khách hàng; Sở Tư pháp – 02 khách hàng; Các Sở: Lao động - Thương binh và Xã hội, Công Thương, Nội vụ, Ngoại vụ, Tài nguyên và Môi trường, Y tế mỗi đơn vị có 01 khách hàng chờ đợi khá lâu. Các khách hàng chờ đợi lâu chủ yếu do công chức tiếp nhận đang giải quyết cho khách hàng khác và một số ít phản ánh do công chức đang làm việc riêng, thờ ơ, không quan tâm khách hàng hoặc vắng mặt; các trường hợp này rơi vào các sở có số lượng hồ sơ phát sinh lớn như Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp.



Trong khi đó, khá nhiều hồ sơ điện tử do khách hàng nộp trực tuyến qua mạng chưa được các cơ quan tiếp nhận kịp thời: 32,0% khách hàng được tiếp nhận hồ sơ trong vòng 1 ngày; còn đến 9% khách hàng cho biết trong vòng 2 ngày thì hồ sơ điện tử mới được tiếp nhận (xem biểu đồ).

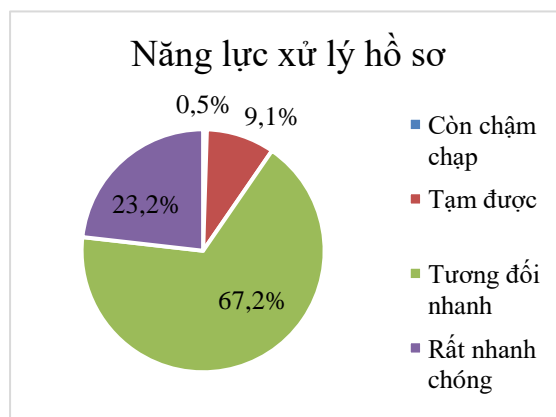
Trên 99% khách hàng nhận xét việc tiếp nhận hồ sơ nhìn chung là khách quan, minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì bất khoản. Tuy nhiên, vẫn còn 2 khách hàng phản ánh có tình trạng công chức nhận hồ sơ không hề có thứ tự, ưu tiên thân quen; và 2 khách hàng phản ánh có trường hợp không công bằng, không hề có thứ tự, ưu tiên thân quen – rơi vào khách hàng Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông.

Có 12 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. Trong số đó có 3 khách hàng được công chức giải thích lý do nhưng không cảm thấy thỏa mãn. Các trường hợp này xuất hiện rải rác ở Sở Tài nguyên và Môi trường (4 khách hàng); Sở Công Thương (3 khách hàng); Sở Xây dựng (2 khách hàng); Các Sở Tư pháp,

Ngoại vụ, Văn hoá và Thể thao mỗi đơn vị có 01 khách hàng phản ánh.

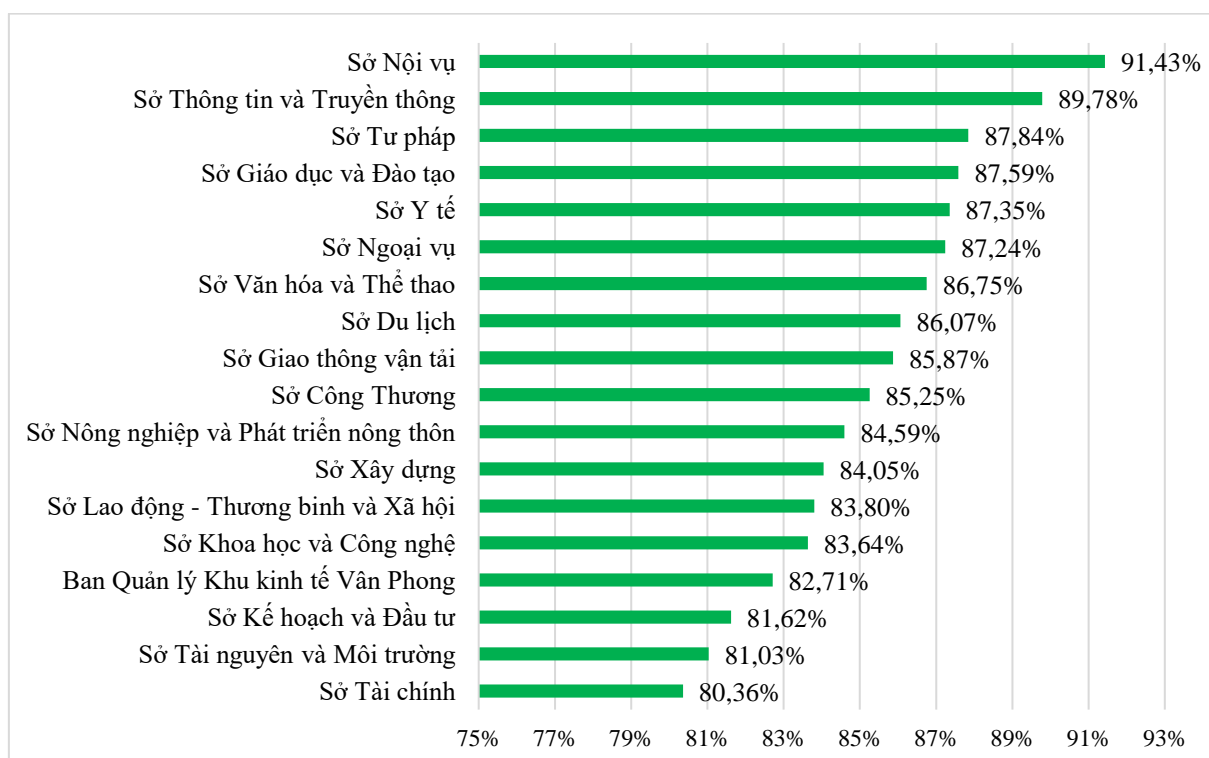
Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử: 93,3% khách hàng nhận xét công chức một cửa khá tận tình, lịch sự, hòa nhã; 6% đánh giá tạm được, còn lại 1 khách hàng nhận thấy công chức một cửa còn thờ ơ, ít tận tình. 90,7% khách hàng hài lòng về thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức chuyên môn; 7,3% đánh giá tạm được và chỉ 1 khách hàng đánh giá thờ ơ, ít tận tình.

Về năng lực xử lý hồ sơ, 23,2% khách hàng đánh giá công chức một cửa tiếp nhận hồ sơ rất nhanh chóng, 67,2% đánh giá tương đối nhanh và có 3 trường hợp nhận xét còn chậm chạp. Trong khi đó, tỷ lệ này đối với công chức chuyên môn là 34,9% xử lý rất nhanh chóng, 51,40% tương đối nhanh và 2 trường hợp xử lý chậm chạp (xem biểu đồ).



96,5% khách hàng được khảo sát cho biết không gặp tình huống những nhiều, tiêu cực trong quá trình giải quyết công việc; tuy nhiên có 4 trường hợp cho biết công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn nhận với mức bồi dưỡng chủ yếu trong khoảng 100.000 – đến 1.000.000 đồng. Đồng thời ghi nhận 19 trường hợp công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối bồi dưỡng.

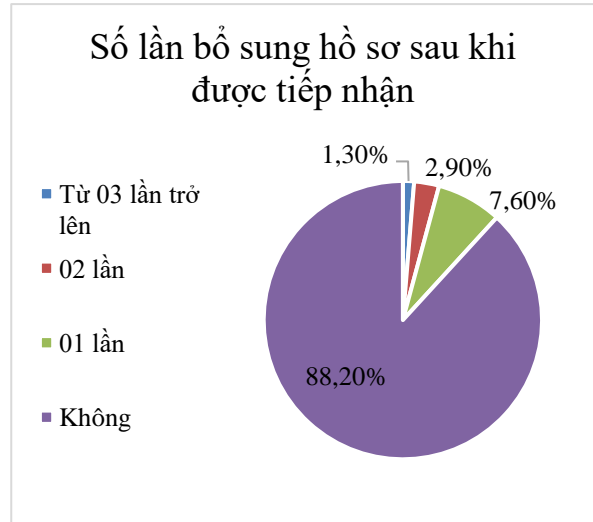
## 5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



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

Kết quả phân tích dữ liệu thu thập cho thấy, chỉ số hài lòng trung bình về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các Sở là 85,34%, đạt mục tiêu năm 2022. Có 14/18 cơ quan có chỉ số trên 83%, cao nhất là Sở Nội vụ (91,43%); Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tài chính là các cơ quan chưa đạt mục tiêu đề ra.

96,84% 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; 7,6% phải bổ sung 01 lần; 2,9% phải bổ sung 02 lần và còn 5 khách hàng cho biết phải bổ sung từ 03 lần trở lên (3 trường hợp Sở Tài nguyên và Môi trường, 1 trường hợp Sở Xây dựng và 1 trường hợp Sở Lao động – Thương binh và Xã hội).

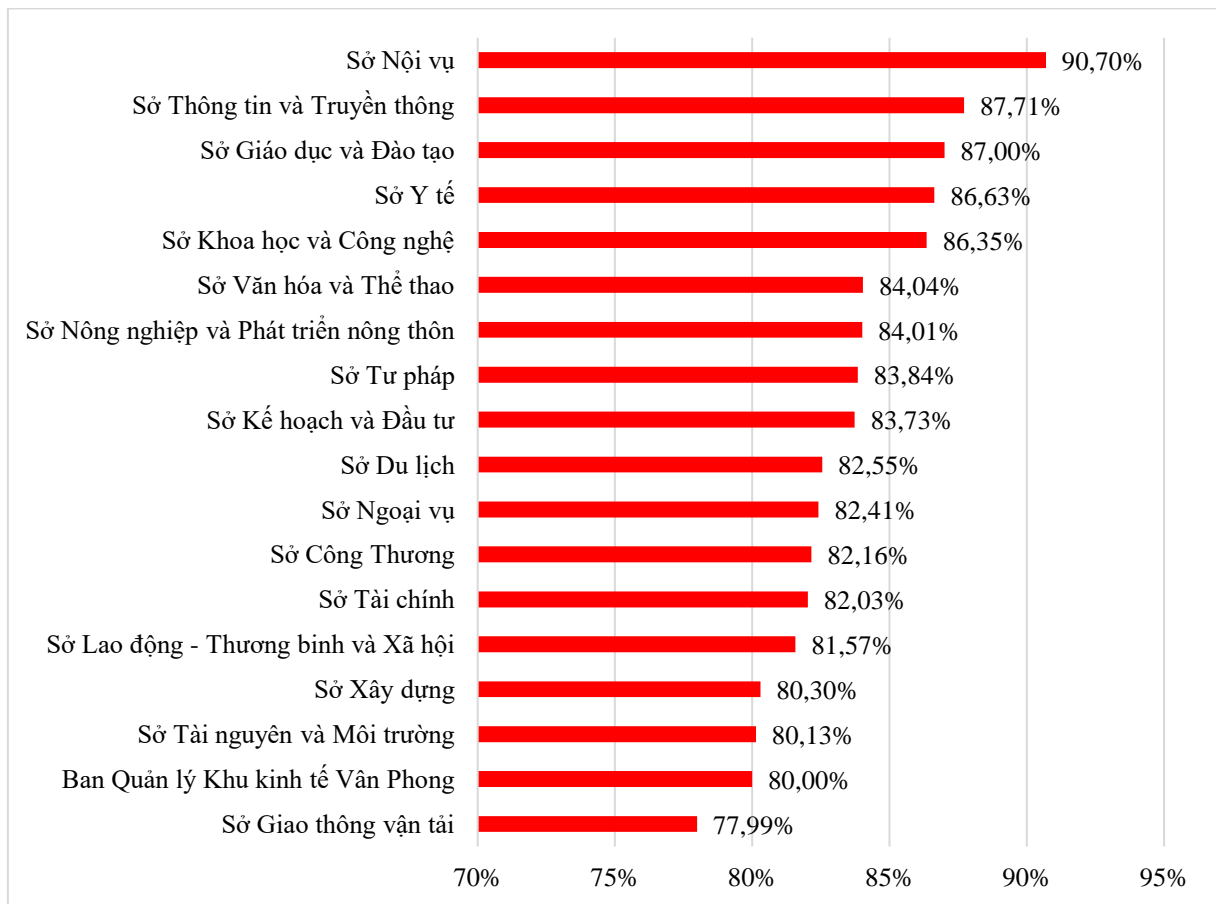


Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, 95,6% khách hàng cho biết nhận kết quả đúng và sớm hạn; một số ít khách hàng nhận kết quả trễ hạn, trong đó có 4 trường hợp khách hàng của Sở Xây dựng (02 khách hàng); Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động thương binh và xã hội (01 khách hàng) nhận kết quả trễ gấp đôi so với thời gian hẹn.

98,6% khách hàng trực tuyến cho biết nhận hồ sơ sớm và đúng hạn, cá biệt có 4 trường hợp trễ hạn nhưng không nhiều (Sở Công thương – 02 trường hợp) và Sở Giao thông vận tải, Sở Tài chính – 01 trường hợp. Đồng thời, 01 trường hợp khách hàng cho biết không nhận được bất kỳ thông tin gì từ cơ quan (Sở Tài chính); 01 gọi điện thoại báo chưa có kết quả nhưng không giải thích lý do (Sở Giao thông vận tải); 01 gửi thông báo vào tài khoản trực tuyến nhưng nội dung không rõ ràng (Sở Công thương, Sở Tài chính).

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

Chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan sở năm 2022 là 83,71%, đạt mục tiêu đề ra. Có 7/18 cơ quan đạt mức Tốt với chỉ số hài lòng trên 84%; cao nhất là Sở Nội vụ; Sở Thông tin và Truyền thông, kể đến là Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế. Còn 9 cơ quan có chỉ số tiêu chí này chưa đạt mục tiêu đề ra, trong đó Sở Giao thông vận tải là cơ quan duy nhất có chỉ số dưới 80%.



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

Kết quả cho thấy có 92,6% khách hàng đánh giá các cơ quan có niềm ýet thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị; 2,9% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ và không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị (tương đương 19 khách hàng).

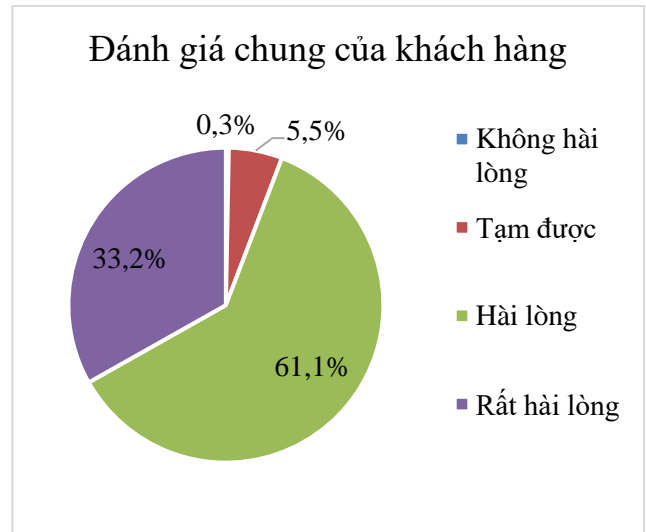
Trong năm 2022, có 1,5% khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính và 100% trong số đó nhận xét việc thực hiện từ mức tạm được đến rất thuận tiện, dễ dàng; không gặp nhiều phiền hà như trước đây. Còn lại, 98,5% khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì 95% cho biết cơ quan hành chính làm rất tốt, chưa có vấn đề hoặc phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị. Hầu hết khách hàng cho biết các nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị cũng được các cơ quan công khai đầy đủ, rõ ràng trên website hoặc tại Bộ phận một cửa.

Các cơ quan cần tiếp tục công khai thông tin các đường dây nóng, tăng cường hiệu quả triển khai một số hệ thống phản ánh, kiến nghị như Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa; Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;... qua đó góp phần cải thiện kết quả tiêu chí này.

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

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2022 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của các Sở rất thấp, chỉ chiếm 0,3% (tương đương 2 người đánh giá không hài lòng, không có khách hàng đánh giá rất không hài lòng). Khách hàng đánh giá hài lòng hoặc rất hài lòng chiếm 94,3% và còn 5,5% khách hàng đánh giá mức tạm chấp nhận.



Mặc dù kết quả thu được khá tích cực, tuy nhiên khách hàng vẫn có nhiều ý kiến, kiến nghị cụ thể để các sở tiếp tục phát huy cũng như tiếp thu, khắc phục hạn chế trong thời gian đến.

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

Với mong muốn nhận được chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn, khách hàng có nhiều góp ý được tổng hợp đầy đủ tại Phụ lục đính kèm. Trong đó, tiêu biểu là:

- Bộ phận một cửa của các Sở làm việc nhiệt tình, hướng dẫn hồ sơ cẩn thận, giúp khách hàng hoàn tất nhanh nhất và kết quả nhận đúng như giấy hẹn.

- Tuy nhiên, trang đăng ký qua mạng [dkkd.gov.vn](http://dkkd.gov.vn) biểu mẫu quá nhiều, khó hiểu, khó điền. Cơ quan cần chú ý nâng cấp website tránh bị tắc nghẽn khi nộp hồ sơ. Xem lại hình thức thanh toán phí trực tuyến vì hiện tại còn liên kết với quá ít ngân hàng.

- Vẫn còn tình trạng khách hàng lấy số ngồi chờ thời gian lâu, cuối cùng báo hết giờ phải chiều tới. Đề nghị có kế hoạch hẹn để dân khỏi mắc công chờ. Cần chú ý nâng cấp dịch vụ trực tuyến để khỏi mắc công đến làm việc trực tiếp.

- Cơ quan nên thông báo rõ ràng là sơ yếu lý lịch phải được xác nhận công chứng tại UBND xã phường chứ không chấp nhận giấy công chứng tại văn phòng công chứng vì có nhiều khách nhầm nên đến văn phòng công chứng cho nhanh nhưng kết quả lại không nhận.

- Sở nên có thêm dịch vụ trả kết quả và nhận thẻ theo phương thức là gửi chuyển phát nhanh, tại có một số người ở xa rất bất tiện phải vào để nhận kết quả. Đồng thời, khi có các thay đổi về hồ sơ quy trình nên cập nhật qua mail



hoặc tin nhắn để được biết và thực hiện.

- Khách hàng kiến nghị đối với những hồ sơ phức tạp doanh nghiệp mong muốn phòng chuyên môn hướng dẫn trực tiếp.

- Đề nghị bộ phận cán bộ tận tâm, nhiệt tình với doanh nghiệp đến liên hệ công tác, giải thích những thủ tục còn thiếu của doanh nghiệp, tránh trường hợp đi lại nhiều lần mất thời gian, phiền hà, niềm nở và vui vẻ, cởi mở hơn.

- Kiến nghị bộ phận một cửa bố trí nơi làm việc rộng hơn.

- Cần thường xuyên tập huấn cho cán bộ, công chức địa phương trong việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

- Khách hàng không rành về các thủ tục hành chính, xin đề nghị hướng dẫn và cấp giấy tờ giới thiệu đến cơ quan chức năng khác cho chúng tôi dễ bề tiếp tục hồ sơ

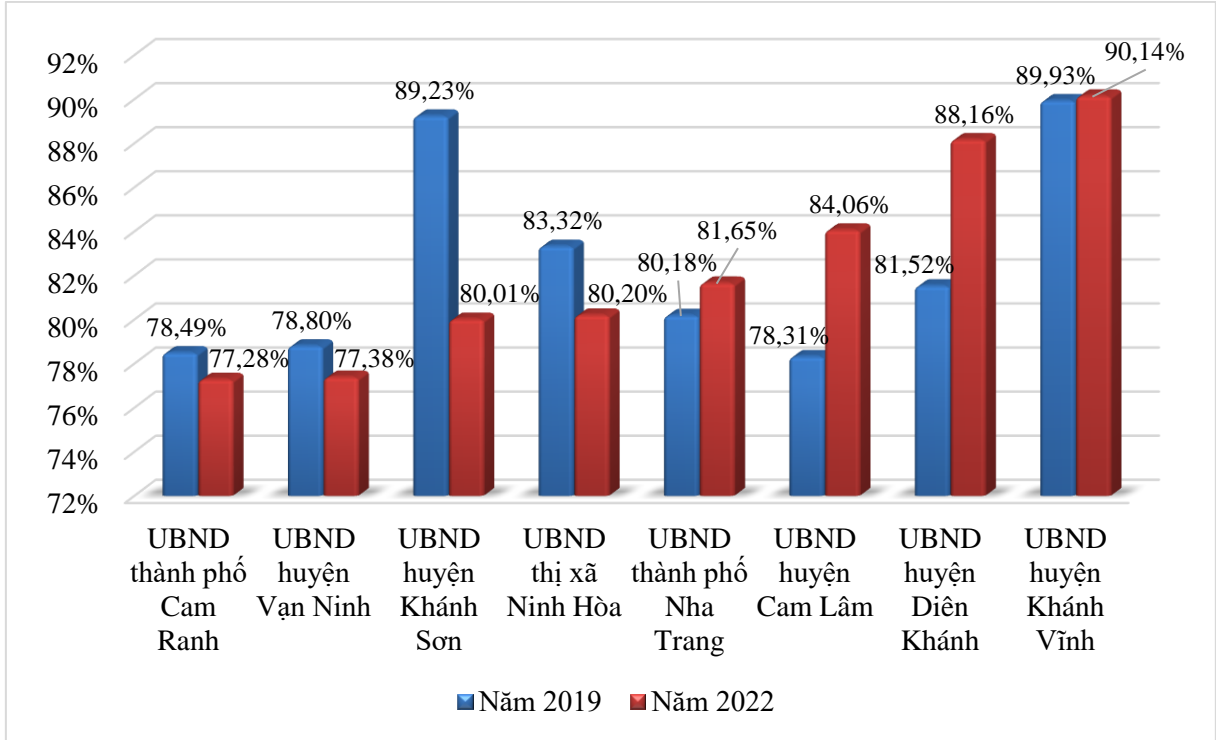
- Kính mong quý cấp nhắc nhở gia hạn đất trước thời hạn, trước là để cho quý cấp, sau khách hàng không phải đi lại nhiều lần.

- Ngành chức năng thống nhất quy định cụ thể các giấy tờ xin cấp quyền sử dụng đất cho cơ sở Tôn giáo theo đúng thời gian và luật đã quy định, nhằm tạo điều kiện hoạt động tốt cho cơ sở tín ngưỡng. Đồng thời, Tăng ni chưa có hộ khẩu tại địa phương thì thủ tục còn rắc rối. Cần hỗ trợ các tăng ni nhiều hơn để công việc thuận lợi.

- Dịch vụ làm trích đo sơ đồ nhà tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Khánh Hòa tỉnh rất chậm trễ, hồ sơ khách hàng nộp đầy đủ nhưng phải 2 đến 3 tháng hoặc có thể trễ hơn mới có trích đo cho khách hàng cần khắc phục và hoàn thành đúng thời gian quy định.

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

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**

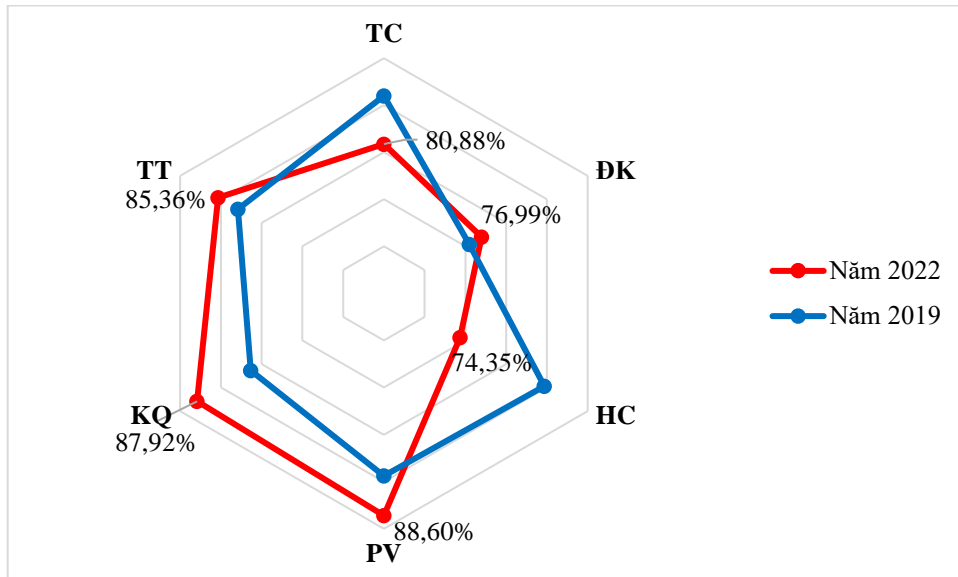


**Biểu đồ 9. Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện năm 2019 và 2022**

Năm 2022, chỉ số mức độ hài lòng chung Khối UBND các huyện, thị xã, thành phố đạt 82,36%, thấp hơn mục tiêu năm 2022 là 0,64%. UBND huyện Khánh Vĩnh tiếp tục có chỉ số cao nhất, đạt 90,14%; thấp nhất là UBND thành phố Cam Ranh 77,28% và UBND huyện Vạn Ninh 77,38% - đây cũng là 02 đơn vị cấp huyện có chỉ số dưới 80%.

So sánh với kết quả khảo sát năm 2019, 4 huyện có chỉ số hài lòng giảm, đó là huyện Khánh Sơn: -9,22%, Ninh Hòa -3,12%, Vạn Ninh: -1,42%, Cam Ranh: -1,21%. Trong 4 đơn vị cấp huyện có chỉ số hài lòng tăng thì huyện Diên Khánh có biên độ tăng lớn nhất +6,64% từ 81,52% lên 88,16%.

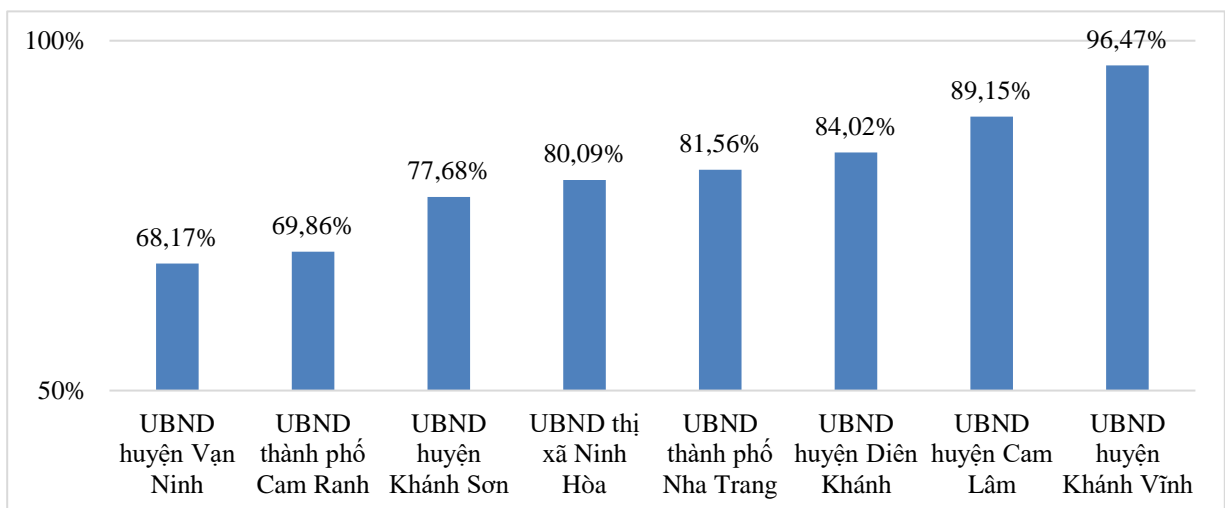
Trên các tiêu chí đánh giá, có 3/6 tiêu chí đạt mục tiêu trên 83% là Kết quả, tiến độ giải quyết công việc (88,60%), Sự phục vụ của cán bộ công chức (87,92%), Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi (85,36%). Trong số 3 tiêu chí chưa đạt mục tiêu năm 2022, có 2 tiêu chí dưới 80% là Điều kiện đón tiếp và phục vụ (76,99%) và Thủ tục hành chính (74,35%).



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

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

### 1. Tiếp cận dịch vụ



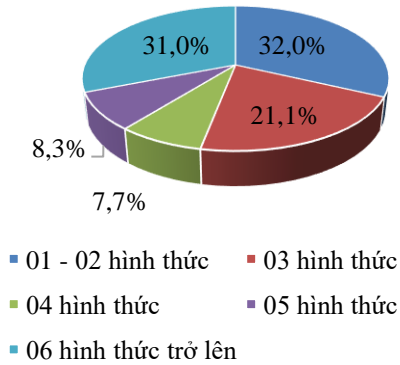
**Biểu đồ 11. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện**

Chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ đạt 80,88%, giảm 5,12% so với năm 2019. Chỉ 3/8 đơn vị cấp huyện có chỉ số đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (trên 83%) là các huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm và Diên Khánh; 3 đơn vị có chỉ số đạt dưới 80% là huyện Vạn Ninh, Khánh Sơn và thành phố Cam Ranh.

Có 92,02% khách hàng đánh giá thông tin TTHC, các biểu mẫu, tờ khai, phí, lệ phí được niêm yết rõ ràng, dễ hiểu; tiếp theo là bộ hồ sơ mẫu đạt 89,88%; quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc đạt 84,05%. Các thông tin chưa đến được với khách hàng là: hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet, hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, cách thức tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS. Nhiều khách hàng được hỏi cũng trả lời chưa

từng biết đến Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh, tập trung ở huyện Vạn Ninh, Khánh Sơn, thành phố Nha Trang, Cam Ranh. Có thể thấy, một bộ phận khách hàng vẫn chưa được tiếp cận các dịch vụ công trực tuyến, tiện ích trực tuyến mà tỉnh cung cấp.

Hình thức cung cấp thông tin

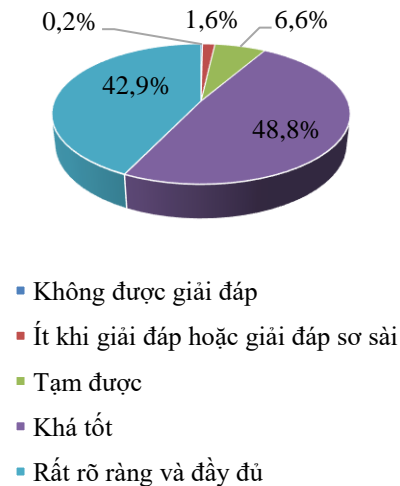


Kết quả khảo sát chung về tiếp cận dịch vụ cho thấy các thông tin được chuyển tải đến khách hàng chưa được đa dạng, chủ yếu vẫn qua nội dung niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc do công chức giới thiệu, hướng dẫn. Khách hàng cho biết số hình thức được tiếp cận như sau: 01-02 hình thức (32%); 03 hình thức (21,1%), 4-5 hình thức (16%), 06 hình thức trở lên (31%).

Về chất lượng thông tin, có 75,3% khách hàng phản hồi tích cực ở mức rất đầy đủ, dễ hiểu hoặc tương đối đầy đủ, dễ hiểu. Có 8,1% nhận xét ở mức tạm được, 6,5% cho rằng chưa đầy đủ, sơ sài và 1,1% phản hồi tiêu cực, nhận xét “hoàn toàn không có hướng dẫn”.

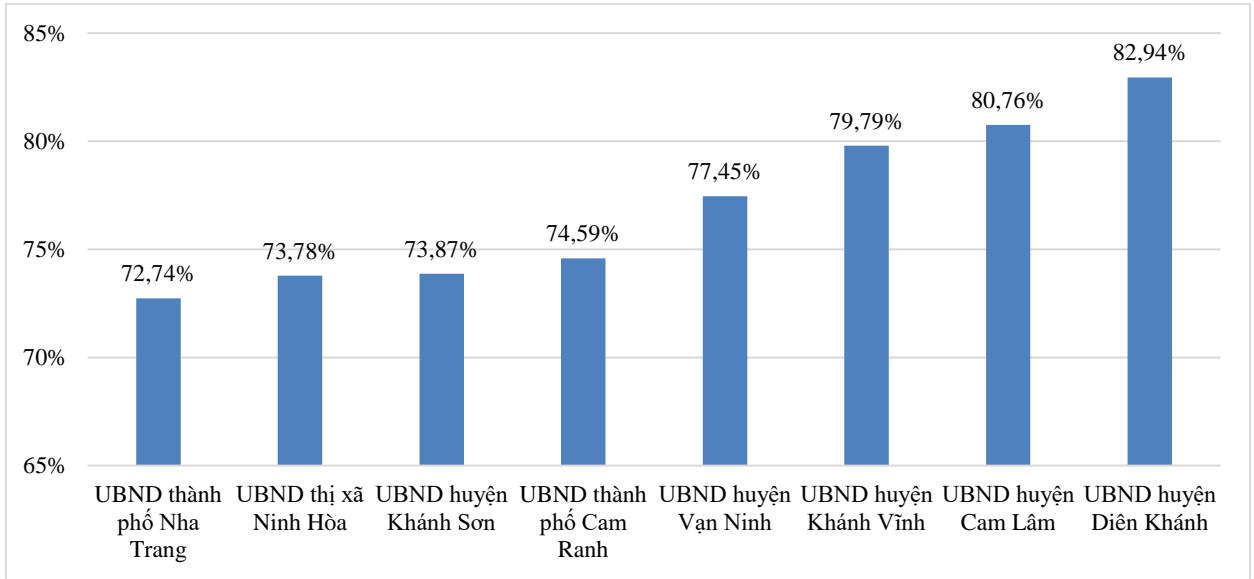
Khi có thắc mắc về TTHC, 48,8% khách hàng đánh giá công chức, viên chức giải đáp khá tốt, 42,9% đánh giá rất rõ ràng và đầy đủ, tập trung nhiều ở UBND huyện Diên Khánh (143 ý kiến), thành phố Nha Trang (107 ý kiến). Những phản hồi tiêu cực, nhận xét ít khi giải đáp hoặc giải đáp ở mức tạm được ghi nhận chủ yếu ở các nhóm thủ tục lĩnh

Hướng dẫn khi thắc mắc về TTHC



vực Đất đai (12,37%) và Xây dựng (9,09%). Đa số khách hàng nhận xét công chức chủ động trao đổi, hướng dẫn và cung cấp thêm thông tin (95,7%). Trong đó khách hàng ở huyện Diên Khánh, Khánh Vĩnh và thành phố Nha Trang nhận xét công chức “rất chủ động và tích cực cung cấp thêm”.

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

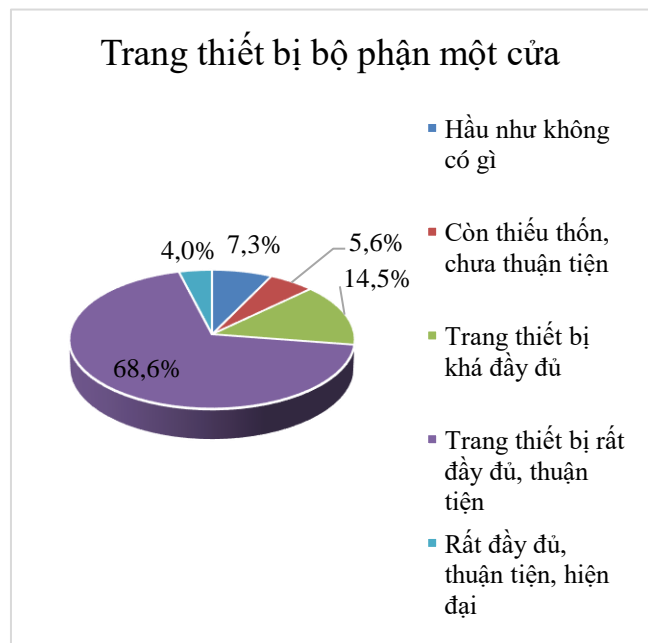


**Biểu đồ 12. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của UBND cấp huyện**

Chỉ số trung bình chung về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2022 đạt 76,99%. Trong UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ có huyện Diên Khánh và Cam Lâm có chỉ số trên 80%. Các địa phương còn lại đều có chỉ số thấp hơn 80%, trong đó thành phố Nha Trang đạt thấp nhất 72,74%, tiếp theo là thị xã Ninh Hòa đạt 73,78%.

Về cơ sở vật chất bộ phận Một cửa, có 25,5% khách hàng nhận xét khang trang, hiện đại, 60,9% nhận xét khá rộng rãi, tiện nghi và 13,1% nhận xét tạm được hoặc còn chật hẹp, chưa thuận tiện. Khách hàng nhận xét một số bộ phận Một cửa khá đông hoặc quá tải, chủ yếu ở UBND thị xã Ninh Hòa, huyện Cam Lâm, Vạn Ninh và thành phố Nha Trang.

Nhận xét về trang thiết bị bộ phận Một cửa, có 68,6% nhận xét rất đầy đủ, thuận tiện, còn lại 14,5% nhận xét ở mức tạm được, trong đó có 7,3% đánh giá “hầu như không có gì” và 5,6% đánh giá “còn thiếu thốn, chưa thuận tiện”. Tuy nhiên khách hàng ở UBND thị xã Ninh Hòa nhận xét “Chật chội, chen lấn có dấu hiệu không minh bạch theo số thứ tự”, “Thiếu chỗ ngồi viết”. Để tạo thuận lợi hơn khi đến giao dịch, khách hàng của UBND cấp huyện mong muốn

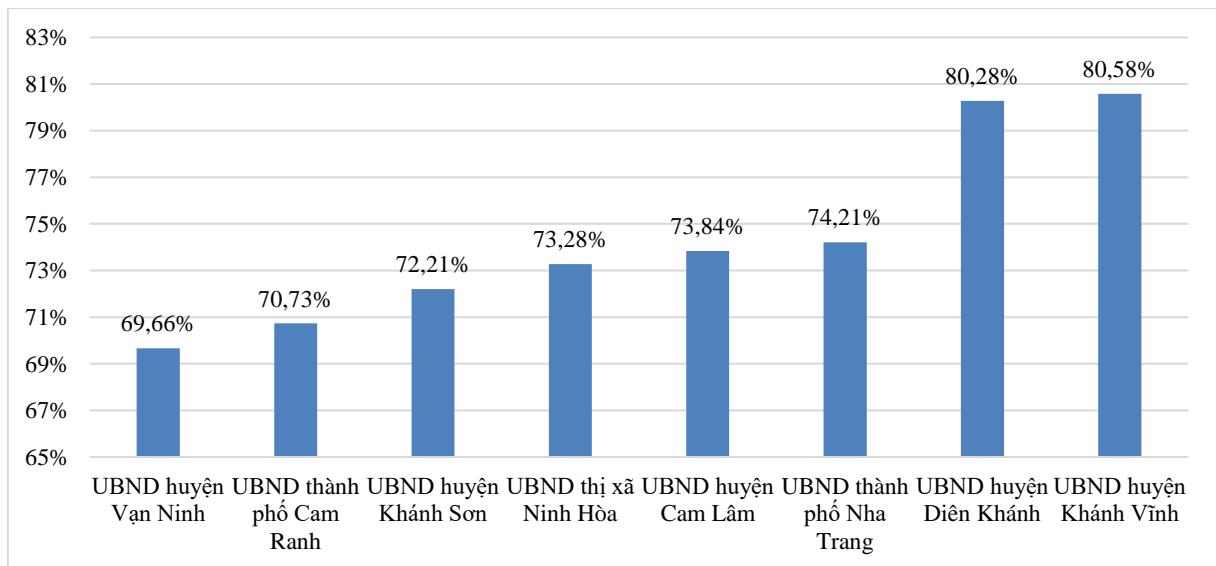


được trang bị thêm: nước uống (29,72%), văn phòng phẩm (20,39%), máy tính (20,01%), máy scan, photocopy (19,57%), ghế ngồi chờ (17,92%), mạng wifi (17,03%),...

Nhìn chung, mặc dù trong các năm qua UBND các huyện, thị xã, thành phố đã dành ngân sách để đầu tư trang thiết bị bộ phận Một cửa. Tuy nhiên, do số lượng hồ sơ tiếp nhận giải quyết liên tục tăng qua các năm, một số địa phương có hiện tượng quá tải, đồng thời trang thiết bị đầu tư đã lâu, một số đã xuống cấp nên chưa đạt kỳ vọng của khách hàng. Trong năm 2023 các địa phương cần quan tâm, rà soát trang thiết bị, thực hiện đầu tư, sửa chữa, thay thế các thiết bị đã hết hạn sử dụng, hòng học để phục vụ khách hàng tốt hơn. Đồng thời, nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích để góp phần giảm tải cho bộ phận một cửa, góp phần nâng cao cả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, Điều kiện tiếp đón và phục vụ.

### 3. Thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng trung bình chung về thủ tục hành chính của UBND cấp huyện năm 2022 đạt 73,35%, là tiêu chí có chỉ số thấp nhất trong 6 tiêu chí thành phần. Chỉ có 2/8 địa phương có chỉ số trên 80%, gồm huyện Khánh Vĩnh và Diên Khánh, không có huyện đạt mục tiêu trên 83%. Huyện Vạn Ninh là địa phương có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 69,66%.

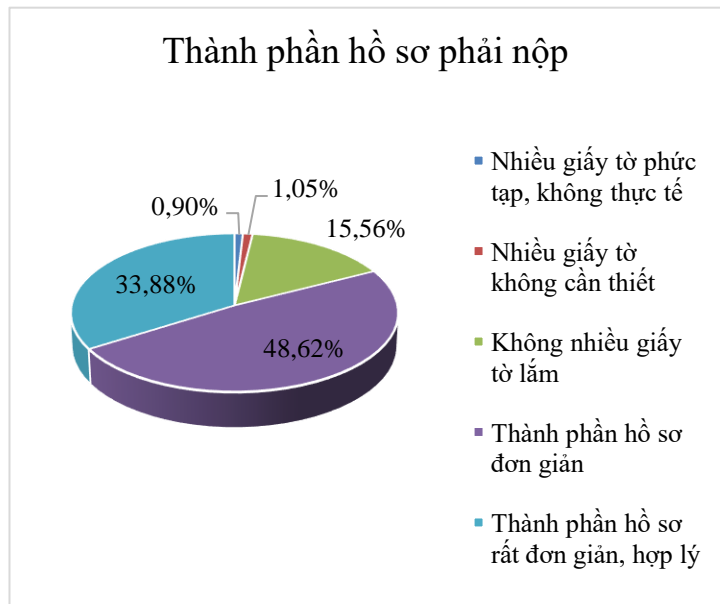


#### Biểu đồ 13. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của UBND cấp huyện

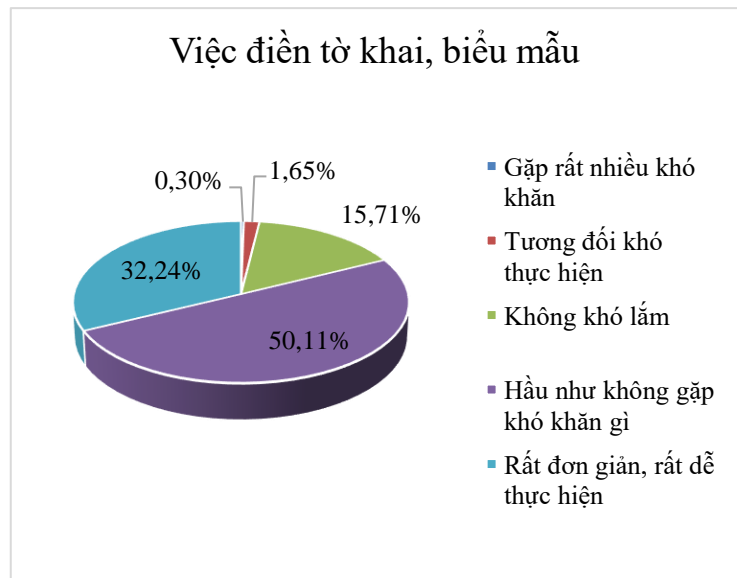
Nhìn chung, khách hàng đánh giá nội dung thủ tục hành chính được niêm yết đầy đủ, rõ ràng, quy định rõ điều kiện thực hiện TTHC, thành phần hồ sơ phải nộp, thời gian và cách thức thực hiện. Tuy nhiên, 0,7% khách hàng (04 khách hàng ở huyện Vạn Ninh; 03 khách hàng ở thị xã Ninh Hoà) đánh giá không thấy niêm yết; 2,24% đánh giá có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện (05

khách hàng ở UBND huyện Vạn Ninh; 06 khách hàng ở UBND thành phố Cam Ranh).

Nhận xét về thành phần hồ sơ, có 48,62% khách hàng cho rằng thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý, 33,88% cho rằng đơn giản, hợp lý, 15,56% nhận xét không nhiều giấy tờ lắm, chỉ có 14 khách hàng (chiếm tỷ lệ 1,05%) cho rằng thành phần hồ sơ có nhiều loại giấy tờ không cần thiết, 12 khách hàng (chiếm tỷ lệ 0,9%) cho rằng nhiều giấy tờ phức tạp, không cần thiết. Tỷ lệ khách hàng thực hiện thủ tục lĩnh vực đất đai và xây dựng không hài lòng về thành phần hồ sơ phải nộp cũng cao hơn so với các lĩnh vực khác.



Đối với việc điền tờ khai, biểu mẫu đa số khách hàng với tỷ lệ 50,11% không gặp khó khăn gì, 32,24% nhận xét rất đơn giản dễ thực hiện, 15,71% nhận xét không khó lắm và có 22 khách hàng với tỷ lệ 1,6% nhận xét tương đối khó thực hiện; chỉ có 04 khách hàng chiếm tỷ lệ 0,3% gặp nhiều khó khăn khi thực hiện các tờ khai, biểu mẫu



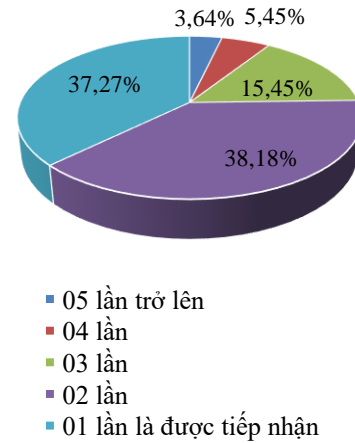
theo quy định TTHC. Khách hàng gặp khó khăn đối với tờ khai, biểu mẫu ở các lĩnh vực như: 16 trường hợp lĩnh vực đất đai (chủ yếu thủ tục cấp giấy chứng nhận lần đầu), 5 trường hợp đăng ký kinh doanh, 4 trường hợp lĩnh vực cải chính hộ tịch, 1 trường hợp an toàn thực phẩm. Riêng lĩnh vực xây dựng, 21,8% khách hàng đánh giá “không khó lắm”, còn lại không gặp khó khăn gì khi điền tờ khai, biểu mẫu.

Với câu hỏi “*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?*”, có 99,6% khách hàng trả lời không và 5 khách hàng với tỷ lệ 0,4% trả lời có (03 khách hàng

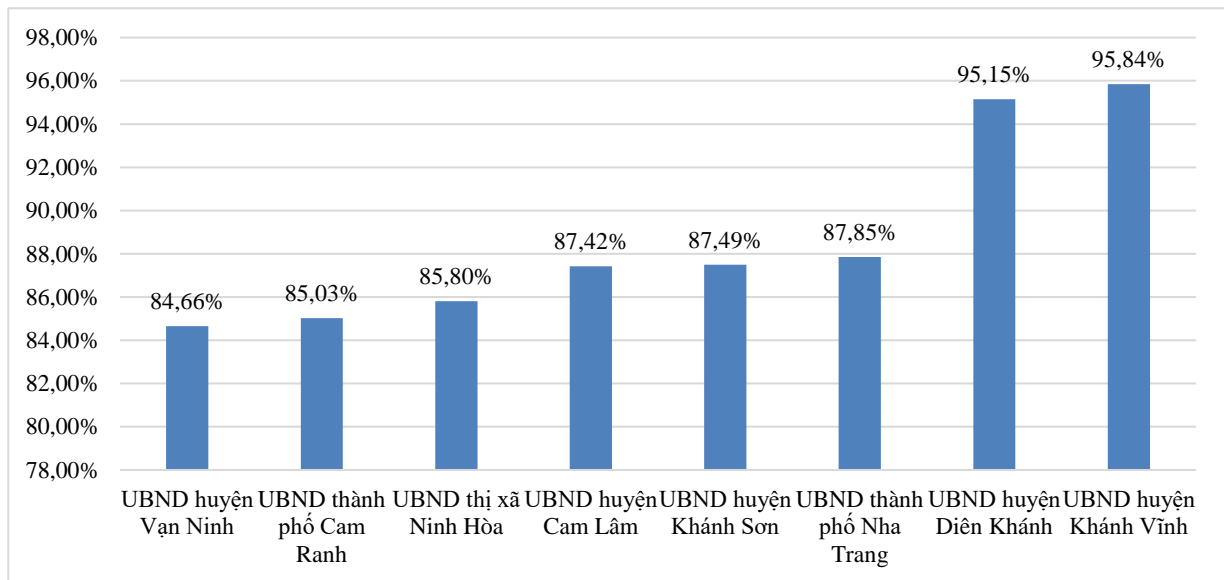
UBND thị xã Ninh Hòa, 01 khách hàng UBND thành phố Nha Trang và 01 khách hàng UBND huyện Vạn Ninh).

Đa số khách hàng với tỷ lệ 91,8% nộp hồ sơ một lần là được tiếp nhận ngay. Có 8,2% cho biết hồ sơ bị trả lại để bổ sung. Các trường hợp phải bổ sung, nộp lại hồ sơ ghi nhận nhiều ở thành phố Nha Trang (29 trường hợp), thành phố Cam Ranh (20 trường hợp) và huyện Vạn Ninh (18 trường hợp). Khi nộp hồ sơ bổ sung 37,27% khách hàng trả lời nộp một lần là tiếp nhận; 38,18% khách hàng ghi nhận nộp 2 lần là tiếp nhận. Đáng chú ý có đến 9,09% nộp từ 4 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 nhưng vẫn có trường hợp khách hàng phản ánh do công chức hướng dẫn không rõ ràng hoặc mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung.

Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận



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



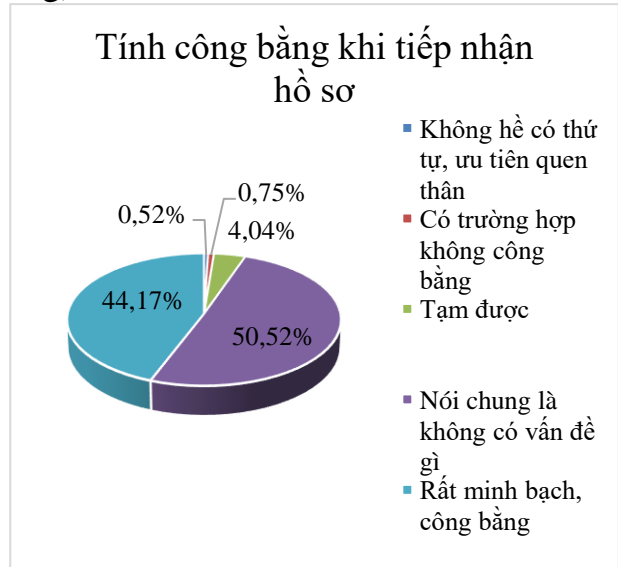
**Biểu đồ 14. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của UBND cấp huyện**

Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2022 đạt 88,60%, tăng 4,22% so với năm 2019, tất cả đơn vị đều đạt mức Tốt (trên 84%). Huyện Khánh Vĩnh và Diên Khánh có chỉ số đạt cao nhất 95,84% và 95,15%, huyện Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, đạt 84,66%.

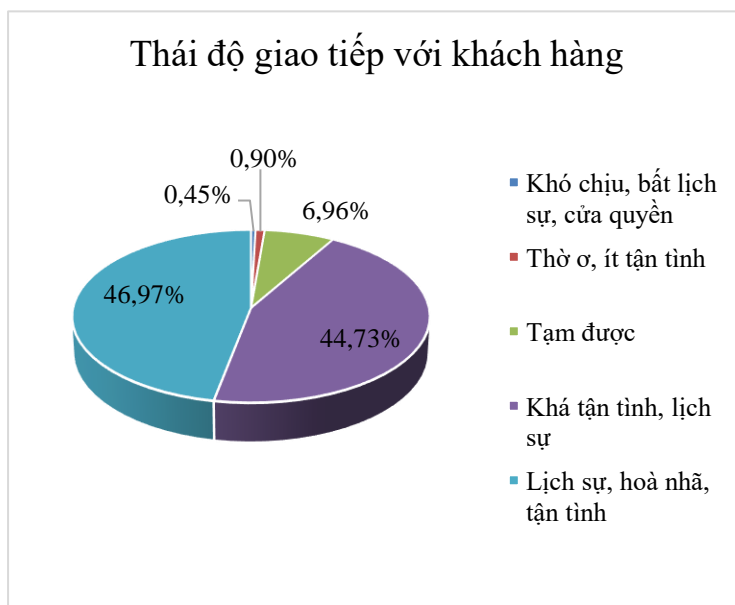


Kết quả khảo sát cho thấy 27,18% được tiếp đón ngay; 34,8% khách hàng đánh giá công chức tiếp đón tương đối nhanh; 31,37% khách hàng cho biết thời gian phải chờ đợi không lâu lắm; 4,71% khách hàng cho biết phải chờ đợi khá lâu và có 1,94% phải chờ đợi rất lâu. Các trường hợp phải chờ đợi lâu ghi nhận ở thị xã Ninh Hoà (8 khách hàng); huyện Vạn Ninh (6 khách hàng); thành phố Nha Trang (4 khách hàng), thành phố Cam Ranh (3 khách hàng), huyện Khánh Sơn và Cam Lâm (mỗi đơn vị 2 khách hàng).

Về sự công bằng khi tiếp nhận hồ sơ, có 44,17% nhận xét rất minh bạch và công bằng, 50,52% khách hàng nhận xét nói chung là không có vấn đề gì, 0,75% cho rằng có trường hợp không công bằng và 0,52% cho rằng không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân. Các trường hợp phản hồi tiêu cực ghi nhận tại thành phố Nha Trang, các huyện Cam Lâm, Vạn Ninh, Khánh Sơn.



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?”, đa số khách hàng với tỷ lệ 97,6% trả lời không, có 31 khách hàng với tỷ lệ 2,4% trả lời có. Việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa được khách hàng nhận xét tương đối nhanh (57,1%), rất nhanh chóng (27,4%), chỉ có 2,5% 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. Có 5 ý kiến, tỷ lệ 0,4% cho biết có trường hợp đã từng gặp công chức một cửa nhận hồ sơ ngoài cơ quan.



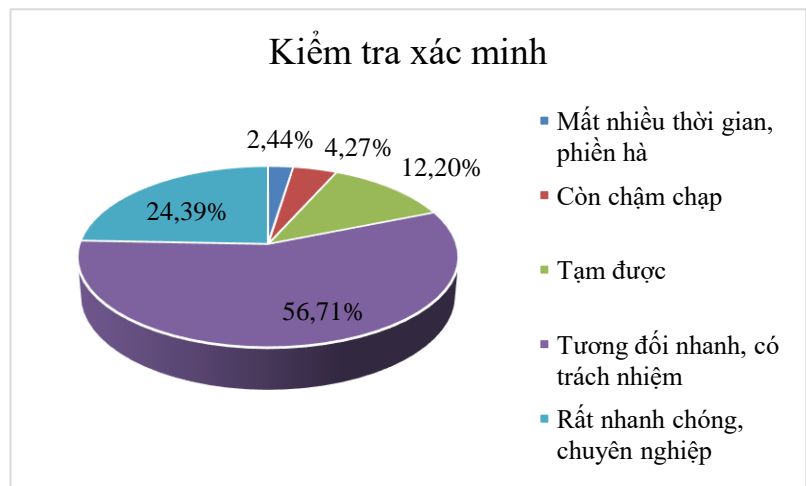
Đối với thái độ giao tiếp của công chức, đa số khách hàng với tỷ lệ 44,7% nhận xét khá tận tình lịch sự, 47% nhận xét lịch sự, hòa nhã, tận tình. Có 0,9% khách hàng cho biết công chức thờ ơ, ít tận tình và 0,45% phản ánh khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền. Các phản hồi tiêu cực ghi nhận tại huyện Khánh Sơn, Cam Lâm, và Vạn Ninh.

Đa số các khách hàng, tỷ lệ 87,9% chỉ giao dịch với công chức Một cửa, 12,1% còn lại có làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế. Nhận xét về thái độ giao tiếp của công chức chuyên môn, đa số khách hàng với tỷ lệ 43,3% nhận xét khá tận tình, lịch sự; 43,3% nhận xét lịch sự, hòa nhã, tận tình, 9,8% nhận xét ở mức tạm được và có 2,4% nhận xét thờ ơ, ít tận tình, 1,2% nhận xét nhận xét khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (trường hợp này rơi vào 01 khách hàng ở huyện Khánh Sơn và 02 khách hàng ở thành phố Cam Ranh).

Đối với việc kiểm tra, xác minh, có 56,7% khách hàng nhận xét tương đối nhanh, có trách nhiệm; 24,4% nhận xét rất nhanh chóng, chuyên nghiệp và 6,7% nhận xét còn chậm chạp, mất thời gian, phiền hà.

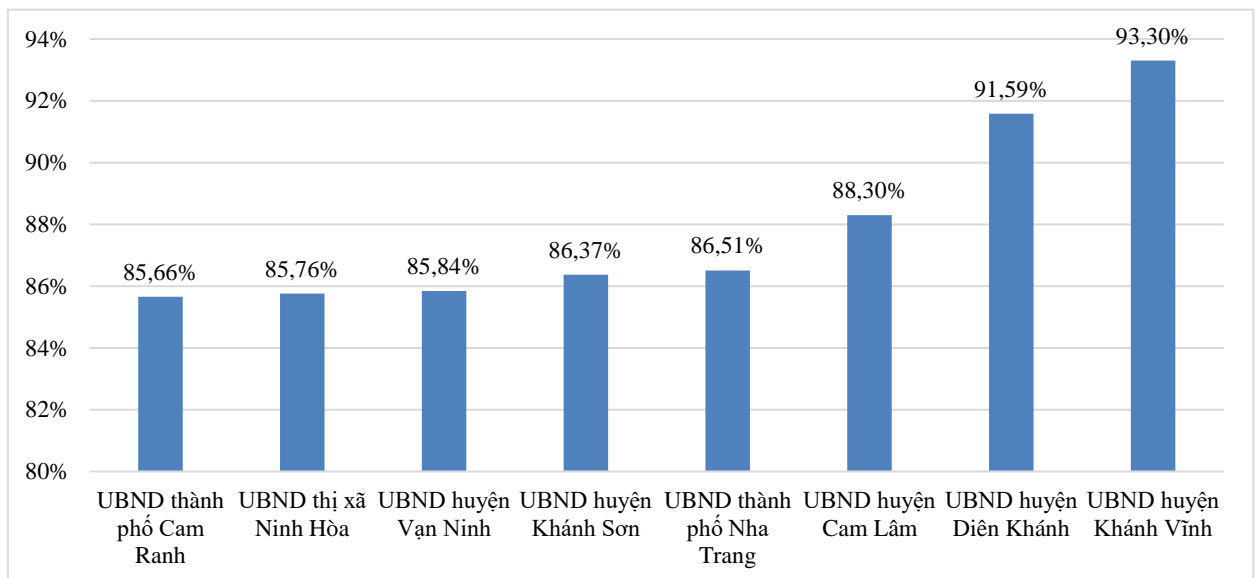
Nhận xét về tính liêm chính trong công việc, đa số khách hàng với tỷ lệ 96,9% nhận xét công chức không có các biểu hiện tiêu cực. Có 2,2% khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối, 0,9% cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận và 0,1% công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để giải quyết công việc nhanh hơn. Có 09 trường hợp khách hàng cho biết số tiền được đề nghị bồi dưỡng từ 100.000 đến 1.000.000 đồng và 02 trường hợp cho biết “số tiền khác”

Kết quả điều tra khảo sát năm 2022 ghi nhận rất nhiều tâm tư, nguyện vọng của khách hàng phản ánh thái độ làm việc của công chức. Bên cạnh rất nhiều những phản hồi tích cực như: “*Từ khâu nộp hồ sơ đến khi tổ công tác làm việc hoà nhã, nhiệt tình, tôi có ý kiến biểu dương*”, “*Tôi cảm thấy hài lòng, hy vọng cơ quan sẽ tiếp tục thực hiện cải cách hành chính để giảm tối thiểu thủ tục cho dân*” (Nha Trang); “*Cực kỳ hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ, vui vẻ, nhiệt tình, một cửa rộng*” (Diên Khánh); Tuy nhiên, vẫn còn có một số phản ánh



về thái độ phục vụ: “Thái độ phục vụ của công chức cần được cải thiện thêm, hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho dân, số thứ tự khi lên làm hồ sơ cần được tách thành các buổi khác nhau, vì bốc số từ sáng tới chiều mà vẫn chưa được nhận hồ sơ vì cán bộ nói hết giờ làm việc” (Vạn Ninh), “Công chức phục vụ tốt, tuy nhiên cán bộ một cửa nhân nhó khi nhờ in giùm hồ sơ”(Khánh Vĩnh), “Cán bộ mặt hàng ngày không niềm nở, khó chịu; Phòng Tài nguyên và Môi trường cần thay nhân viên một cửa, cần tìm một nhân viên có tài có đức, hướng dẫn cho nhân dân khi nộp hồ sơ đất đai, đỡ mất thời gian, có hồ sơ bổ sung cả 2 năm chưa xong” (Khánh Sơn), “Mong các cấp lãnh đạo quan tâm nhắc nhở nhân viên thái độ phục vụ với nhân dân tận tình và niềm nở hơn nhằm phục vụ cho nhân dân ngày càng niềm nở hơn. Xin chân thành cảm ơn” (Diên Khánh), “Mong muốn cán bộ nhiệt tình giải quyết hồ sơ nhanh gọn cho dân để khi dân cần cơ” (Cam Lâm).

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



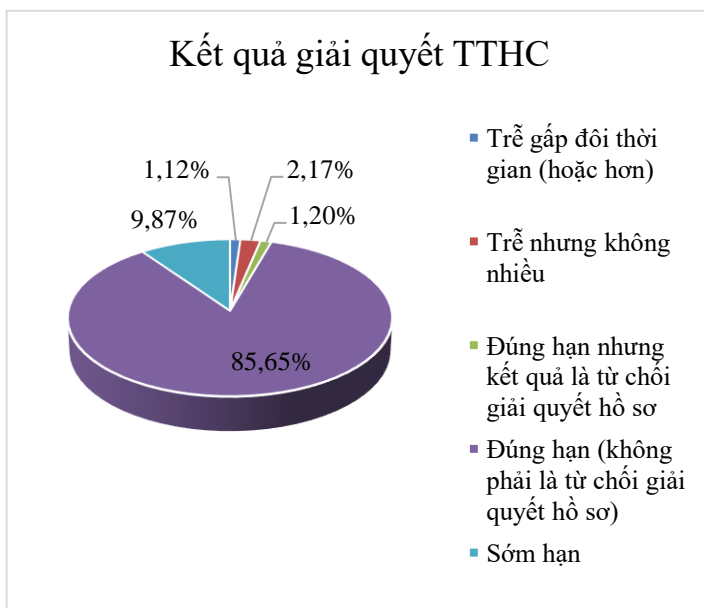
**Biểu đồ 15. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của UBND cấp huyện**

Chỉ số trung bình về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2022 đạt 87,92% (đạt mục tiêu đề ra trên 83%), tăng 6,59% so với năm 2019. UBND huyện Khánh Vĩnh, Diên Khánh có chỉ số cao nhất đạt 93,3% và 91,59%, UBND thành phố Cam Ranh có chỉ số thấp nhất, đạt 85,66%. So với năm 2019, tất cả các địa phương đều có chỉ số tăng, trong đó Diên Khánh và Cam Lâm có biên độ tăng nhiều nhất, đạt 10,42% và 9,67%.

Sau khi đã nhận giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có 90,6% khách hàng cho biết cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm. Có 9,4% khách hàng phải bổ sung hồ sơ thêm, trong đó 6,3% bổ sung 01 lần, 1,8% bổ sung 02 lần và 0,7% bổ sung 03 lần, 0,5% bổ sung 04 lần. 93,42% khách hàng được hướng dẫn

đầy đủ, rõ ràng cách tra cứu thông tin hồ sơ, chỉ có 6,58% nhận xét việc hướng dẫn không đầy đủ rõ ràng hoặc không có hướng dẫn.

Đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đa số khách hàng với tỷ lệ 85,65% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn, 9,87% cho biết hồ sơ được giải quyết sớm hạn. Có 2,17% khách hàng cho biết hồ sơ giải quyết trễ nhưng không nhiều và 1,12% trễ gấp đôi so với thời gian quy định hoặc hơn. Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, 40% khách hàng cho biết được nhắn tin mời đến bộ



phận Một cửa nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả rõ ràng, 6,7% cho biết được nhắn tin, nhưng đến nơi thì không nhận được thông báo, 6,7% khách hàng cho biết là được công chức gọi điện báo chưa có kết quả nhưng không thông báo rõ lý do và 40% cho biết không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan.

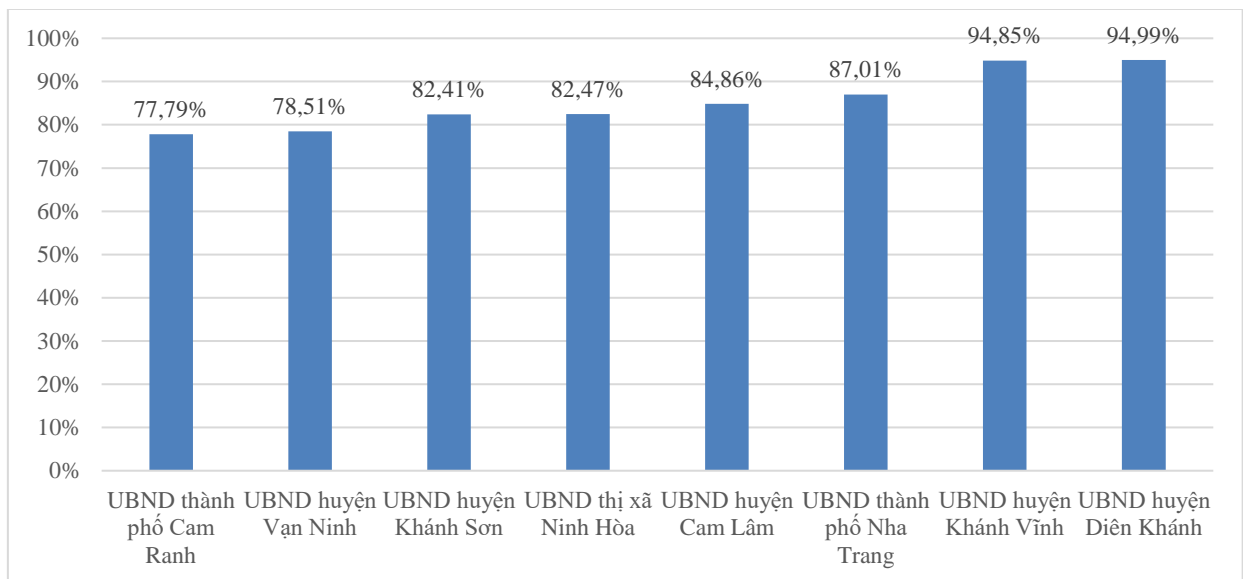
Từ kết quả khảo sát như trên có thể thấy đánh giá của khách hàng phù hợp với kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử. Điều này cho thấy khách hàng đa số hài lòng với tiến độ giải quyết công việc của UBND các huyện, thị xã, thành phố. Tuy nhiên, khách hàng phản ánh một số địa phương chưa thực hiện tốt việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

Kết quả tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc cũng cho thấy mặc dù số lượng khách hàng có hồ sơ giải quyết trễ hạn tương đối thấp, nhưng một số trường hợp không hài lòng với cách giải quyết của các địa phương. Bên cạnh một số nhận xét tốt: “*các nhân sự tại UBND thị xã Ninh Hòa làm việc tích cực, rất chủ động, rất tốt. Tôi hoan nghênh tinh thần và trách nhiệm của các đồng chí*”; Tuy nhiên, vẫn có một số trường hợp khách hàng không hài lòng: “Đến hẹn lần đầu hồ sơ bị trả lại, nộp lại lần 2 đến giờ chưa nhận được kết quả” (huyện Vạn Ninh), “Vừa rồi có giấy hẹn lên đúng ngày nhưng lại hẹn lại thêm 3 ngày nữa phải chạy về 50km, góp ý lần sau không kịp thì nên gọi điện” (huyện Khánh Vĩnh).

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

Chỉ số trung bình chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2022 đạt 85,36%, đạt mục tiêu kế hoạch năm 2022. Tuy nhiên phân tích kết quả từng địa phương, có 4/8 huyện, thị xã, thành

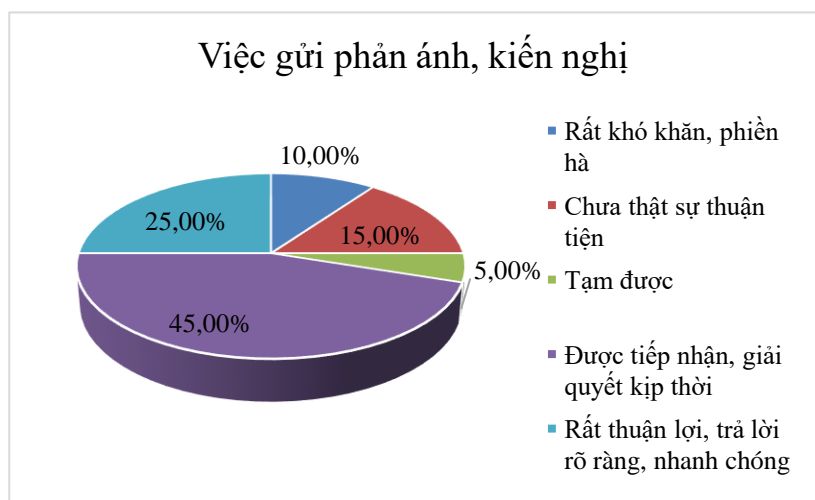
phổ chưa đạt mục tiêu đề ra, trong đó 02 huyện có chỉ số tiêu chí dưới 80% là UBND thành phố Cam Ranh và UBND huyện Vạn Ninh. Trong số 4 địa phương có chỉ số trên 83%, Huyện Diên Khánh và Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất, đạt gần 95%.



**Biểu đồ 16. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của UBND cấp huyện**

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng nhận xét các thông tin đường dây nóng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và kiểm soát thủ tục hành chính được niêm yết rõ ràng, đầy đủ trên trang thông tin điện tử địa phương, bảng niêm yết và mặt sau giấy tiếp nhận. 98,6% khách hàng cho biết chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị; 19 khách hàng, tỷ lệ 1,4% đã từng phản ánh, kiến nghị (gồm 14 khách hàng lĩnh vực đất đai, 3 lĩnh vực đăng ký kinh doanh và 2 trường hợp thuộc lĩnh vực xây dựng).

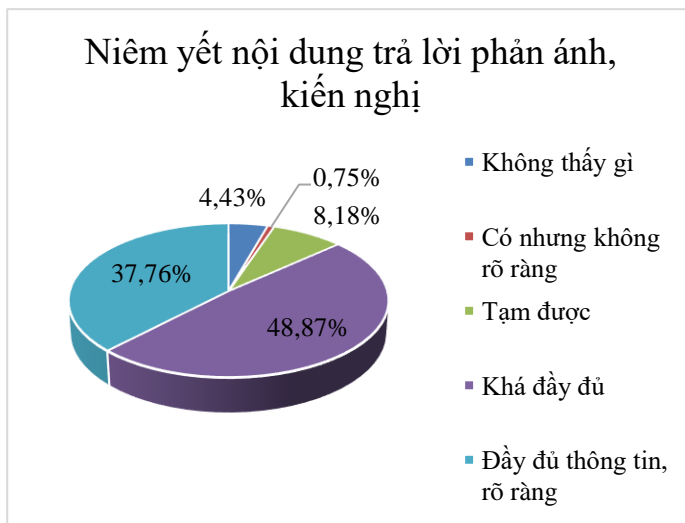
Nhận xét về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị, có 45% khách hàng cho biết được tiếp nhận, giải quyết kịp thời. 25% cho biết rất thuận lợi, trả lời rõ ràng nhanh chóng, 8,11% nhận xét tạm được, 25% cho biết chưa thật sự thuận tiện và rất khó khăn, phiền hà



(các khách hàng không hài lòng về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị đều ở lĩnh vực đất đai). Các địa phương gặp trường hợp khách hàng phản ánh tiêu cực

là UBND huyện Khánh Sơn (2 khách hàng), UBND thành phố Cam Ranh (2 khách hàng) và UBND huyện Vạn Ninh (1 khách hàng). Trường hợp chưa gửi phản ánh, kiến nghị trong năm 2022 thì hầu hết khách hàng cho biết các địa phương làm rất tốt hoặc chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị nhưng vẫn còn khách hàng lĩnh vực đất đai có ý kiến chưa hài lòng (17 khách hàng ngại gửi phản ánh, kiến nghị vì nhiều phiền hà, 3 khách hàng đã từng gửi kiến nghị nhưng không thấy trả lời và 2 trường hợp cho rằng sẽ bị gây khó dễ khi gửi phản ánh, kiến nghị).

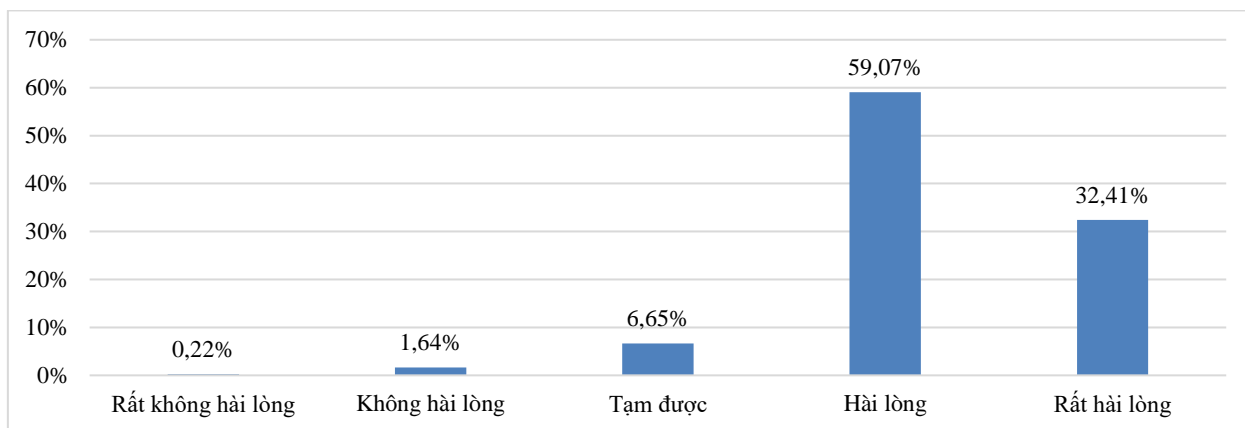
Khách hàng nhận xét về việc niêm yết nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị có 48,87% nhận xét việc niêm yết khá đầy đủ, 37,76% nhận xét rất đầy đủ thông tin, rõ ràng, 8,18% nhận xét tạm được, 4,43% cho biết không thấy gì và 0,75% nhận xét có nhưng không đầy đủ. Nhìn chung, khách hàng hài lòng với việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị của các địa phương.



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

#### 1. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung khối UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2022 là 82,36%, không biến động nhiều so với năm 2019 (thấp hơn 0.1%). Trong đó, có 32,41% khách hàng rất hài lòng, 59,07% hài lòng, 6,65% nhận xét tạm được, 1,64% (22 trường hợp) nhận xét không hài lòng và 0,22% (03 trường hợp) nhận xét rất không hài lòng ghi nhận ở huyện Cam Lâm, Khánh Sơn và thành phố Nha Trang. Những nội dung khách hàng không hài lòng gồm: kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần (3 ý kiến); thủ tục quá rắc rối phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (2 ý kiến); thái độ phục vụ, giao tiếp kém (2 ý kiến); điều kiện tiếp đón, phục vụ còn hạn chế, bất tiện khi giao dịch (2 ý kiến); tiếp nhận nhưng không đề giải quyết đúng chuyên môn (2 ý kiến).



**Biểu đồ 17. Mức độ hài lòng chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố**

Nhìn chung, khách hàng ở những địa phương có lượng hồ sơ giao dịch thấp có mức độ hài lòng cao hơn các địa phương còn lại. Trong xu hướng lượng hồ sơ liên tục tăng, để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, các địa phương cần tăng cường tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ điện tử, sử dụng bưu chính công ích và các tiện ích thanh toán trực tuyến để phân luồng từ xa, giảm số người đến giao dịch trực tiếp, từ đây nâng cao chất lượng phục vụ.

## 2. Góp ý của khách hàng

Tổng hợp các góp ý, có rất nhiều ý kiến của khách hàng khen ngợi tác phong làm việc của các cán bộ, công chức. Đặc biệt, khách hàng đánh giá cao các công chức, viên chức thành phố Nha Trang mặc dù có số lượng hồ sơ lớn nhất tỉnh nhưng làm việc nhanh nhẹn, chuyên nghiệp. Hầu hết khách hàng đánh giá cao tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ công chức tại huyện Diên Khánh, thành phố Cam Ranh. Bên cạnh đó, khách hàng cũng phản ánh thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức tại huyện Khánh Sơn, Vạn Ninh.

Về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức: Khách hàng góp ý cần: (1) Mong cán bộ công chức tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm, giải thích cụ thể rõ ràng để nhân dân biết và thực hiện thủ tục hành chính; Yêu cầu bộ phận một cửa nhiệt tình hơn, thái độ phục vụ tốt hơn, vui vẻ hơn (huyện Khánh Vĩnh); (2) Thái độ phục vụ của công chức cần được cải thiện thêm, hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho dân, số thứ tự khi lên làm hồ sơ cần được tách thành các buổi khác nhau, vì bốc số từ sáng tới chiều mà vẫn chưa được nhận hồ sơ vì cán bộ nói hết giờ làm việc (Vạn Ninh); (3) Thái độ của công chức một cửa nên nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, tránh để khách hàng chờ đợi lâu trong khi đó công chức làm việc riêng cụ thể công chức (Khánh Sơn).

Những phản ánh, kiến nghị của khách hàng tập trung nhiều vào tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ công chức. Vì vậy, giải pháp trong thời gian tới phải quan tâm, chấn chỉnh lề lối, tác phong làm việc, phục vụ khách hàng. Đặc biệt,

đa số các khách hàng cảm nhận được sự quá tải của công chức do lượng khách hàng đến giao dịch đông: *“Cần nâng cấp tốc độ và hiệu suất làm việc của cán bộ trong giải quyết công việc của người dân tránh việc gây quá tải, mất thời gian, công sức của người dân, có rất nhiều trường hợp đến giải quyết công việc nhưng phải bỏ về hoặc quay lại nhiều lần vì cơ quan quá tải dẫn đến chờ đợi quá lâu”, “Nên bổ sung nhân viên công chức để có thể xử lý và hướng dẫn về hồ sơ nhanh hơn hoặc cung cấp thêm máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ tại mỗi quầy”; “Tăng thêm nhân viên tiếp nhận hồ sơ, người nộp nhiều mà chỉ có một người nhận, quá lâu làm mất thời gian, thái độ nạt người dân”*. Trong xu hướng tinh giản biên chế, các cán bộ, công chức phải đảm nhận nhiều công việc, để giải quyết tình trạng quá tải, lượng người giao dịch đông, các cơ quan cần có những biện pháp quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành để nâng cao hiệu suất làm việc của công chức, tăng cường kỹ năng giao tiếp, ứng xử và đặc biệt là cần phân luồng từ xa thông qua việc khuyến khích tiếp nhận và giải quyết hồ sơ điện tử.

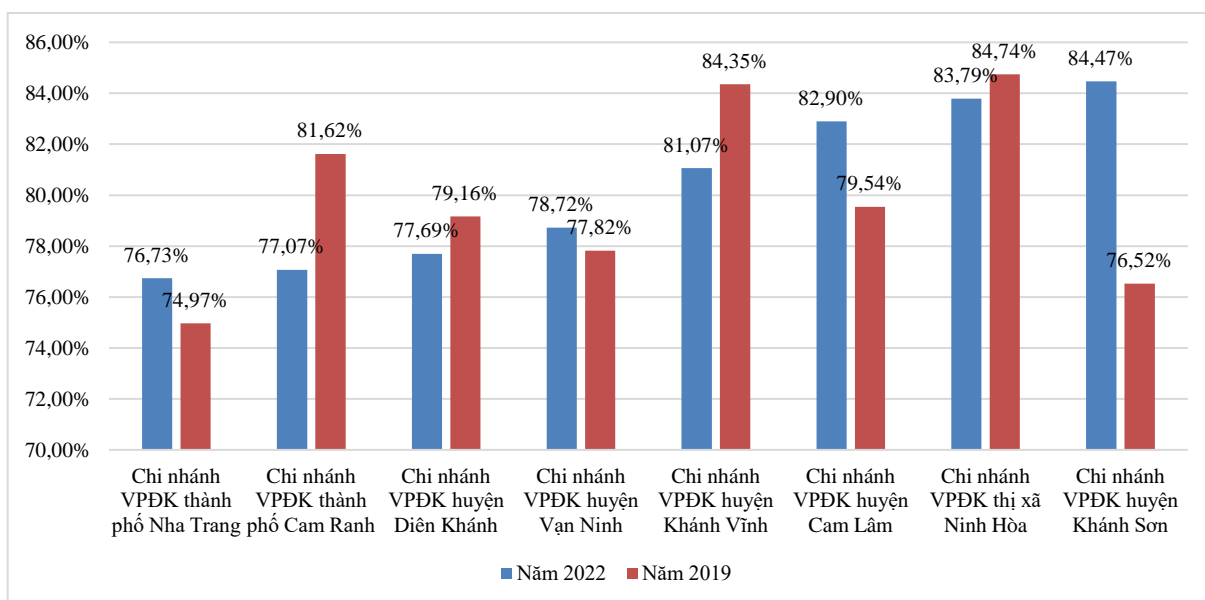
Những góp ý cụ thể đối với từng địa phương được tổng hợp và hệ thống hóa tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo.



### Phần III.1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ

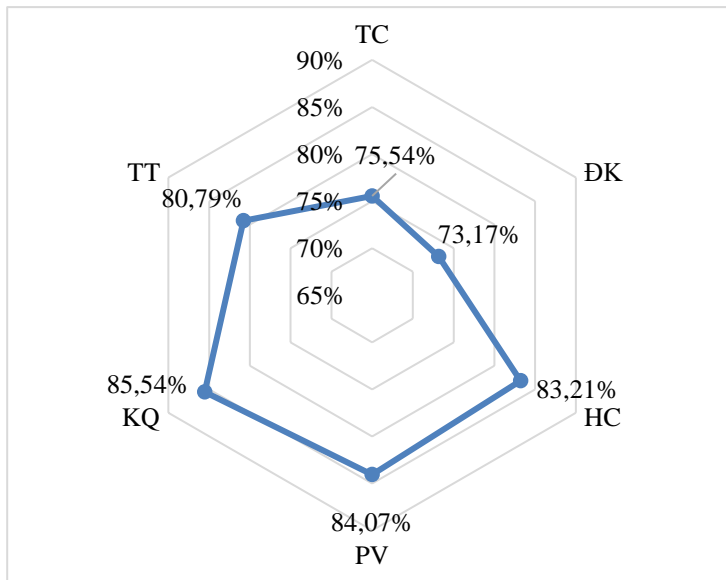
#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Năm 2022 là năm thứ hai triển khai điều tra, khảo sát đối với các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai (VPĐK). So với kết quả năm 2019, 4/8 đơn vị được khảo sát có chỉ số sụt giảm, trong đó Chi nhánh VPĐK thành phố Cam Ranh, Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hòa, Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Vĩnh có chỉ số giảm trên 3%, tuy nhiên chỉ có Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hòa vẫn bảo đảm mục tiêu năm 2022. Trong số các đơn vị tăng chỉ số, Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Sơn là đơn vị duy nhất có chỉ số trên 83%, đồng thời cũng là đơn vị có mức tăng cao nhất với 7,94%. Mặc dù chỉ số có tăng, tuy nhiên Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang tiếp tục là đơn vị có chỉ số thấp nhất trong khối, chỉ đạt 77,47%.



**Biểu đồ 18. Chỉ số hài lòng các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai năm 2019 và 2022**

Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng năm 2022 của các chi nhánh VPĐK chỉ đạt 80,30%, do đó chưa đạt mục tiêu đề ra (cao hơn năm 2019 là 0,27%). Trong 8 đơn vị khảo sát, có 4 đơn vị có chỉ số dưới 80% (giảm 01 đơn vị so với năm 2019). Chỉ số hài lòng giữa các đơn vị không có sự cách biệt quá lớn, chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với thấp nhất từ 12,77% (năm 2019) xuống còn 7,74% (năm 2022).

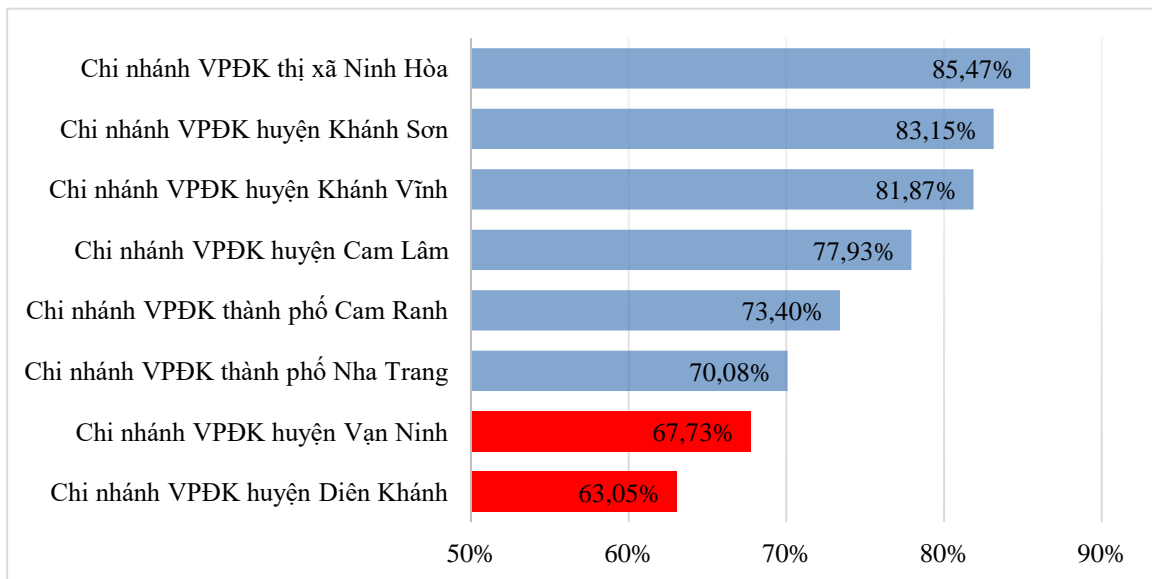


Trong 06 tiêu chí được khảo sát đánh giá, có 03 tiêu chí đạt từ 83% trở lên, cao nhất là Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, đạt 85,54%. 02 tiêu chí có chỉ số trung bình chung dưới 80% là Tiếp cận dịch vụ và Điều kiện tiếp đón và phục vụ (75,54% và 73,17%).

**Biểu đồ 19. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Khối Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

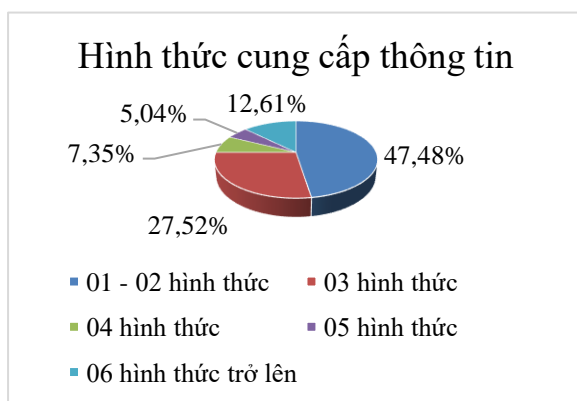
## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Tiếp cận dịch vụ



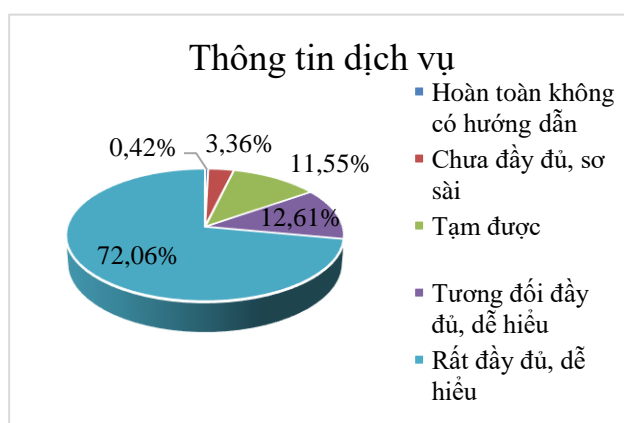
**Biểu đồ 20. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

Chỉ số trung bình tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt mức khá (75,54%), thấp hơn năm 2019 là 9,52%. Thống kê cho thấy có 02/08 đơn vị có chỉ số trên 83%, cao nhất là Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hòa (85,47%), kế tiếp là Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Sơn (83,15%). Chi nhánh VPĐK huyện Diên Khánh, Vạn Ninh là 02 đơn vị có chỉ số ở mức Trung bình (dưới 68%).



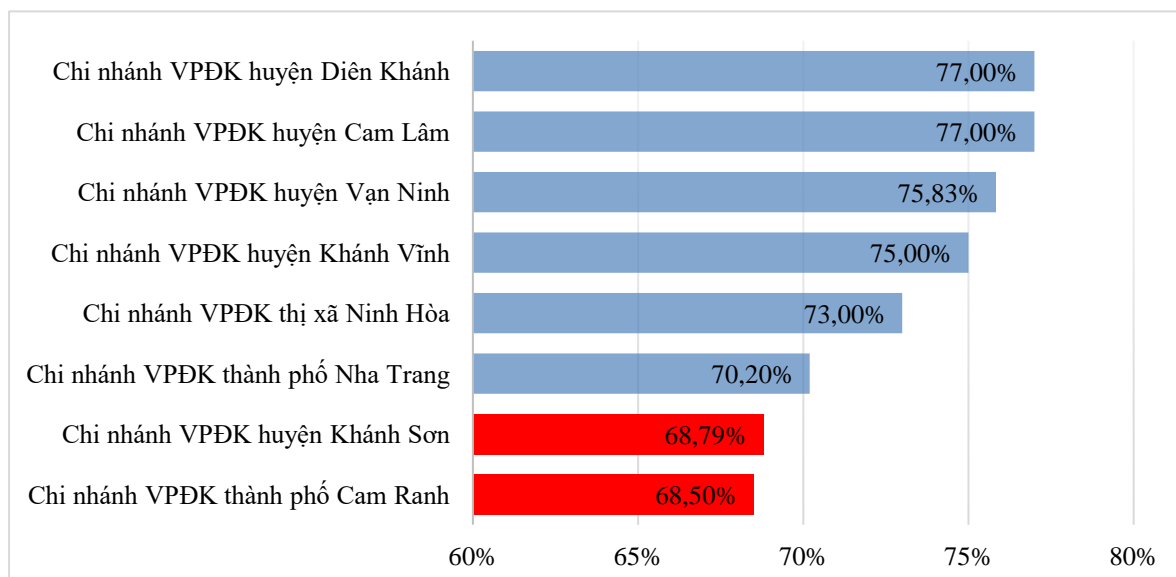
Kết quả thống kê cho thấy có tới 47,48% khách hàng đánh giá các Chi nhánh chỉ cung cấp thông tin dịch vụ công theo 01-02 hình thức, 27,52% đánh giá từ 03 hình thức trở lên; khách hàng đánh giá có từ 4 hình thức chiếm tỷ lệ 7,35%. Có 12,61% khách hàng đánh giá có trên 6 hình thức.

Về nội dung thông tin được cung cấp, 84,7% khách hàng đánh giá thông tin tương đối đầy đủ hoặc rất đầy đủ, dễ hiểu; 11,6% đánh giá tạm được; 3,8% nhận xét chưa đầy đủ, sơ sài và hoàn toàn không có hướng dẫn.



Việc giải đáp, hướng dẫn khách hàng khi gặp khó khăn, thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công của các Chi nhánh VPĐK khá tốt. Thống kê cho thấy 82,9% đánh giá việc hướng dẫn, giải đáp là khá tốt, rất rõ ràng và đầy đủ; chỉ có 3,1% đánh giá là ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài.

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



**Biểu đồ 21. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

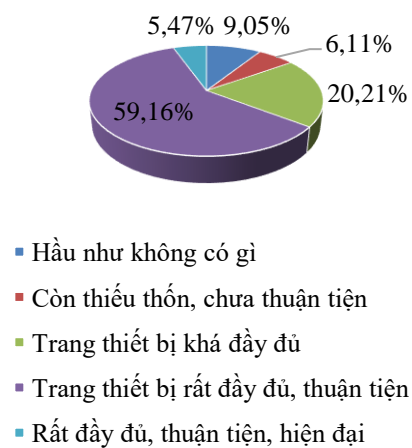
Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình thấp nhất trong 06 tiêu chí được khảo sát, đánh giá, chỉ đạt 73,17% (mặc dù cao hơn năm 2019 là 3,62%). 100% đơn

vị được khảo sát có chỉ số ở mức khá, tuy nhiên không có đơn vị nào có chỉ số trên 80%. Kết quả cao nhất là Chi nhánh VPĐK huyện Diên Khánh và Cam Lâm (cùng bằng 77%), kế đến là Chi nhánh VPĐK huyện Vạn Ninh (75,83%) và Khánh Vĩnh (75%); 02 đơn vị có chỉ số dưới 70% là Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Sơn và Chi nhánh VPĐK thành phố Cam Ranh.

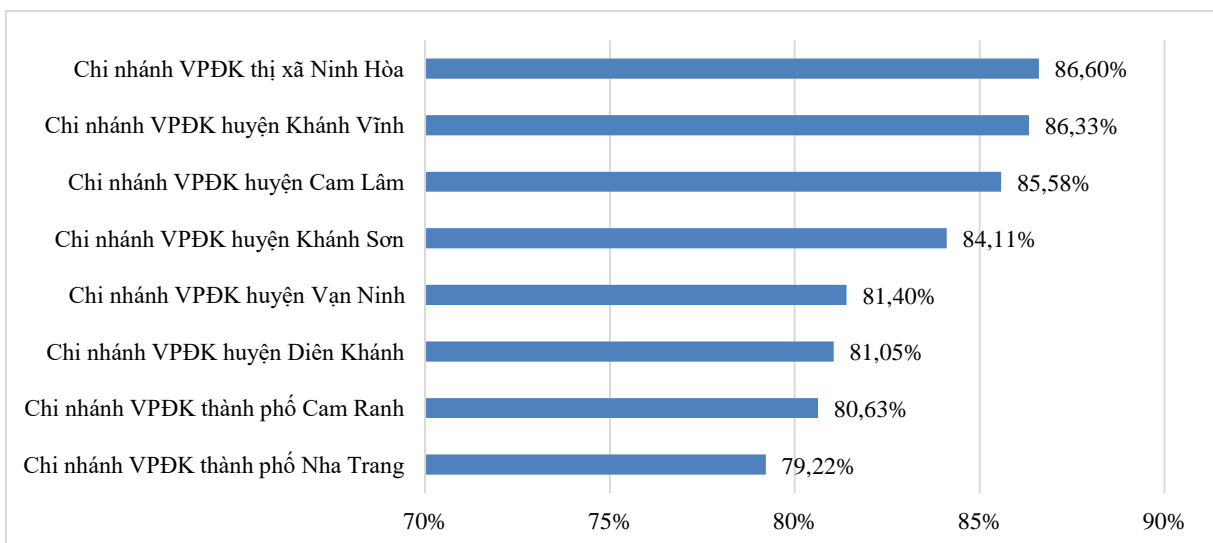
Khách hàng đánh giá Bộ phận Một cửa các chi nhánh như sau: 74,86% đánh giá khá rộng rãi, tiện nghi, khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị; chỉ có 2,11% đánh giá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi, chưa thuận tiện (tập trung chủ yếu ở Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang (3 khách hàng); Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hoà (3 khách hàng); và Chi nhánh VPĐK huyện Diên Khánh (2 khách hàng)).

Đánh giá về trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa, 85,84% khách hàng cho rằng các Chi nhánh được trang thiết bị đầy đủ, thuận tiện, hiện đại; 6,11% cho rằng còn thiếu thốn, chưa thuận tiện; 9,05% nhận xét hầu như không có gì. Chi nhánh VPĐK thành phố Cam Ranh (13 khách hàng), Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Vĩnh và Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hoà (cùng bằng 9 khách hàng), Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang (5 khách hàng) là các đơn vị được đánh giá thấp nhất.

Trang thiết bị phục vụ khách hàng



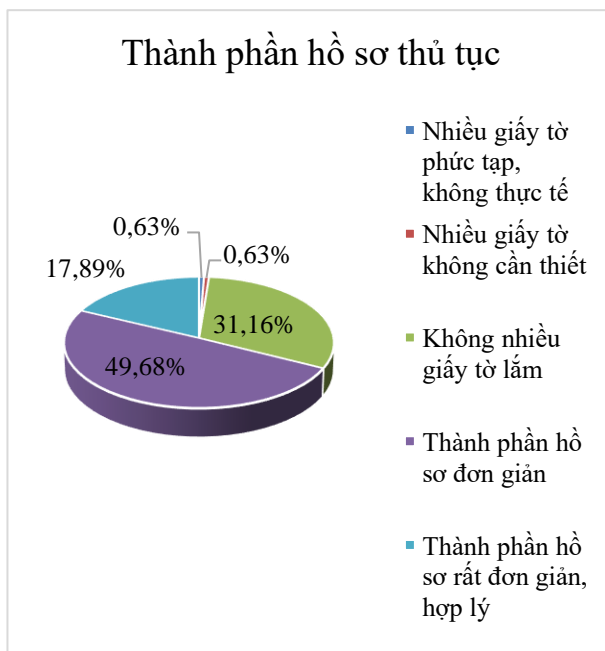
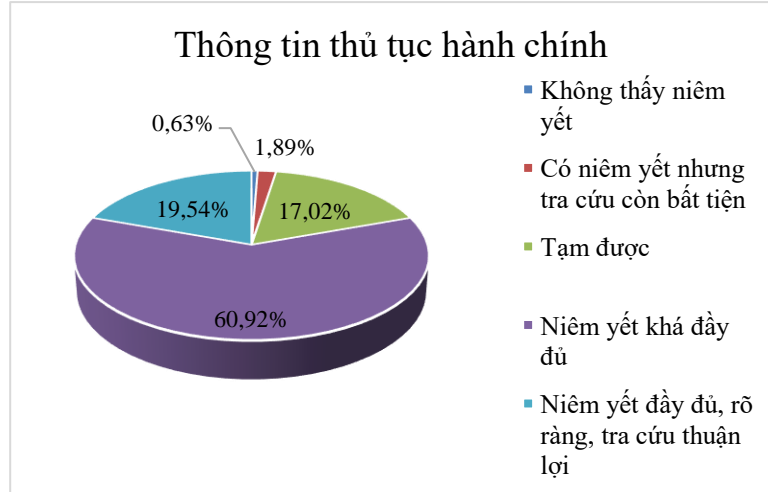
### 3. Thủ tục hành chính



**Biểu đồ 22. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình đạt 83,21%, bảo đảm mục tiêu kế hoạch năm 2022. Tuy nhiên, chỉ có ½ đơn vị được khảo sát đạt mục tiêu trên 83%, gồm Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hòa và các huyện: Khánh Vĩnh, Cam Lâm, Khánh Sơn. Các đơn vị còn lại dao động trong khoảng từ 79% đến 81%, đơn vị duy nhất có chỉ số dưới 80% là Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang.

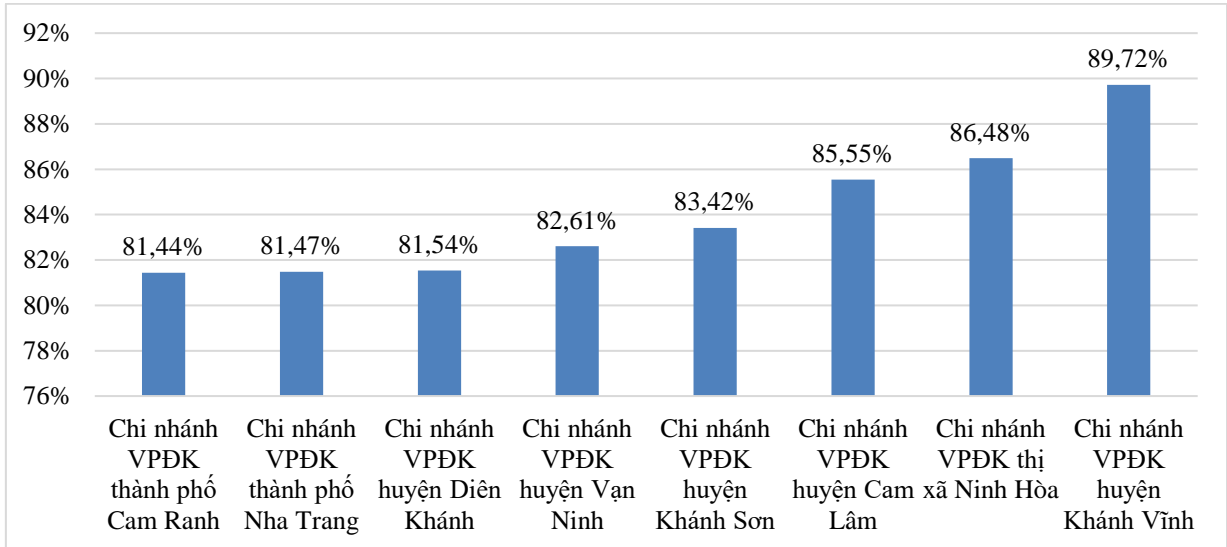
Trả lời phiếu khảo sát, 80,46% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu; 17,02% cho rằng tạm được. Tỷ lệ khách hàng đánh giá thiếu thông tin hoặc thông tin chưa đầy đủ, sơ sài chỉ có 3,52%.



Đánh giá về thành phần hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính, 67,57% đánh giá đơn giản, hợp lý; 31,16% cho rằng không nhiều giấy tờ lắm; chỉ có 1,26% nhận xét có nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế, không cần thiết (Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang, Cam Ranh và huyện Vạn Ninh). Tương ứng với đó, 66,39% khách hàng cho biết không gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu, tờ khai. Kết quả khảo sát có 90,8% khách hàng cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay từ lần đầu.

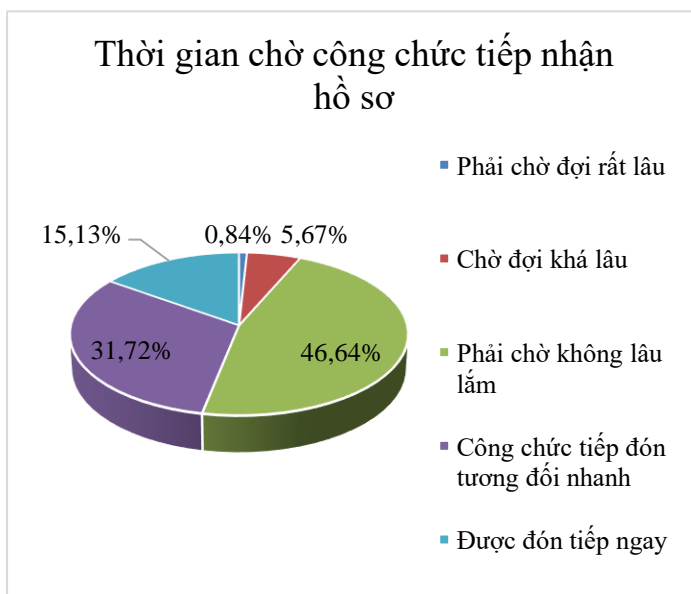
Tuyệt đại đa số hướng dẫn của cán bộ một cửa các Chi nhánh là thống nhất với nội dung thủ tục được quy định, tuy nhiên vẫn còn 09 khách hàng cho biết việc thực hiện hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng (tại Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang và các huyện: Vạn Ninh, Cam Lâm).

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



**Biểu đồ 23. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, viên chức của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình cao thứ hai với chỉ số là 84,07% (sau tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc), cao hơn năm 2019 là 1,82%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Cả 8 đơn vị có chỉ số đạt trên 80%, tuy nhiên chỉ có 4 đơn vị đạt mục tiêu đề ra. Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Vĩnh có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 89,72%; Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang, Cam Ranh và huyện Diên Khánh có chỉ số gần tương đương nhau, khoảng 81,5%. Khoảng chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và đơn vị thấp nhất là (8,28%).

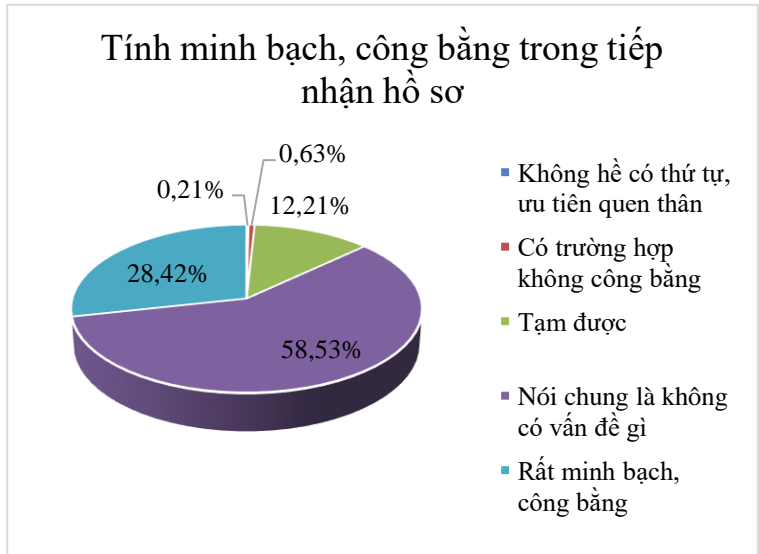


Đa số khách hàng hài lòng với thái độ đón tiếp của cán bộ một cửa. Thống kê có 46,85% cho biết được cán bộ tiếp đón ngay và nhanh; 46,64% cho biết tuy có chờ đợi nhưng không lâu lắm; 6,51% khách hàng còn lại nhận xét là lâu và rất lâu (31 trường hợp, tập trung chủ yếu ở Chi nhánh VPĐK: Ninh Hoà, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh, Nha Trang, Cam Lâm).

Thái độ phục vụ của cán bộ một cửa các Chi nhánh được khách hàng đánh giá khá cao. 76,5% khách hàng đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hoà nhã (được khen nhiều nhất là Chi nhánh VPĐK thị xã Ninh Hòa và huyện Khánh Sơn, Cam Lâm); nhận xét thờ ơ, ít tận tình chỉ có 1,1% (05 trường hợp ở Chi nhánh

VPĐK thành phố Cam Ranh và các huyện Vạn Ninh, Diên Khánh, Cam Lâm); 20,8% khách hàng cho biết tạm được.

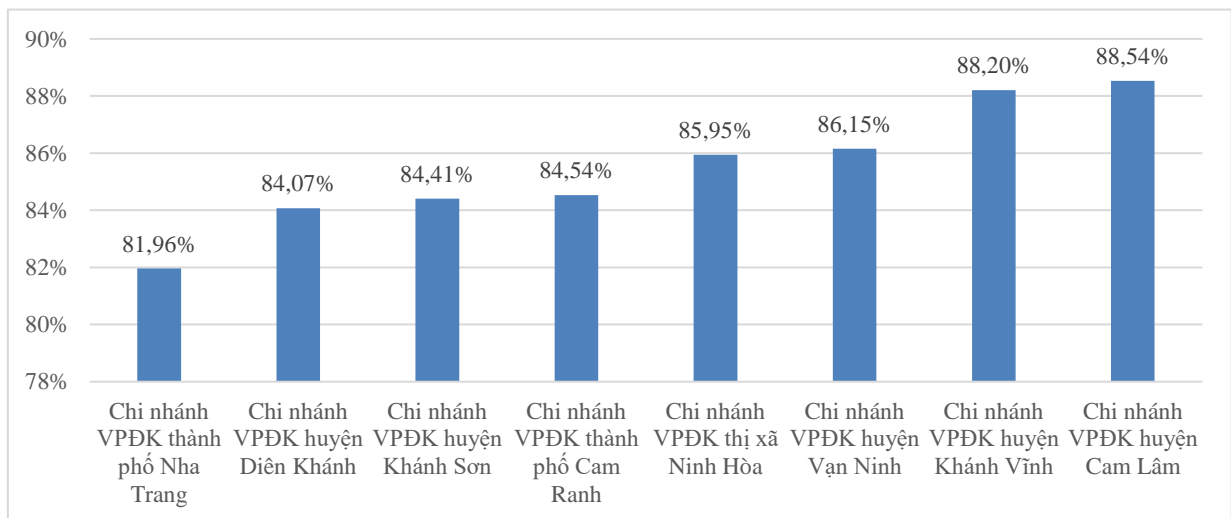
71,6% khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì, chấp nhận được; 12,1% đánh giá tạm được; chỉ có 0,80% cho biết có trường hợp không công bằng và không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân (Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang, Cam Ranh và huyện Diên Khánh đều có 1 khách hàng đánh giá tiêu cực).



Năng lực xử lý công việc của cán bộ được khách hàng đánh giá ở mức khá với 66,6% đánh giá nhanh chóng và rất nhanh chóng; 30,5% tạm được; chỉ có 2,9% đánh giá còn chậm chạp cần phải được cải thiện (khách hàng của Chi nhánh VPĐK thành phố Cam Ranh và huyện Diên Khánh, Cam Lâm).

95% khách hàng không gặp trường hợp viên chức đòi hỏi, những nhiều khi giải quyết hồ sơ; 4% cho biết viên chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối; 1,1% phản ánh viên chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận (Chi nhánh VPĐK thành phố Cam Ranh 03 trường hợp; Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang và huyện Vạn Ninh, Diên Khánh mỗi đơn vị 01 trường hợp).

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



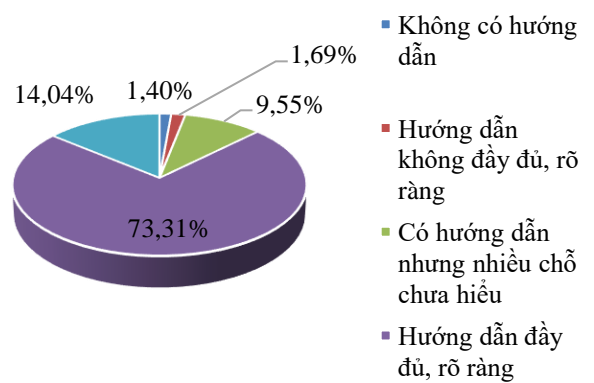
**Biểu đồ 24. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

Chỉ số trung bình tiêu chí này là 85,54%, cao hơn năm 2019 (6,11%), đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Thống kê cho thấy 7/8 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mức Tốt (từ 84% trở lên), riêng Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang tiếp tục có kết quả thấp nhất với 81,96% - chưa đạt mục tiêu năm 2022.

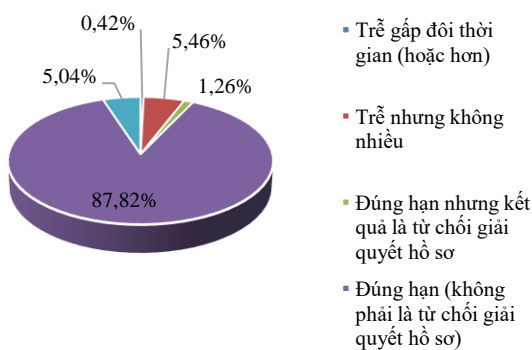
Kết quả khảo sát cho thấy, khách hàng được yêu cầu bổ sung hồ sơ sau khi tiếp nhận chiếm tỷ lệ 9,3% (56 trường hợp, nhiều nhất là Chi nhánh VPĐK thành phố Nha Trang - 08 trường hợp, kế tiếp là Chi nhánh VPĐK thành phố Cam Ranh và huyện Khánh Vĩnh – 07 trường hợp, Chi nhánh VPĐK huyện Cam Lâm và Vạn Ninh mỗi đơn vị 06 trường hợp). Trong số các khách hàng được yêu cầu bổ sung này, 78,6% cho biết chỉ bổ sung 01 lần, 21,4% phải bổ sung từ 02 lần trở lên.

Mặc dù có 87,35% khách hàng đánh giá được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ, kết quả. Tuy nhiên có đến 3,39% khách hàng đánh giá hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng, không có hướng dẫn. Con số này tập trung ở Chi nhánh VPĐK các địa phương như Vạn Ninh (3 trường hợp), Nha Trang, Diên Khánh, Ninh Hòa, Cam Ranh (mỗi đơn vị 2 trường hợp).

Các thức tra cứu tiến độ hồ sơ, kết quả



Kết quả giải quyết hồ sơ

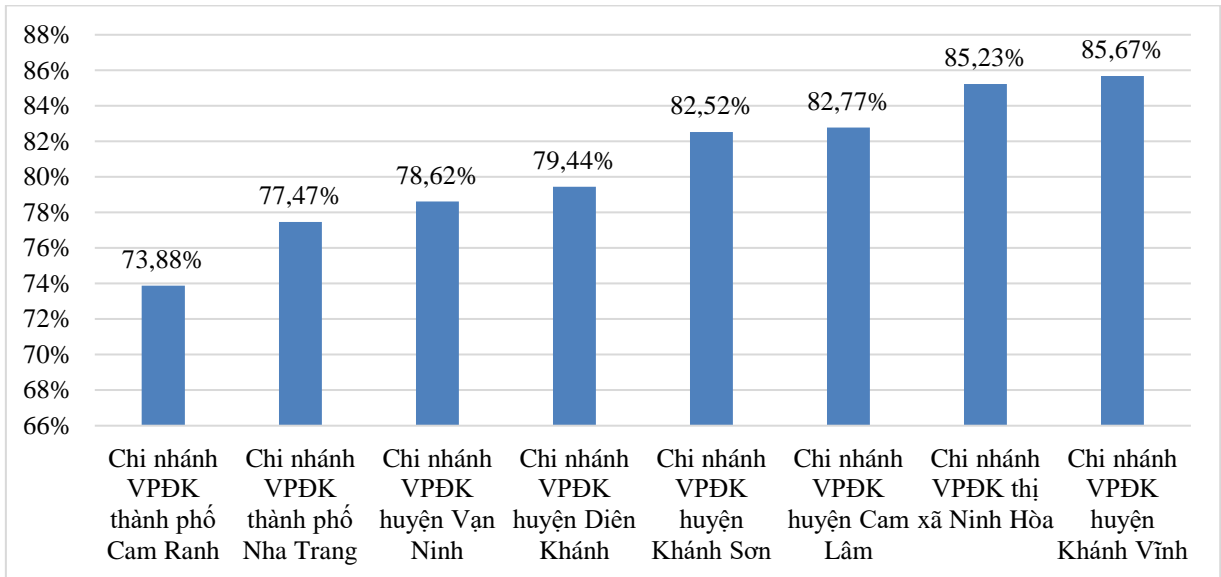


Có 92,86% khách hàng cho biết nhận hồ sơ đúng và sớm hạn; 5,9% cho biết hồ sơ trễ hạn, trong đó 5,04% cho biết tuy có trễ nhưng không nhiều. Đối với hồ sơ trễ hạn, chỉ có 34,48% khách hàng cho biết được nhắn tin mời đến Bộ phận Một cửa nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian rõ ràng.

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

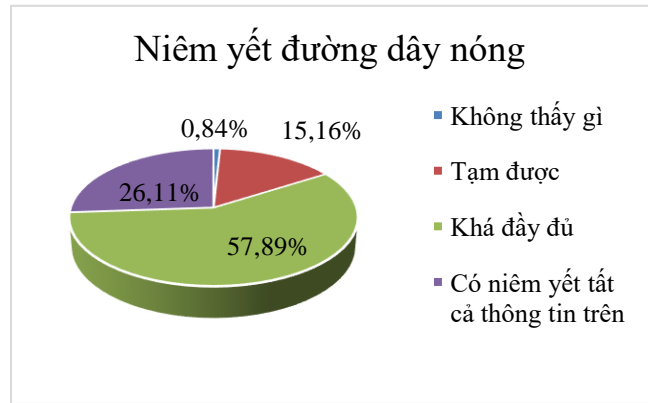
Tại tiêu chí này, chỉ có 02/08 đơn vị có chỉ số đạt mức Tốt (gồm Chi nhánh VPĐK huyện Khánh Vĩnh và thị xã Ninh Hòa); 6 đơn vị chưa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, trong đó 4 đơn vị có chỉ số dưới 80% là Chi nhánh VPĐK các địa phương: Diên Khánh, Vạn Ninh, Nha Trang, Cam Ranh. Chỉ số trung bình tiêu chí đạt 80,79%, cao hơn 0,79% so với năm 2019.





**Biểu đồ 25. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai**

98,16% khách hàng đánh giá các cơ quan có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị, trong đó 84% cho rằng thông tin khá đầy đủ, rõ ràng, 15,16% đánh giá tạm được, 0,84% cho biết có nhưng không rõ ràng.



Kết quả khảo sát cho thấy, trong số 09 khách hàng có phản ánh, kiến nghị thì chỉ có 02 khách hàng đánh giá được tiếp nhận, giải quyết kịp thời (chiếm tỷ lệ 22,2%); 06 khách hàng cho biết tạm được (66,7%); 01 khách hàng nhận xét chưa thực sự thuận tiện (11,1%). Việc niêm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa, trên Website được các Chi nhánh thực hiện khá tốt. Thống kê có 97,6% khách hàng nhận thấy các đơn vị có thực hiện, trong đó 78,4% đánh giá thực hiện đầy đủ, rõ ràng.

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

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2022 cho thấy tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai chiếm 80,22%; 2,92% khách hàng cảm thấy không hài lòng và rất không hài lòng là tỷ lệ khá thấp đối với ngành tài nguyên và môi trường (13 trường hợp). Kết quả nêu trên cho thấy ngành tài nguyên và môi trường đã có nhiều nỗ lực trong việc tham mưu quản lý nhà nước về đất đai, đặc biệt ở lĩnh vực cải cách đơn giản hóa

thủ tục hành chính.

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; điều kiện tiếp đón, phục vụ; thành phần hồ sơ thủ tục hành chính còn phức tạp; minh bạch, công bằng khi tiếp nhận hồ sơ; kết quả giải quyết hồ sơ chậm trễ.

Mặc dù còn trường hợp khách hàng chưa hài lòng nhưng với số lượng hồ sơ tăng đột biến trong giai đoạn vừa qua, cần ghi nhận cố gắng, nỗ lực của các Chi nhánh VPĐK trong giải quyết dịch vụ công cho khách hàng. Đặc biệt, tiêu chí Kết quả, tiến độ công việc được khách hàng đánh giá ở mức Tốt, tăng cao so với kết quả năm 2019 và có chỉ số cao hơn cả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, viên chức. Tuy nhiên kết quả này trái ngược với mặt bằng chung khi các khối cơ quan khác đều có chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức cao hơn Kết quả, tiến độ giải quyết công việc. Do đó, trong thời gian đến, bên cạnh việc tiếp tục đảm bảo tiến độ giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo quy định, các Chi nhánh VPĐK cần quan tâm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần, ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của viên chức.

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 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.

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

Trong nội dung góp ý của khách hàng đối với các chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai, ghi nhận rất nhiều lời khen ngợi và đánh giá cao về chất lượng phục vụ. Để tiếp tục thực hiện tốt hơn, khách hàng góp ý các đơn vị một số vấn đề, tổng hợp như sau:

- Mong cơ quan cấp trên xem xét cách hướng dẫn làm hồ sơ tận tình, rõ ràng hơn khi đến bộ phận một cửa.

- Mong cơ quan cấp trên quan tâm xem xét, đôn đốc cán bộ một cửa văn phòng đăng ký đất đai nói chung, làm việc có tinh thần trách nhiệm hơn nữa với dân. Để góp phần phát triển xã hội ngày càng được tốt hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn.

- Mong cơ quan cấp trên kịp thời chỉ đạo cơ quan quản lý đất đai huyện Diên Khánh hướng dẫn người dân có trách nhiệm hơn nữa. Nhằm phục vụ ngày càng được tốt hơn (nhất là thái độ giao tiếp còn gây nhiều phiền hà). Tôi xin chân thành cảm ơn.

- Mong cơ quan cấp trên đôn đốc, nhắc nhở cách phục vụ của bộ phận một cửa linh hoạt giải quyết công việc năng động và nhiệt tình hơn nữa nhằm phục vụ bà con được tốt hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn.

- Giải quyết hồ sơ sao cho phù hợp (mới 10h30' đã không nhận hồ sơ, hẹn chiều, mất buổi làm việc của người dân).

- Đề nghị Văn phòng đăng ký đất đai tạo điều kiện cho dân được tách sổ trường hợp tặng, cho quyền sử dụng đất, tạo điều kiện cho dân làm tốt việc này

- Chỉ mong có ý kiến để hồ sơ của gia đình được hoàn thành. Cảm ơn

- Đề nghị chi nhánh văn phòng đất đai phục vụ và giải quyết hồ sơ cho bà con nhanh và gọn, đơn giản hơn nữa.

- Cơ quan cần phổ biến rộng rãi hình thức nộp hồ sơ qua trang hành chính công để tiết kiệm thời gian, dễ theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ.

- Mong rằng từ nay giữa cơ quan Nhà nước và người dân công bằng văn minh không nên có trường hợp đút lót tiền bạc để xã hội được công bằng, người giàu cũng như người nghèo, người có quyền chức cũng vậy.

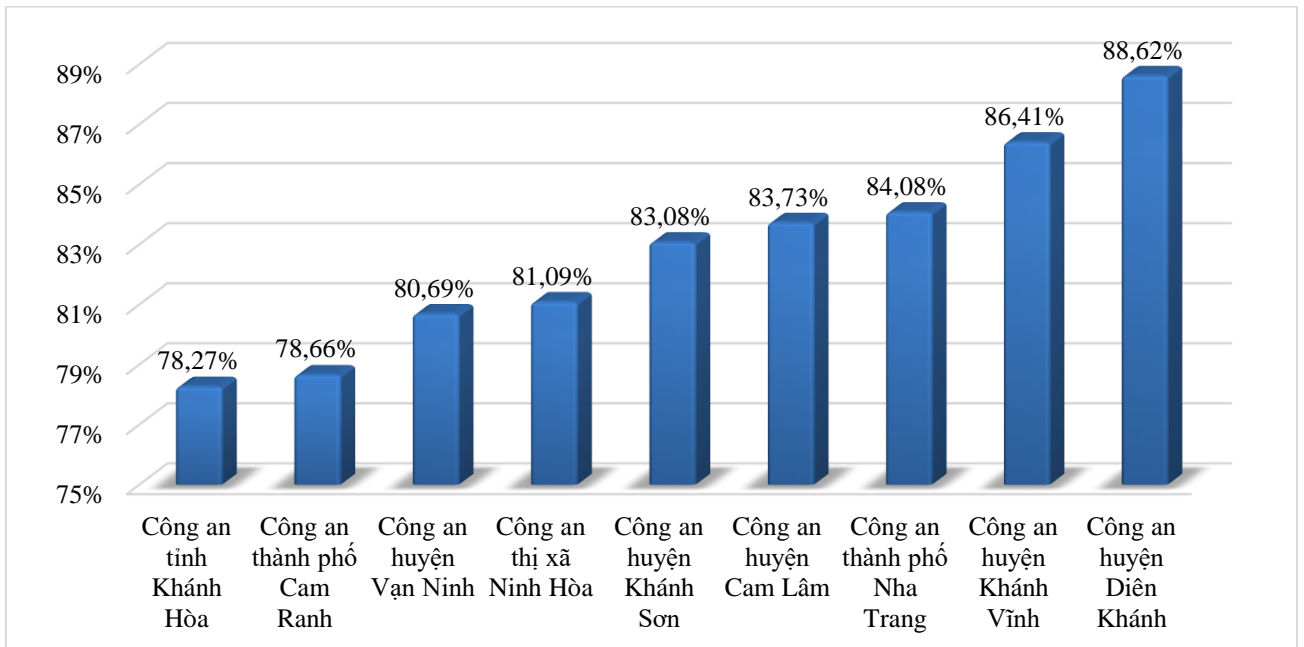
*(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).*

**Phần IV:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH**

**MỤC I.**  
**CÁC CƠ QUAN CÔNG AN**

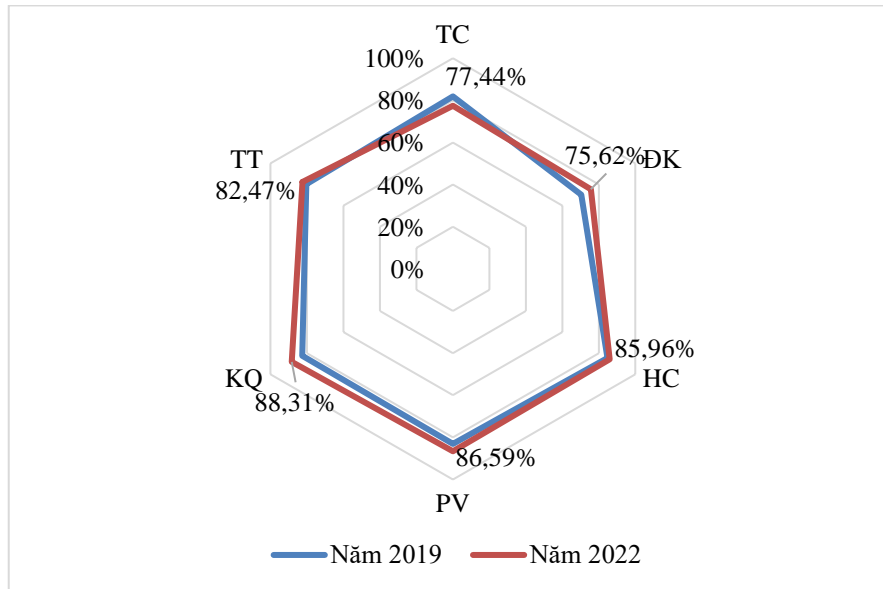
**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**

Chỉ số hài lòng chung ngành Công an năm 2022 đạt 82,74%, thấp hơn 0,26% so với mục tiêu tỉnh đề ra. Trong đó, 5/9 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mục tiêu năm 2022, hai đơn vị chưa đạt mục tiêu và có chỉ số dưới 80% là Công an tỉnh Khánh Hòa (78,27%) và Công an thành phố Cam Ranh (78,66%). Khoảng chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất là 10,35% (xem biểu đồ).



**Biểu đồ 26. Chỉ số hài lòng ngành Công an năm 2022**

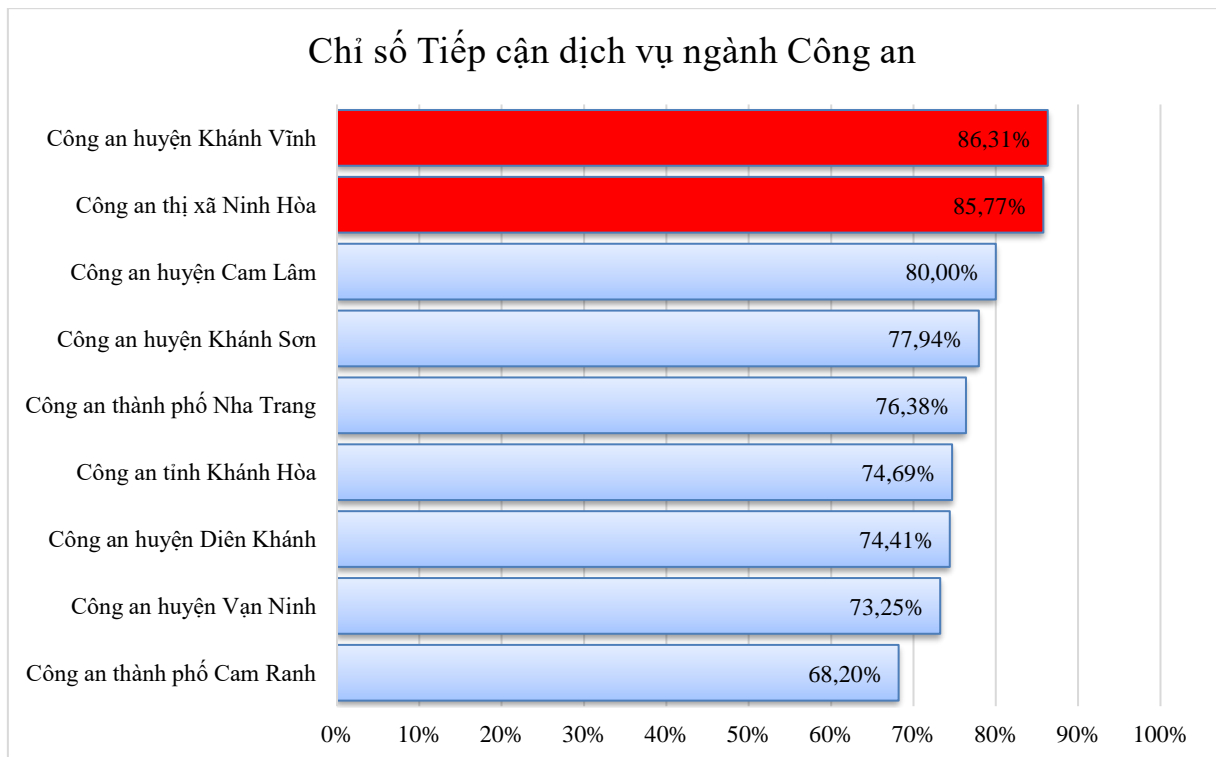
Kết quả khảo sát cho thấy, ngành Công an đã có nhiều nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của người dân, đặc biệt trong giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả cho người dân. Kết quả chỉ số tiêu chí Kết quả, tiến độ công việc của ngành đạt 88,31% - cao nhất trong 06 tiêu chí được khảo sát đánh giá, đồng thời đây cũng là kết quả tốt nhất trong các khối cơ quan. Trong 06 tiêu chí thành phần, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ là tiêu chí duy nhất có kết quả năm 2022 thấp hơn so với năm 2019, các tiêu chí còn lại đều tăng kéo theo Chỉ số hài lòng chung của ngành năm 2022 cao hơn năm 2019 là 2,22% (xem biểu đồ).



**Biểu đồ 27. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của ngành Công an**

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

### 1. Tiếp cận dịch vụ

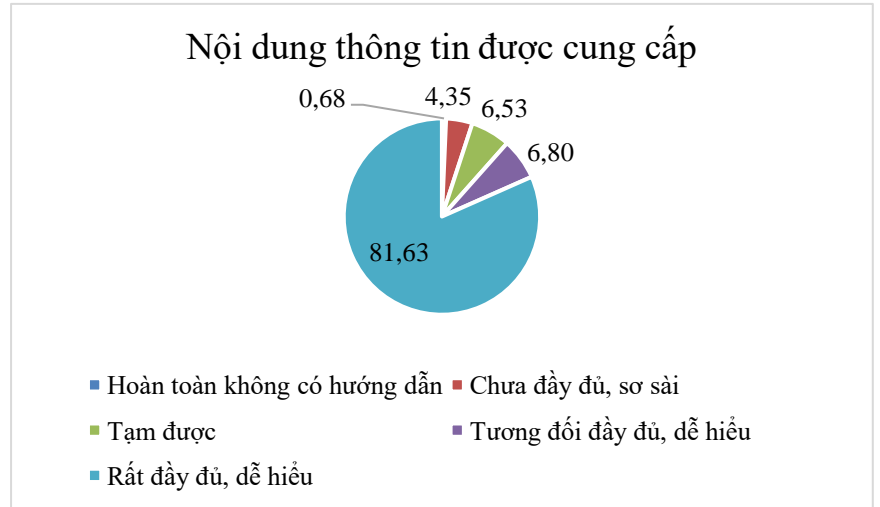


**Biểu đồ 28. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan công an**

Chỉ số trung bình của tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của ngành Công an năm 2022 đạt 77,44%, giảm 4,44% so với năm 2019. 09/09 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt từ mức Khá trở lên, trong đó có 02 đơn vị đạt trên 85% (Công an huyện Khánh Vĩnh và Công an thị xã Ninh Hòa). Công an thành phố Cam Ranh có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 68,20%.

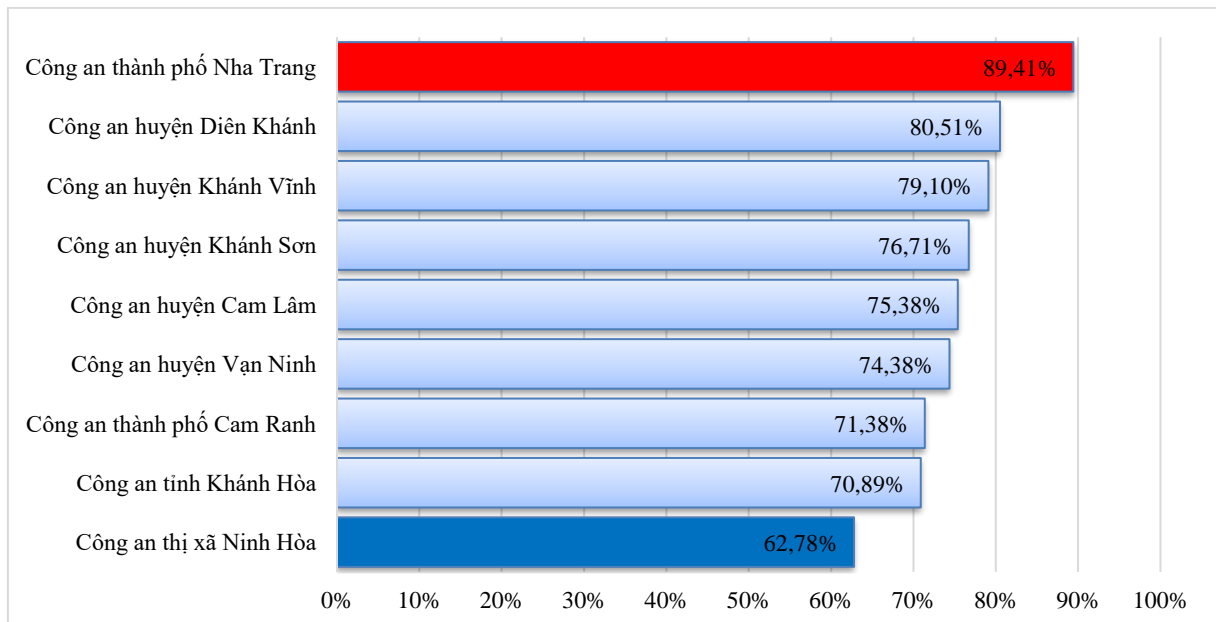
Dựa trên kết quả khảo sát, 46,94% khách hàng đánh giá các cơ quan công an có từ 01 - 02 hình thức thông tin dịch vụ công trở lên; 8,30% - đánh giá có 04 hình thức trở lên và 11,43% - đánh giá có từ 06 hình thức trở lên.

Về nội dung thông tin được cung cấp, 81,63% khách hàng đánh giá thông tin rất đầy đủ, dễ hiểu; 6,80% cho rằng tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 6,53% đánh giá tạm được; còn lại nhận xét chưa đầy đủ, sơ sài và hoàn toàn không có hướng dẫn (xem biểu đồ).



## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

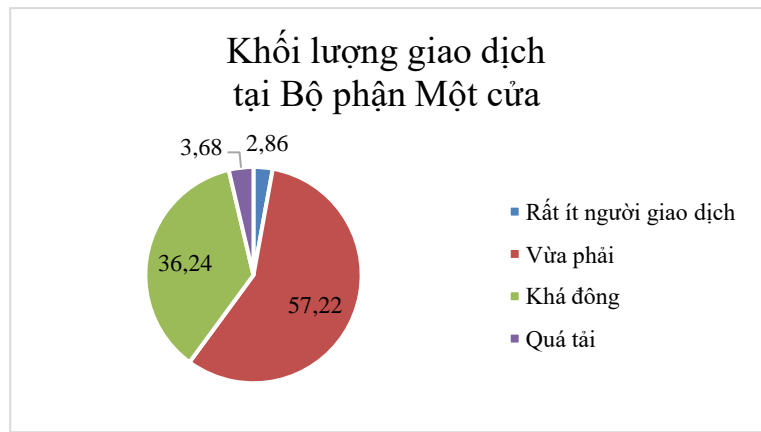
Tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ có chỉ số trung bình ở mức khá, chỉ đạt 75,62%, tuy nhiên cao hơn 5,17% so với năm 2019. Có 01 đơn vị đạt mức tốt (Công an thành phố Nha Trang) và 01 đơn vị đạt mức trung bình (Công an thị xã Ninh Hòa), các đơn vị còn lại đạt mức khá.



**Biểu đồ 29. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan công an**

Kết quả khảo sát cho thấy, chỉ có 71,62% 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 28,38%.

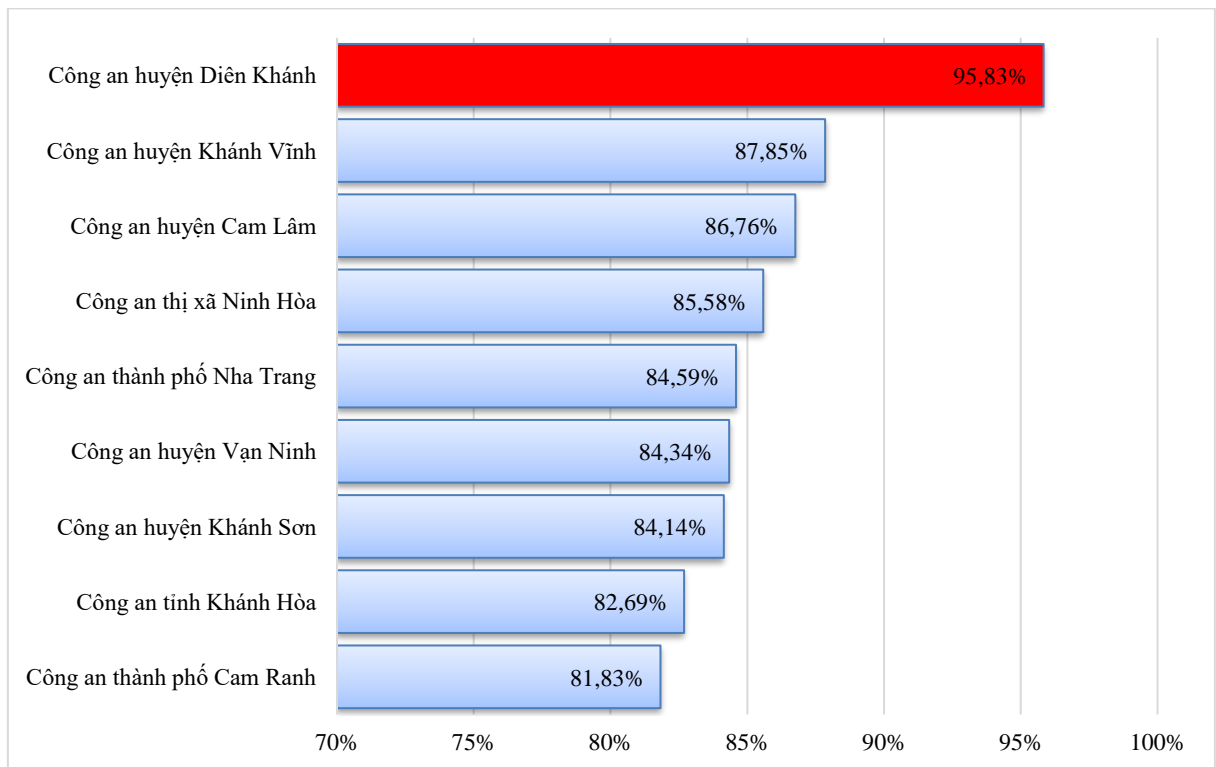
Đánh giá về khối lượng giao dịch tại Bộ phận Một cửa, 57,22% đánh giá là vừa phải, 36,24% cho rằng khá đông, quá tải chỉ có 3,68% (xem biểu đồ).



Điều này cho thấy các đơn vị ngành Công an cần tiếp tục quan tâm mở rộng

Bộ phận một cửa, đầu tư trang thiết bị tiếp đón và phục vụ để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi đến giao dịch vì hiện chỉ có 66,8% khách hàng hài lòng so với 73,07% đánh giá hài lòng năm 2019 (giảm 6,27%).

### 3. Thủ tục hành chính



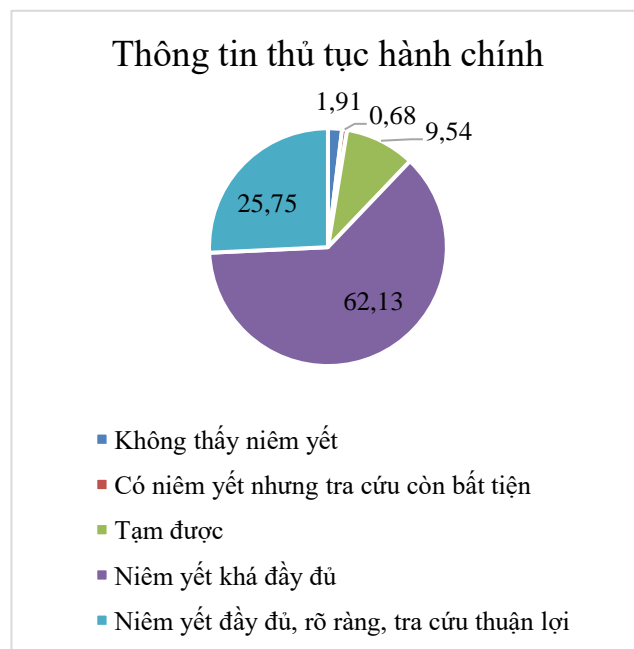
**Biểu đồ 30. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan công an**

Đây là một trong 3 tiêu chí có chỉ số trung bình ở mức tốt, đạt 85,96%, đạt mục tiêu năm 2022. 09/09 đơn vị đều có chỉ số trên 80%, tuy nhiên Công an tỉnh và Công an thành phố Cam Ranh chưa đạt mục tiêu trên 83%, Công an huyện Diên Khánh có kết quả tốt nhất với chỉ số đạt 95,83%.

Trong các khối cơ quan, ngành Công an cũng là khối có kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính tốt nhất (cùng tiêu chí Kết quả, tiến độ công việc), cho thấy

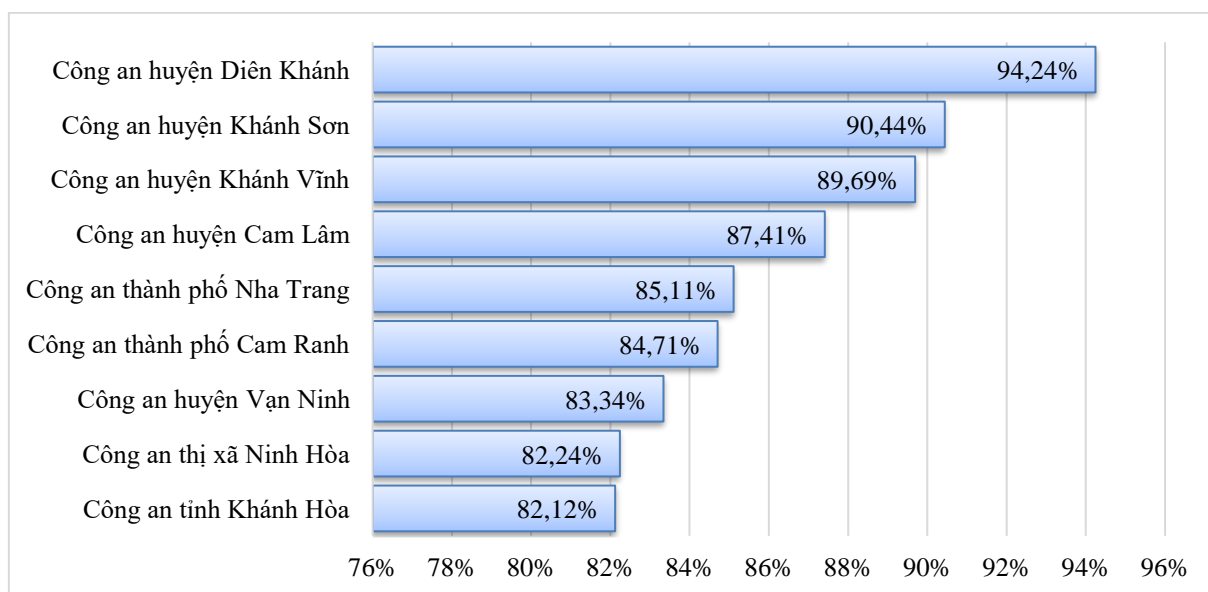
nỗ lực của ngành trong việc triển khai thực hiện Luật cư trú cũng như Đề án 06<sup>4</sup>, đặc biệt trong việc cấp căn cước công dân cho người dân.

Trả lời phiếu khảo sát, 87,87% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu (tăng 3,86% so với năm 2019). Tỷ lệ khách hàng đánh giá thiếu thông tin hoặc thông tin chưa đầy đủ chỉ chiếm 2,59% số phiếu (giảm 0,83% so với năm 2019). Năm 2022, ngành công an đã triển khai niêm yết thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng mã QR, giúp người dân thuận tiện hơn trong việc tra cứu thông tin thủ tục hành chính, qua đó cũng tác động đến cảm nhận của người dân.



Về nội dung, chất lượng thông tin, 83,54% khách hàng đánh giá tốt, rất tốt và dễ thực hiện; chỉ có 0,27% khách hàng cảm thấy khó thực hiện. Về thành phần hồ sơ, chỉ có 0,55% đánh giá phức tạp, không thực tế, không cần thiết, 78,55% khách hàng đánh giá hồ sơ đơn giản, rất đơn giản, hợp lý.

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



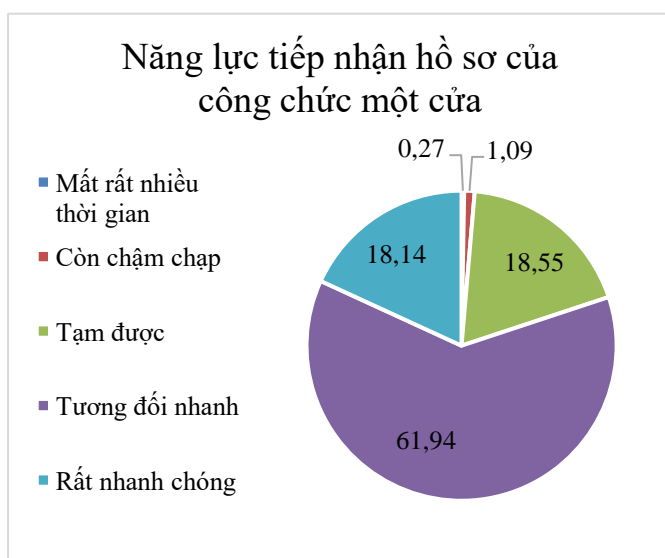
**Biểu đồ 31. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan công an**

<sup>4</sup> Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ việc chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030



Đây là tiêu chí có chỉ số cao thứ hai, đạt 86,59%, tăng 3,50% so với năm 2019. Năm 2022 ghi nhận sự cố gắng của ngành Công an trong việc cố gắng nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức khi có 07/09 đơn vị đạt chỉ số từ 83% trở lên, 02 đơn vị còn lại có chỉ số chỉ thấp hơn mục tiêu đề ra chưa đến 1%.

Kết quả khảo sát cho thấy, thái độ phục vụ của cán bộ một cửa ngành Công an khá tốt, có 84,49% khách hàng đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hoà nhã; 15,1% đánh giá tạm được. Chỉ có 02 trường hợp đánh giá cán bộ một cửa thờ ơ, ít tận tình.



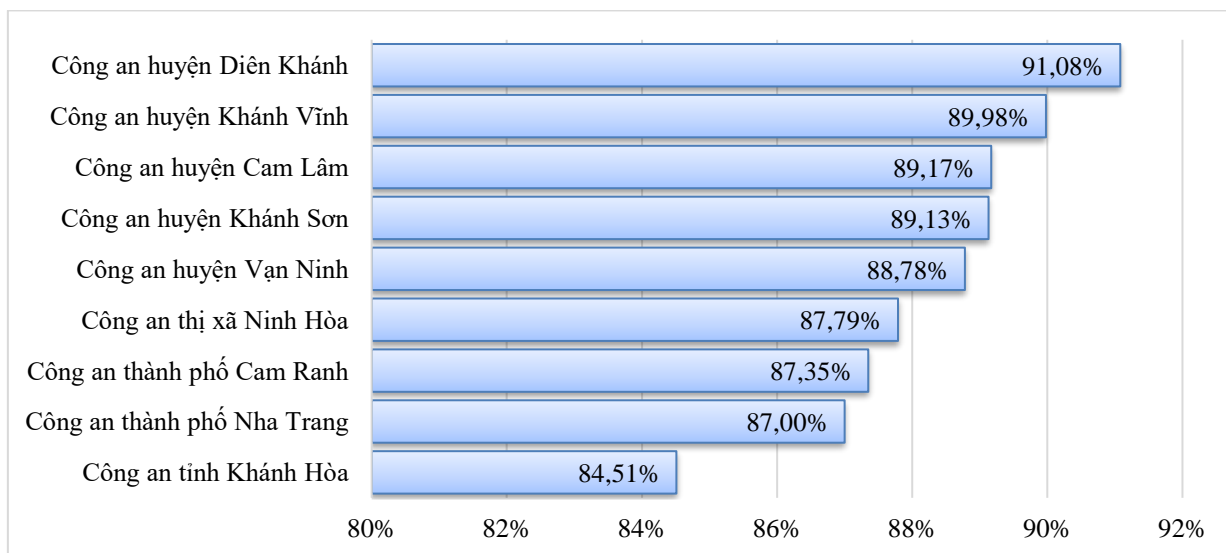
Kết quả cũng chỉ ra 80,08% khách hàng cho biết năng lực xử lý công việc của cán bộ một cửa nhanh chóng và rất nhanh chóng; 18,55% khách hàng cho rằng tạm được; chỉ có 1,36% đánh giá còn chậm chạp cần phải được cải thiện do chậm chạp và mất nhiều thời gian (xem biểu đồ).

Đại đa số khách hàng (99,46%) đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì, chấp nhận được; chỉ có 0,54% nhận xét là có trường hợp không công bằng và không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân.

Đồng thời, 97,82% khách hàng không gặp trường hợp cán bộ đòi hỏi, những nhiều khi giải quyết hồ sơ; 1,63% cho biết cán bộ không đòi hỏi và kiên quyết từ chối; chỉ có 04 khách hàng (0,54%) phản ánh cán bộ không đòi hỏi nhưng vẫn nhận bồi dưỡng.

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

Ở tiêu chí này, chỉ số trung bình ngành Công an đạt 88,31%, tăng 5,76% so với năm 2019. 100% đơn vị có chỉ số đạt mức tốt (trên 94%), cao nhất là Công an huyện Diên Khánh (91,08%). Khoảng cách giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và đơn vị có chỉ số thấp nhất chỉ còn 6,57%. Các chỉ số trên đã thể hiện rõ sự cố gắng của ngành Công an trong việc trả kết quả và đẩy nhanh tiến độ giải quyết công việc trong năm 2022.

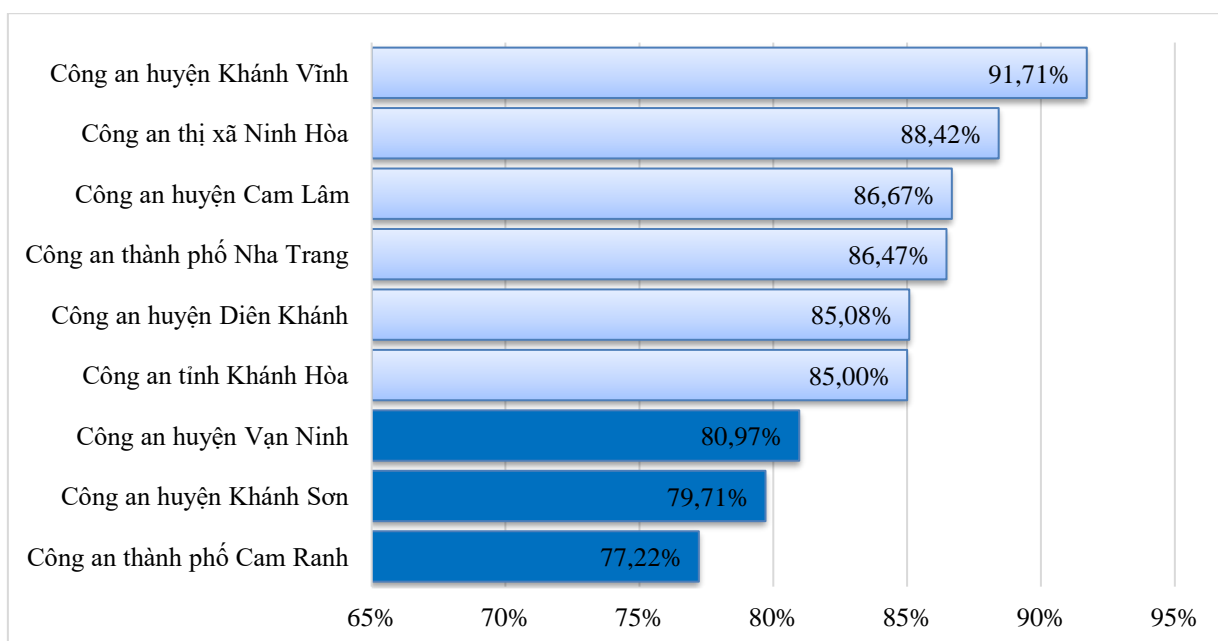


**Biểu đồ 32. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan công an**

Tiến độ giải quyết hồ sơ của ngành Công an được khách hàng đánh giá rất cao. 97,26% ghi nhận hồ sơ sớm và đúng hạn; chỉ có 2,60% phản ánh là trễ hạn (xem biểu đồ). Đối với hồ sơ trễ hạn, chỉ có 15,00% khách hàng được nhắn tin mời đến Bộ phận Một cửa nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng.

Như vậy vẫn còn 85% khách hàng hoặc không nhận được thông tin hoặc nhận được thông tin không rõ ràng khi hồ sơ bị trễ hạn. Đề nghị ngành Công an tiếp tục chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

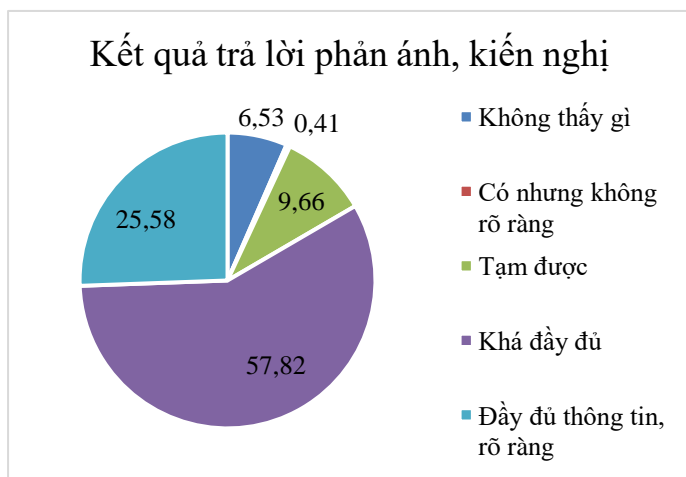
## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



**Biểu đồ 33. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan công an**

Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số hài lòng trung bình đạt 82,47%, chưa đạt mục tiêu đề ra mặc dù 6/9 đơn vị có chỉ số trên 85%. Các đơn vị có chỉ số dưới mức trung bình ngành là Công an huyện Vạn Ninh (80,97%), Công an huyện Khánh Sơn (79,71%), Công an thành phố Cam Ranh (77,22%).

Kết quả cho thấy có 94,80% khách hàng đánh giá các cơ quan có niềm ýet thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị; 0,27% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ và 4,92% khách hàng cho biết không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị.



Năm 2022, trong 735 khách hàng thì 05 khách hàng cho biết có phản ánh, kiến nghị với cơ quan Công an. Kết quả cho thấy có 02 khách hàng cảm thấy rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng và 03 khách hàng đánh giá được tiếp nhận, giải quyết kịp thời. Tuy nhiên, 22 khách hàng cho biết không gửi

phản ánh, kiến nghị vì ngại phiền hà và 01 trường hợp nhận định nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ.

Kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của các đơn vị cũng được đánh giá cao, 83,40% khách hàng ghi nhận cơ quan có niềm ýet, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị khá đầy đủ và đầy đủ, rõ ràng; chỉ có 6,53% đánh giá không thấy gì (xem biểu đồ).

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

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2022 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Công an khá thấp, chỉ có 02 trường hợp, chiếm tỷ lệ 0,27%, giảm 0,41% so với năm 2019. Năm 2022 không ghi nhận bất cứ trường hợp nào đánh giá rất không hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Công an.

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 không nhiều nhưng trải đều trên các nội dung: điều kiện tiếp đón, phục vụ; thành phần hồ sơ thủ tục hành chính còn phức tạp; kết quả giải quyết hồ sơ chậm trễ.

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.

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

Trong nội dung góp ý của khách hàng đối với các cơ quan Công an, ghi nhận rất nhiều lời khen ngợi và đánh giá cao về chất lượng phục vụ. Để tiếp tục thực hiện tốt hơn, khách hàng góp ý cơ quan Công an một số vấn đề, tổng hợp như sau:

- Cách làm việc nhanh gọn nhưng đôi lúc có nhiều thủ tục hướng dẫn chưa rõ ràng cho dân (Công an huyện Cam Lâm).

- Công dân ngồi chờ tại khu vực sân không có phòng tiếp dân, khuôn viên chật, đề nghị xây phòng tiếp dân rộng rãi; Dịch vụ công trực tuyến khó thực hiện thao tác phức tạp, bản thân thử làm nhiều lần nhưng không được. Cổng hành chính công thủ tục hành chính về cư trú chưa cập nhật theo Luật cư trú 2020, biểu mẫu cũ (Công an huyện Diên Khánh).

- Cần có số bấm theo thứ tự, to, rõ ràng; Cần bổ sung thêm bàn viết hồ sơ và bố trí hợp lý hơn; Cần thêm cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ nhanh hơn; Nên nâng cấp khu đón tiếp cho khang trang hơn (Công an tỉnh).

- Cung cấp thông tin rõ ràng hơn về hồ sơ trên internet để người dân biết, đỡ tốn kém thời gian (Công an thành phố Nha Trang).

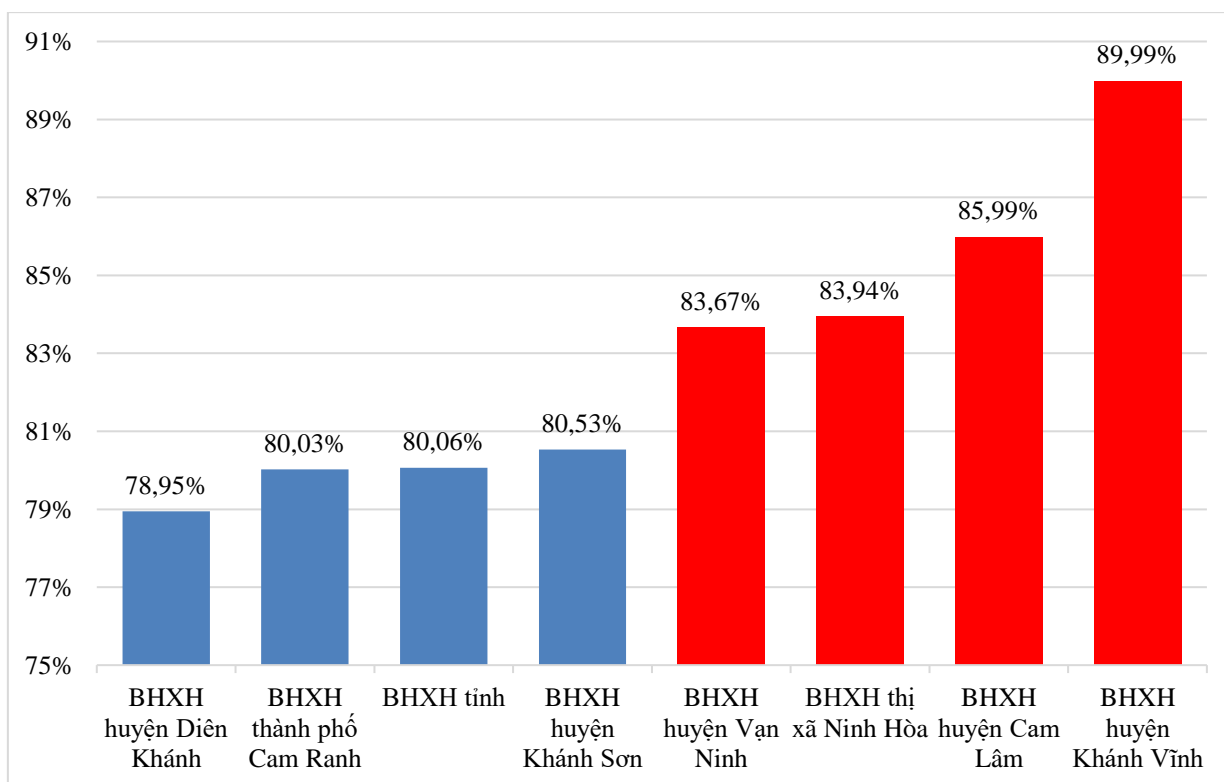
- Làm việc nhanh chóng hơn; cải thiện thủ tục hành chính; cần có thêm bộ phận lễ tân hướng dẫn khách cụ thể.

- Sắp xếp nhân sự để giải quyết hồ sơ nhanh chóng hơn; cần có bộ phận hướng dẫn cụ thể để người dân biết được địa điểm làm và cần chuẩn bị những gì trước khi vào ghế ngồi chờ. Làm việc đúng giờ, khoa học và văn minh. Cần bổ sung trang thiết bị tại sảnh chờ cho người dân. Thời gian làm việc quá ít, không đủ thời gian cho dân, làm mất thời gian người dân, yêu cầu xem lại thời gian làm việc tạo điều kiện thuận lợi cho người dân (Công an thị xã Ninh Hòa).

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

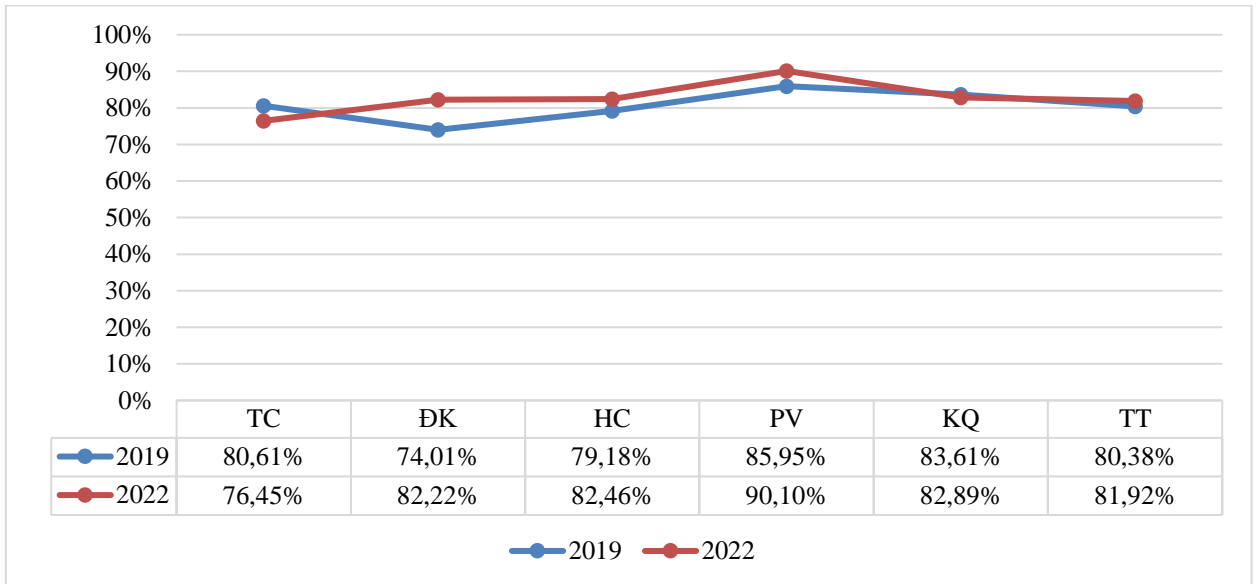
### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2022 của khối bảo hiểm xã hội (BHXH) thấp hơn 0,33% so với mục tiêu đề ra, đạt 82,67%. BHXH huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm là 02 đơn vị đạt mức Tốt, chỉ số trên 84%. BHXH huyện Diên Khánh có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 78,95% và cũng là đơn vị duy nhất có chỉ số hài lòng dưới 80%. Khoảng cách giữa đơn vị có chỉ số hài lòng chung thấp nhất và cao nhất là 11,04%. Cùng với BHXH huyện Diên Khánh, chỉ số hài lòng của BHXH tỉnh, BHXH thành phố Cam Ranh, BHXH huyện Khánh Sơn cũng chưa đạt mục tiêu năm 2022 (xem biểu đồ).



**Biểu đồ 34. Chỉ số hài lòng ngành BHXH năm 2022**

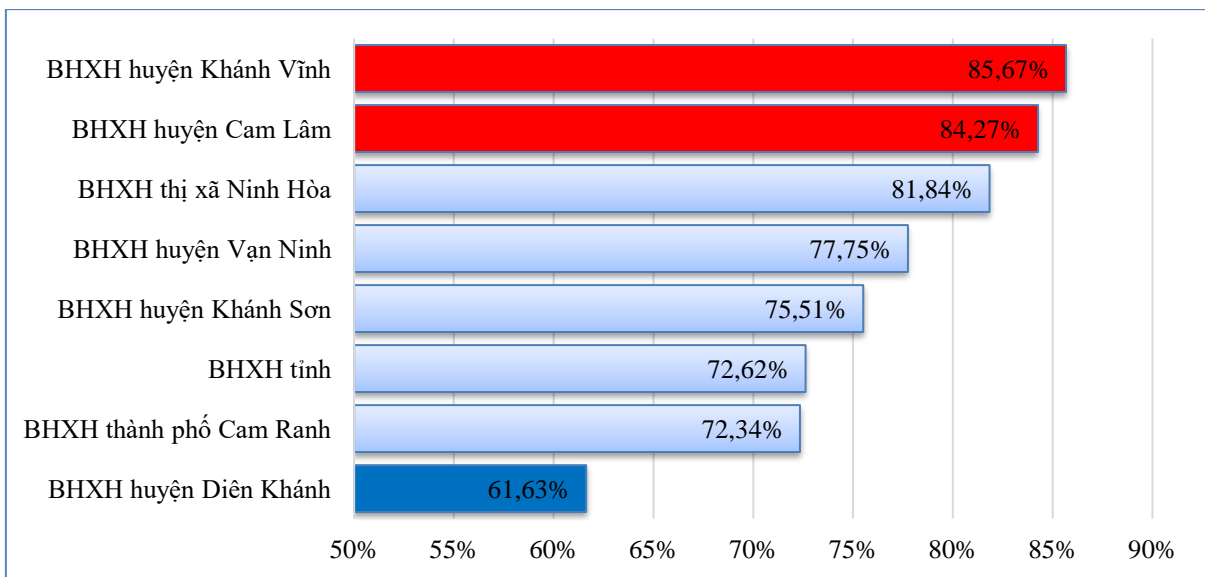
Trong 6 tiêu chí hài lòng thành phần năm 2022, có 04 chỉ số cao hơn và 02 chỉ số thấp hơn năm 2019. Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ có mức tăng cao nhất, tăng 8,21% so với năm 2019. Đối với các tiêu chí giảm, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có mức giảm nhiều nhất, giảm 4,16% so với năm 2019. Nhìn chung, đa số các tiêu chí đều có sự thay đổi tích cực song vẫn tồn tại sự mất cân đối trên 6 tiêu chí. Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức là tiêu chí có chỉ số hài lòng cao nhất 90,1% và là tiêu chí duy nhất đạt mục tiêu kế hoạch năm 2022, bảo hiểm xã hội cũng là khối cơ quan duy nhất có tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức trên 90%.



**Biểu đồ 35. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của ngành BHH**

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

### 1. Tiếp cận dịch vụ



**Biểu đồ 36. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan BHH**

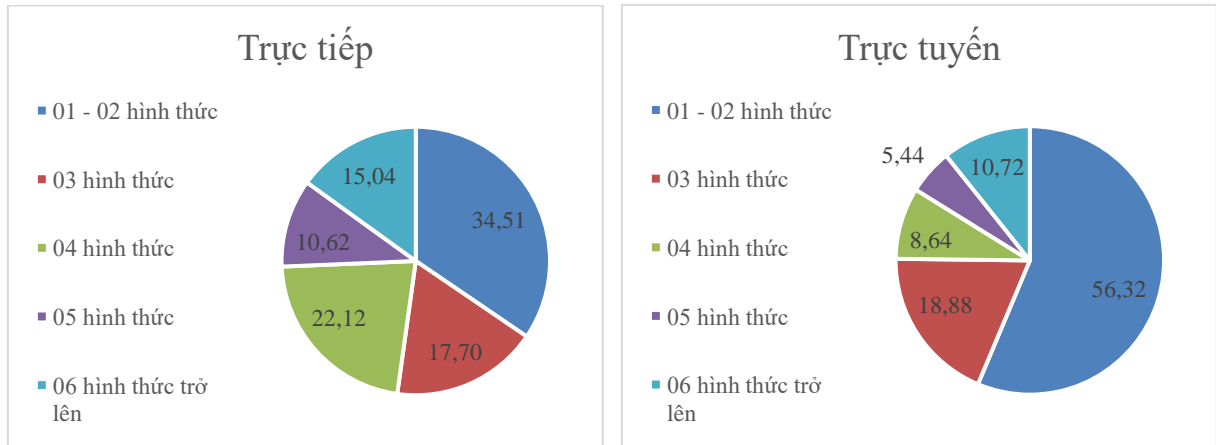
Ở Khối BHH, chỉ số trung bình tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt 76,45%, chưa đạt mục tiêu năm 2022 và thấp hơn mục tiêu giai đoạn 2011-2020 (80%) đến 3,55%. BHH huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm là 02 đơn vị có chỉ số trên 83% và đạt mức Tốt; BHH huyện Diên Khánh có chỉ số thấp nhất (61,63%) và là đơn vị duy nhất ở mức Trung bình; các cơ quan còn lại có chỉ số ở mức Khá, tuy nhiên chỉ có BHH thị xã Ninh Hòa đạt chỉ số trên 80% (xem biểu đồ).

*Về hình thức tiếp cận thông tin:*

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: Có 34,51% khách hàng tiếp cận thông tin về cơ chế, chính sách, quy định về BHH bằng 1 – 2 hình

thức; bằng 3, 4, 5 hình thức tương đương với 17,70%; 22,12%; 10,62%. Có 15,04% khách hàng tiếp cận thông tin về cơ chế, chính sách, quy định về BHXH từ 6 hình thức trở lên.

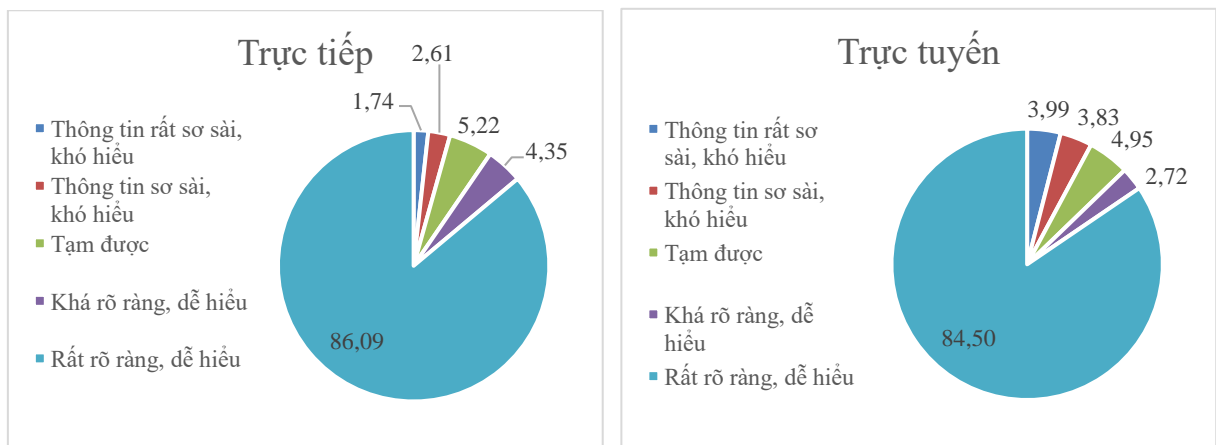
- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: Có 56,32% khách hàng tiếp cận thông tin về cơ chế, chính sách, quy định về BHXH bằng 1 – 2 hình thức; bằng 3, 4, 5 hình thức tương đương với 18,88%; 8,64%; 5,44%. Có 10,72% khách hàng tiếp cận thông tin về cơ chế, chính sách, quy định về BHXH từ 6 hình thức trở lên.



#### Về chất lượng thông tin được cung cấp:

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: Có 90,43% khách hàng đánh giá thông tin được cung cấp “khá rõ ràng, dễ hiểu” và “rất rõ ràng, dễ hiểu”. Trong khi đó, tỷ lệ khách hàng đánh giá là “rất sơ sài, khó hiểu” là 1,74%.

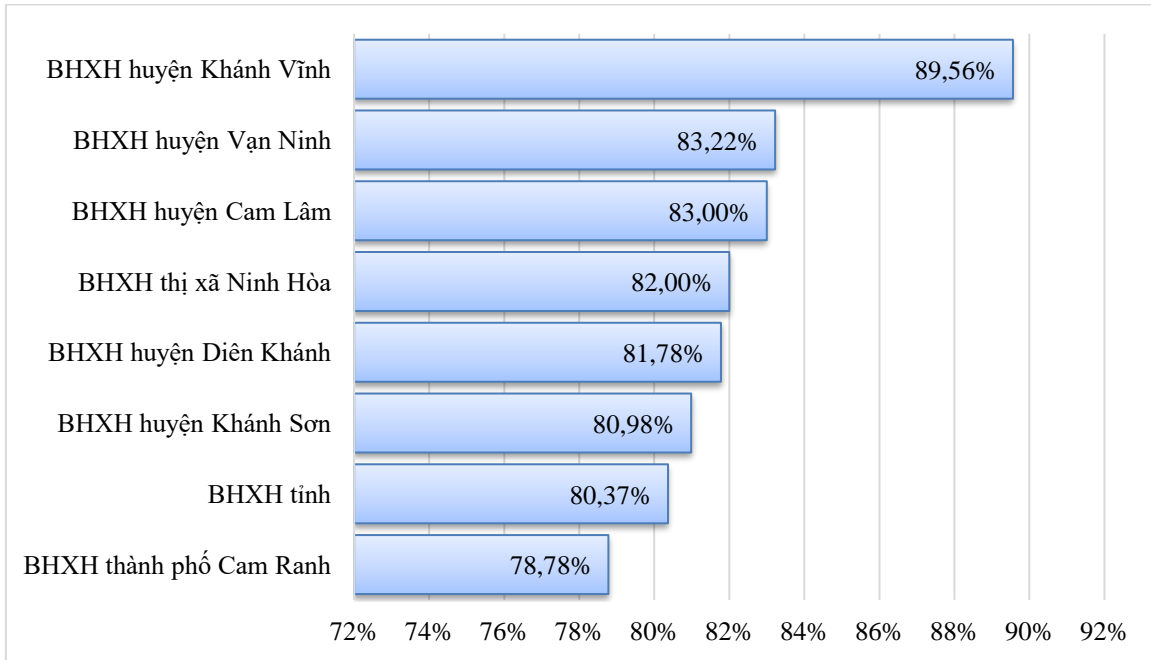
- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: Có 87,22% khách hàng đánh giá thông tin được cung cấp “khá rõ ràng, dễ hiểu” và “rất rõ ràng, dễ hiểu”. Trong khi đó, tỷ lệ khách hàng đánh giá là “rất sơ sài, khó hiểu” là 3,99%.



Một số khách hàng góp ý các cơ quan BHXH cần quan tâm bổ sung, cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực bảo hiểm xã hội như kênh thông tin hỗ trợ giải đáp trực tuyến, danh mục dịch vụ công trực tuyến, hình ảnh/clip hướng dẫn nộp trực tuyến,...

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

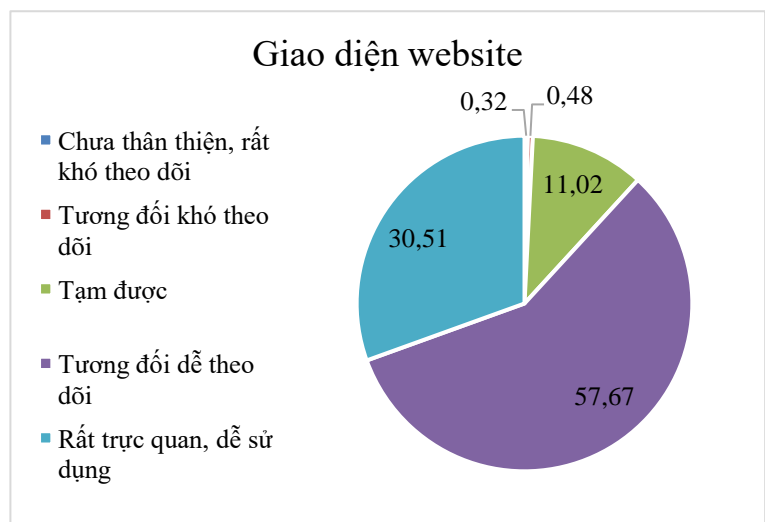
Chỉ số trung bình tiêu chí Điều kiện đón tiếp và phục vụ đạt 82,22%, tăng 8,21% so với năm 2019 tuy nhiên vẫn chưa bảo đảm mục tiêu đề ra năm 2022. BHXH Khánh Vĩnh tiếp tục dẫn đầu với chỉ số hài lòng đạt 89,56%, tiếp đến là BHXH huyện Vạn Ninh đạt 83,22%. Một điểm tích cực đáng ghi nhận, chỉ số hài lòng của tất cả các đơn vị đều có sự gia tăng so với năm 2019, trong đó, BHXH Diên Khánh tăng mạnh nhất (15,23%), đạt 81,78%.



**Biểu đồ 37. Kết quả tiêu chí Điều kiện đón tiếp và phục vụ của các cơ quan BHXH**

*Các chỉ số liên quan đến điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến:*

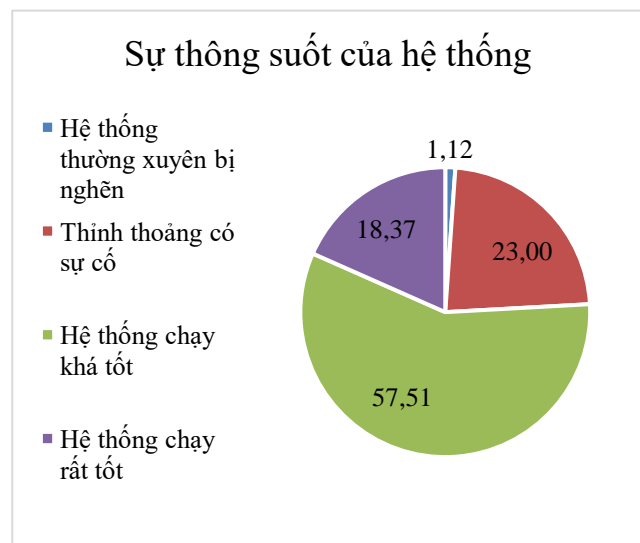
Giao diện của website để thực hiện các giao dịch trực tuyến của ngành BHXH được khách hàng đánh giá cao hơn so với năm 2019. Có 88,18% khách hàng nhận xét “tương đối dễ theo dõi” và “đơn giản, rất dễ theo dõi”, tăng 6,29%; 11,02% đánh giá tạm được, giảm 3,46%; chỉ còn 0,80% khách hàng chưa hài lòng, giảm 2,48%.





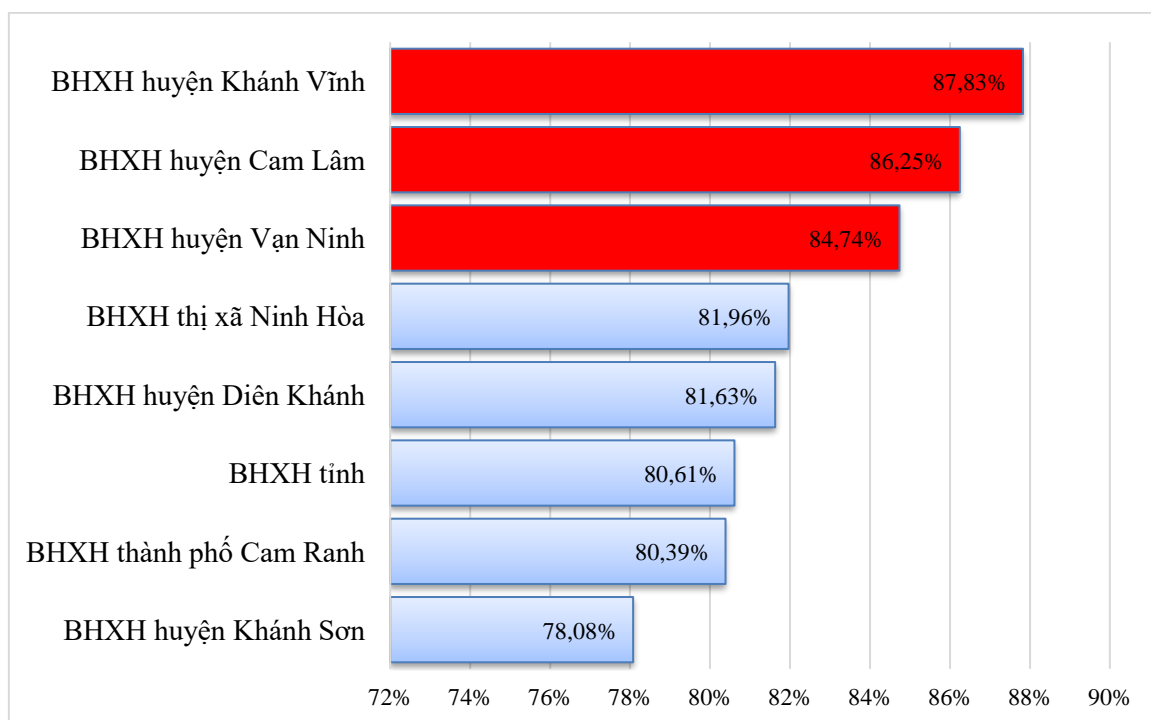
Đối với việc thao tác trên giao diện website, có 1,12% khách hàng cảm thấy khó thực hiện (năm 2019 là 3,65%); 11,66% nhận xét tạm được; 87,22% đánh giá là “tương đối dễ thực hiện” và “đơn giản, rất dễ thực hiện” (tăng 8,57% so với năm 2019).

Trong các khách hàng giao dịch trực tuyến được khảo sát, 75,88% cho biết hệ thống luôn thông suốt, không thấy trục trặc (năm 2019 chỉ đạt 69,94%); 23,00% nhận xét đôi lúc còn trục trặc; chỉ có 1,12% đánh giá hệ thống lúc nào cũng trục trặc hoặc thường xuyên trục trặc (năm 2019 có 2,70% khách hàng phản ánh điều này).



### 3. Thủ tục hành chính

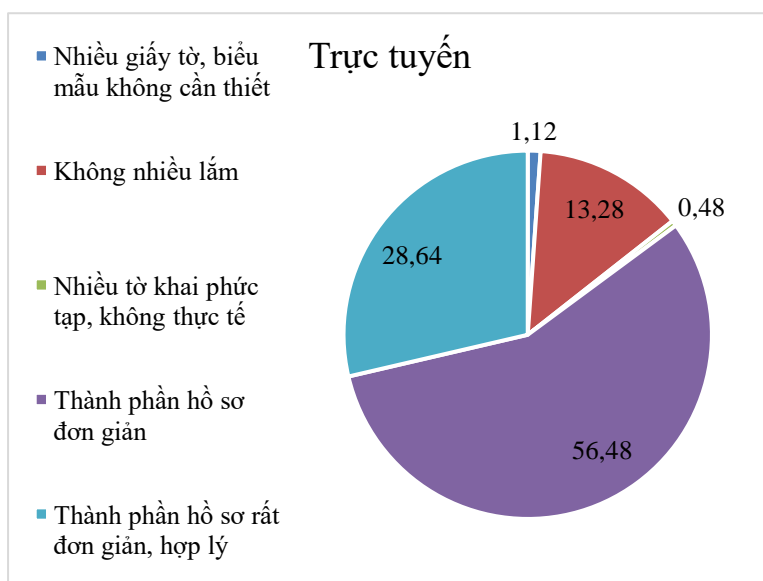
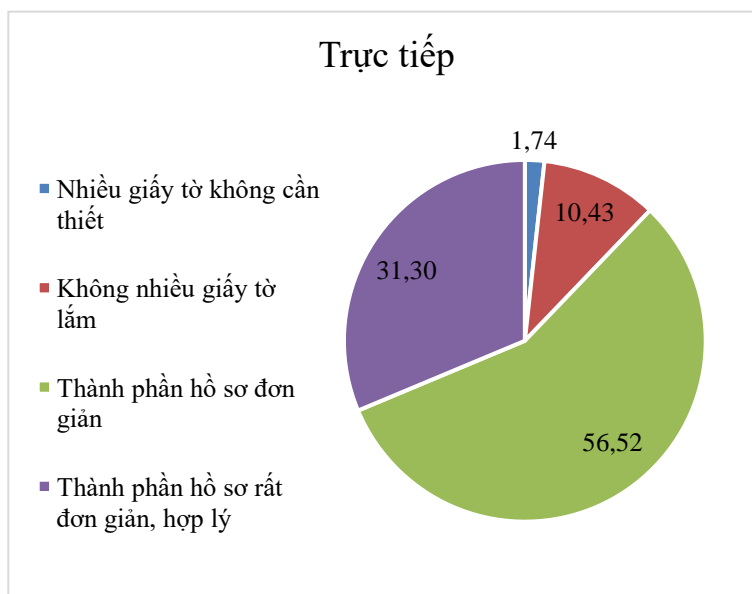
Chỉ số hài lòng trung bình đối với Thủ tục hành chính đạt 82,46%, tăng 3,28% so với năm 2019 (79,18%). Tất cả các đơn vị đều có chỉ số đạt từ mức khá trở lên, trong đó có 3 đơn vị có chỉ số đạt mức tốt là BHXH huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm và Vạn Ninh; các đơn vị còn lại có chỉ số dưới 82%, chưa đạt mục tiêu đề ra, trong đó BHXH huyện Khánh Sơn có chỉ số dưới 80%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất là 7,75%.



**Biểu đồ 38. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan BHXH**

### Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính:

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: Trả lời phiếu khảo sát, 87,83% khách hàng cho rằng hồ sơ thủ tục hành chính “đơn giản” và “rất đơn giản, hợp lý”; 10,43% cho rằng thành phần hồ sơ “không nhiều giấy tờ lăm”. Tuy nhiên vẫn còn 1,74% đánh giá thành phần hồ sơ còn nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý” và “nhiều giấy tờ không cần thiết”.



- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: Trả lời phiếu khảo sát, 85,12% khách hàng cho rằng hồ sơ thủ tục hành chính “đơn giản” và “rất đơn giản, hợp lý”; 13,28% cho rằng thành phần hồ sơ “không nhiều giấy tờ lăm”. Tuy nhiên vẫn còn 1,60% đánh giá thành phần hồ sơ còn “nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết”.

### Thủ tục kê khai hồ sơ hành chính:

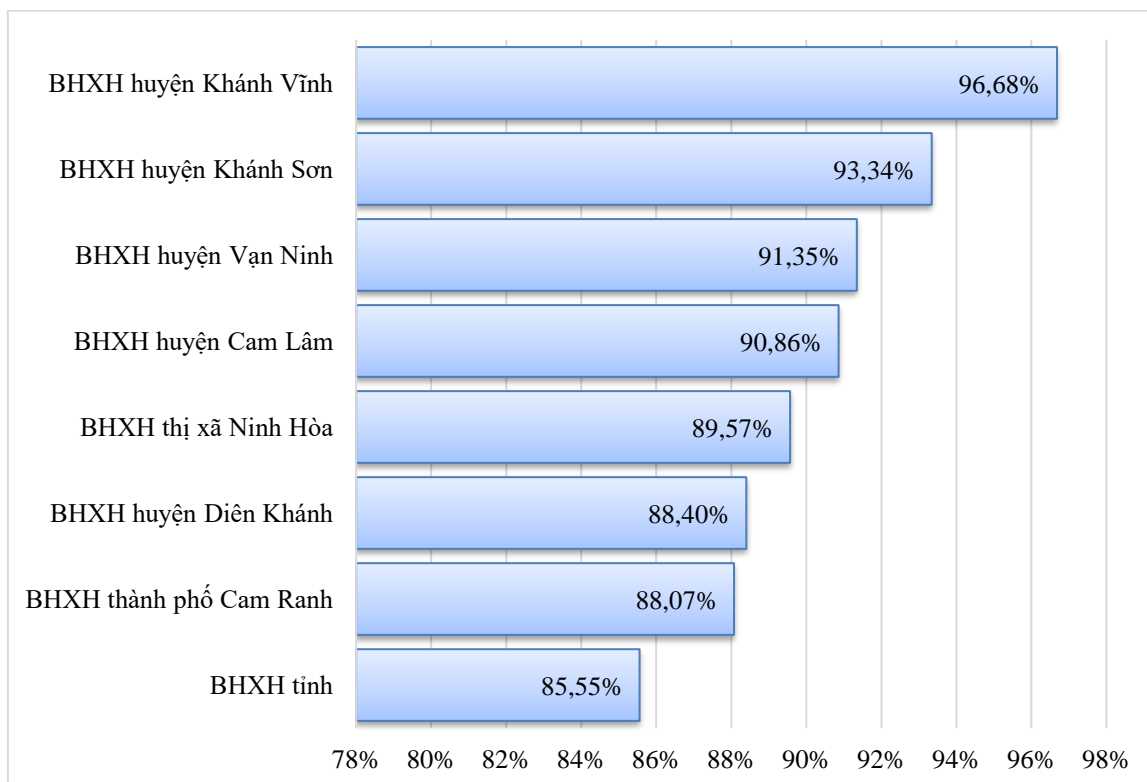
- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: Khách hàng đánh giá giấy tờ, biểu mẫu hồ sơ là đơn giản, dễ thực hiện chiếm 26,96%; 59,13% cho rằng hầu như không gặp khó khăn gì; có 13,91% là không khó lắm.

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: Khách hàng đánh giá giấy tờ, biểu mẫu hồ sơ là đơn giản, dễ thực hiện chiếm 22,72%; 57,28% cho rằng hầu như không gặp khó khăn gì; có 18,56% là không khó lắm; chỉ có 1,44% đánh giá thủ tục kê khai khó thực hiện.

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

Qua khảo sát, kết quả chỉ số hài lòng của khách hàng đối với tiêu chí này

đạt 90,10%, tăng 4,15% so với năm 2019. BHH huyện Khánh Vĩnh xếp thứ nhất với 96,68% khách hàng hài lòng, thấp nhất là BHH tỉnh Khánh Hòa (đạt 85,55%). Tất cả các cơ quan BHH đều có chỉ số ở mức Tốt.



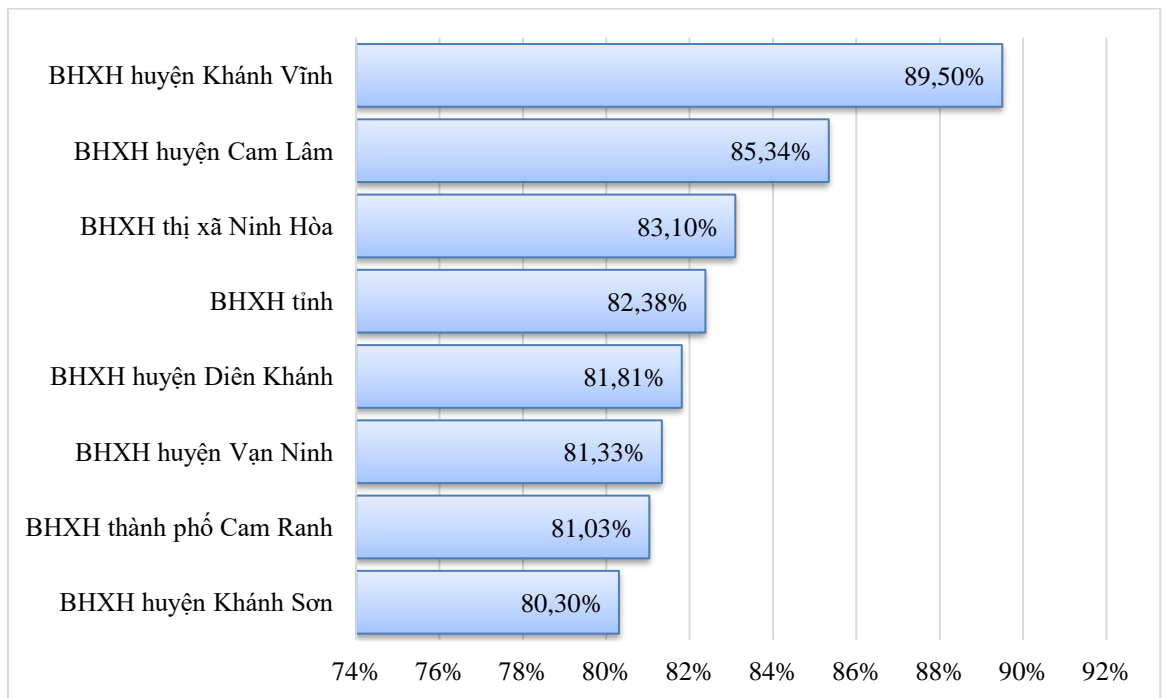
**Biểu đồ 39. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan BHH**

*Đối với nhóm khách hàng đánh giá thủ tục trực tiếp tại cơ quan BHH:*

Tuyệt đại đa số khách hàng (99,13%) phản ánh không gặp phiền hà, những nhiễu. Như vậy có thể khẳng định giao dịch trực tuyến góp phần giảm mạnh phiền hà, tiêu cực và làm cho sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức tăng lên vượt bậc.

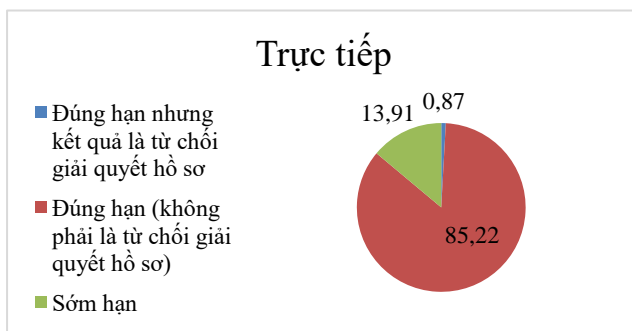
### **5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**

Tại tiêu chí này, chỉ số hài lòng trung bình đạt 82,89%, thiếu 0,12% để đạt mục tiêu năm 2022. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, 8/8 đơn vị khảo sát có chỉ số trên 80%, nhưng chỉ có 3 đơn vị đạt mục tiêu trên 83%. Trong đó, cao nhất là Khánh Vĩnh với chỉ số hài lòng đạt 89,50%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với đơn vị thấp nhất là 9,20% (năm 2019 là 8,95%).



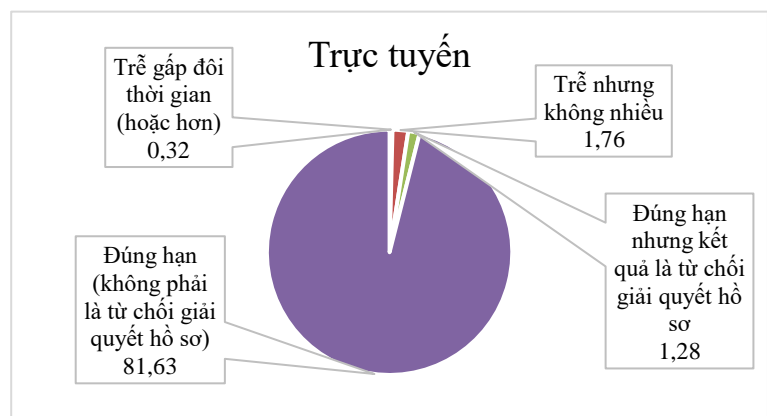
**Biểu đồ 40. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan BHHX**

Về kết quả giải quyết hồ sơ:



- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: 100% khách hàng phản ánh hồ sơ được giải quyết nhanh, sớm, đúng hạn, đạt yêu cầu.

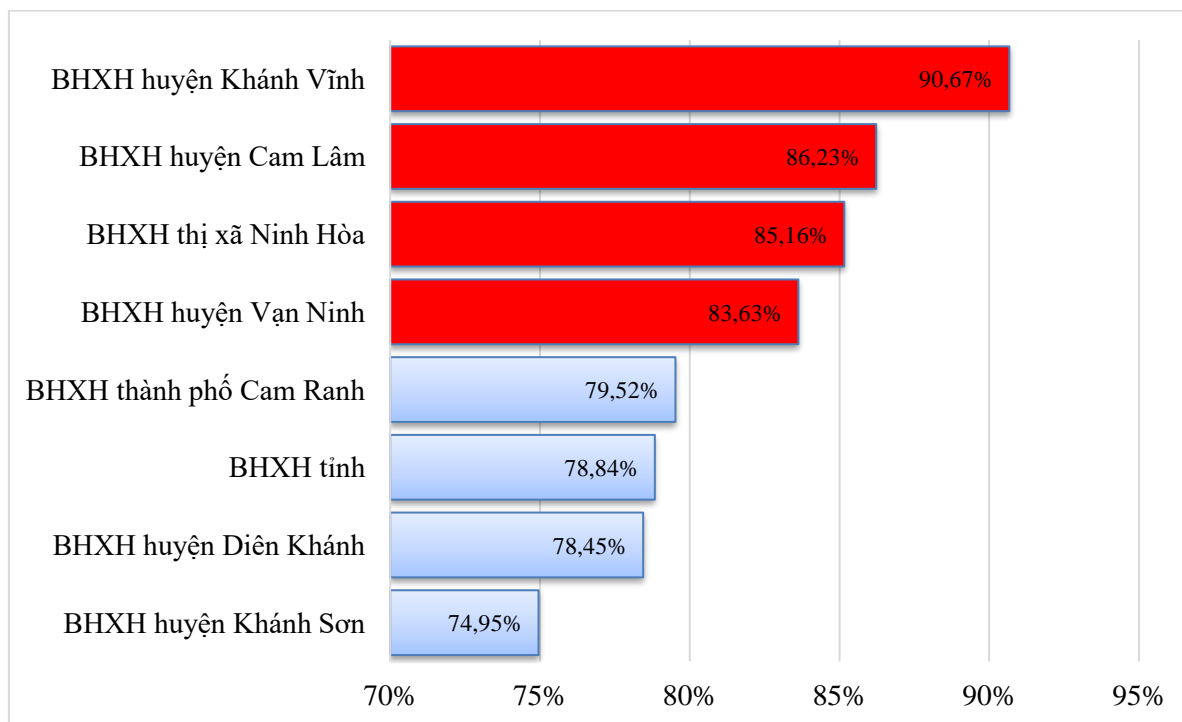
- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: Có 97,92% khách hàng phản ánh hồ sơ được giải quyết nhanh, sớm, đúng hạn, đạt yêu cầu. Tuy nhiên vẫn còn 2,08% khách hàng phản ánh trễ hạn.



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

Chỉ số hài lòng trung bình tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của khối BHHX năm 2022 là 81,92%, tăng 1,54% so với năm 2019. Tại tiêu chí này, có 4 đơn vị đạt chỉ số trên 83%, trong đó BHHX huyện Khánh Vĩnh có chỉ số

cao nhất với 90,67%; 4 đơn vị còn lại đều có chỉ số dưới 80%, trong đó: BHXH huyện Khánh Sơn có chỉ số thấp nhất (74,95%); BHXH tỉnh, BHXH thành phố Cam Ranh, BHXH huyện Diên Khánh có chỉ số dao động từ khoảng 78,5%-79,5%.



**Biểu đồ 41. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan BHXH**

*Về việc công khai đường dây nóng:*

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: 92,98% khách hàng nhận thấy các cơ quan đã cung cấp, công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng; 4,39% khách hàng đánh giá là tạm được; 2,63% đánh giá là có nhưng chưa đầy đủ hoặc không thấy gì.

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: 75,58% khách hàng nhận thấy các cơ quan đã cung cấp, công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng; 13,20% khách hàng đánh giá là tạm được; 8,21% đánh giá là có nhưng chưa đầy đủ hoặc không thấy gì. Ở chiều ngược lại, vẫn còn 7,57% khách hàng cho biết không thấy thông tin. Điều này đòi hỏi việc công khai thông tin đường dây nóng cần phải được quan tâm, chú trọng hơn.

*Về giải quyết phản ánh, kiến nghị:*

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tiếp: Trong các khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan BHXH thì 66,67% cảm thấy rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng; 33,33% cảm thấy tạm được. Điều đáng ghi nhận là không có trường hợp khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện hoặc còn khó khăn, phiền hà.

- Đối với các phiếu khảo sát đánh giá dịch vụ trực tuyến: Trong các khách

hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan BHXH thì 70,21% cảm thấy rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng và được tiếp nhận, giải quyết kịp thời; 12,77% cảm thấy tạm được. Tuy nhiên vẫn còn 17,02% khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện.

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

#### **1. Đánh giá chung của khách hàng**

Năm 2022, cảm nhận chung về sự phục vụ của các cơ quan BHXH, trong nhóm khách hàng giao dịch trực tuyến thì có đến 88,50% khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng; 11,02% đánh giá tạm được; chỉ có 0,48% khách hàng đánh giá là không hài lòng. Không có đánh giá rất không hài lòng trong năm 2022.

Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp, có 93,91% khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng; 6,09% khách hàng cảm thấy tạm được. Như vậy, có thể tiếp tục khẳng định sự quyết tâm và nỗ lực của ngành BHXH trong công tác cải cách hành chính, đặc biệt cần quan tâm nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, giúp tiết kiệm thời gian, giảm chi phí, tạo thuận lợi nhiều hơn cho khách hàng.

#### **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, nhiều khách hàng thể hiện hài lòng đối với chất lượng phục vụ. Để tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, khách hàng có một số góp ý đối với BHXH, tổng hợp như sau:

- Thực hiện nộp hồ sơ trở về ban đầu, nộp thẳng vào BHXH huyện Cam Lâm, không ký kết với các công ty mà BHXH Việt Nam đã quy định theo thông tư mới. Việc liên hệ với các sở rất khó khăn, mẫu hồ sơ không có hướng dẫn điền (BHXH huyện Cam Lâm).

- Khi đã có mã định danh cho từng hộ gia đình thì khi khai thông tin cho người tham gia BHXH thì không cần khai thêm thông tin cho người trong hộ khẩu gia đình (BHXH thành phố Cam Ranh).

- BHXH huyện Diên Khánh:

- + Liên lạc với số điện thoại của cơ quan BHXH huyện Diên Khánh nhưng ít khi có người nhận cuộc gọi.

- + Việc đối chiếu tiền nộp BHXH, BHYT phải thực hiện trong tháng. Ví dụ: đơn vị chuyển tiền bảo hiểm tháng 10/2022 trong khoảng thời gian từ ngày 01-07/10 thì BHXH huyện Diên Khánh thực hiện đối chiếu từ ngày 7/10 – 30/10 và thông báo kết quả thiếu thừa cho đơn vị biết (trên cơ sở tổng hệ số phải nộp

và số tiền phải nộp). Không để qua cuối tháng sau đơn vị thanh toán mới nhận được, như vậy việc sai số cứ diễn ra và không giải quyết dứt điểm.

+ Kiến nghị cơ quan BHXH cung cấp những số điện thoại còn đang liên lạc được để tiện liên hệ công việc khi cần và số cho nhưng không gọi được hay gọi chuông điện thoại đổ nhưng không có người nghe máy.

+ Phát sinh tăng, giảm, điều chỉnh đóng BHXH: xử lý kịp thời, tránh quên chưa làm đặc biệt là báo giảm, người lao động cần tờ rời BHXH để làm chế độ thất nghiệp. Khi hồ sơ có sai sót, cần bổ sung: gửi trả hồ sơ về mail đơn vị. Nhưng công chức chuyên môn có thể liên lạc trực tiếp qua điện thoại để công việc tốt hơn, nhanh hơn, hiệu quả hơn.

+ Phần mềm cần nâng cấp thêm được copy nội dung và dán vào phần mềm.

+ Yêu cầu cung cấp thông tin người liên lạc, chịu trách nhiệm theo từng mảng để cơ quan dễ làm việc.

- BHXH huyện Khánh Sơn:

+ Nhập định danh của trẻ em nhiều gây mất thời gian, nếu đồng bộ được với dữ liệu dân cư sẽ tiện hơn.

+ Nên thông báo nợ các khoản đóng BHXH, BHYT, BHTN vào cuối tháng.

+ C12 không hiện lên trên phần mềm

+ Liên quan đến việc phạt lãi suất vì đóng BHXH muộn, tôi xin góp ý như sau: có những quyết định nâng lương, điều chỉnh mức đóng, cũng như kỳ nhận lương có tháng bị trễ, ảnh hưởng đến thời gian đóng bảo hiểm, lỗi này không phải lỗi chủ quan của tôi, vì vậy, tôi kiến nghị cơ quan BHXH xem xét về việc phạt lãi suất do đóng muộn đã nêu trên.

- Nhiều biểu mẫu khá rắc rối điền thông tin chưa rõ lắm; Giấy tờ bị trùng lặp là không cần thiết; Biểu mẫu có nhiều nội dung rườm rà, không cần thiết (BHXH thị xã Ninh Hòa).

- Ý kiến đối với cán bộ phòng thu: nhiệt tình hơn và giải quyết các vấn đề phát sinh một cách nhanh chóng trên tinh thần hỗ trợ; sẵn sàng hỗ trợ khi doanh nghiệp có yêu cầu; Khi có vướng mắc về thực hiện kê khai thì nhân viên bảo hiểm xã hội không trả lời mà đề nghị gặp nhà cung cấp dịch vụ giải quyết và nhà cung cấp dịch vụ giải quyết tốt; về phần dịch vụ công quốc gia thì phải chờ đợi mạng chậm trả lời, khi được trả lời thì rất tốt; Thời gian trả lời phản hồi chậm (BHXH tỉnh).

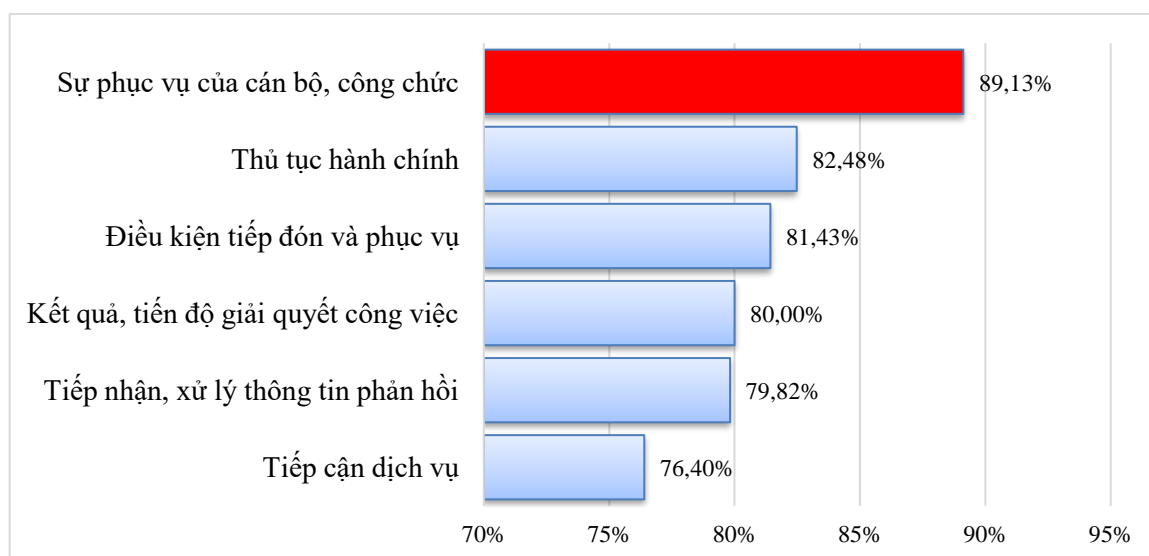
### MỤC III. LĨNH VỰC HẢI QUAN

#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

Năm 2022, lĩnh vực hải quan có 35 khách hàng 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 2022 đạt 81,54%, giảm 1,65% so với năm 2019, đây cũng là một trong hai khối cơ quan có chỉ số giảm so với kết quả năm 2019 (cùng với Khối UBND cấp huyện).

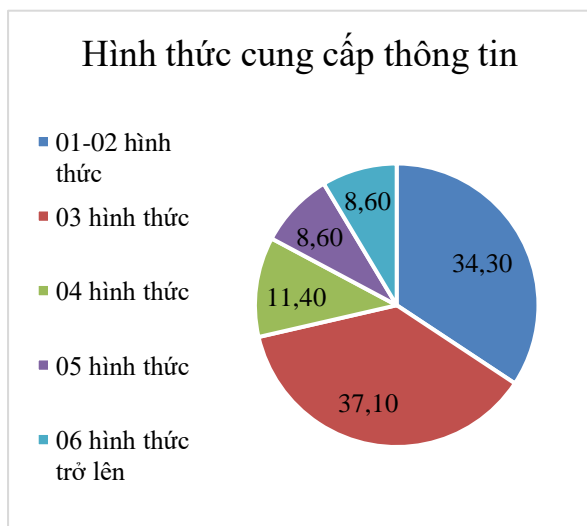
Xét 6 tiêu chí cấu thành chỉ số hài lòng, chỉ có tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức có kết quả ở mức tốt và đạt mục tiêu đề ra, đạt 89,13%. Trong 05 tiêu chí chưa đạt mục tiêu trên 83% thì có 2 tiêu chí có chỉ số trung bình dưới 80% là Tiếp cận dịch vụ (76,40%) và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (79,82%). So với các khối cơ quan khác, tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của khối Hải quan có kết quả thấp nhất (đạt 80%) và là 1 trong 3 khối cơ quan không đạt mục tiêu kế hoạch tại tiêu chí này (cùng khối Kho bạc nhà nước và Bảo hiểm xã hội).



**Biểu đồ 42. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan**

Về **Tiếp cận dịch vụ**, trên 91% khách hàng đánh giá thông tin được ngành hải quan cung cấp khá đầy đủ và hài lòng với chất lượng thông tin được cung cấp, tuy nhiên còn 3 khách hàng chưa hài lòng với nội dung này (tương đương gần 9%).





Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ khách hàng được tiếp cận thông tin trên 4 hình thức chỉ chiếm 28,6%, còn lại chủ yếu từ 1-3 hình thức (xem biểu đồ). Trong đó, phổ biến nhất là khách hàng được tiếp cận thông tin tại các Hội nghị, cuộc họp, đối thoại (27/35 khách hàng được tiếp cận thông tin theo hình thức này). Khách hàng cũng được tiếp cận thông tin qua các hình thức điện tử như qua website (54,29%), qua email, ứng dụng di động (51,42%).

Về **Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến**, 88,57% khách hàng đánh giá khá tốt giao diện ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành, trong đó 57,14% nhận xét tương đối dễ theo dõi; 31,43% cho rằng đơn giản, rất dễ theo dõi. Thao tác đơn giản, rất dễ thực hiện chiếm 14,29%; 65,75% khách không gặp khó khăn trong việc đăng ký dịch vụ.

Đánh giá mức độ thông suốt của đường truyền hệ thống dịch vụ công trực tuyến, 71,43% khách hàng cho biết thông suốt, không gặp trục trặc khi thao tác; 28,57% vẫn còn gặp trục trặc khi đăng ký dịch vụ công.

Về thành phần hồ sơ **Thủ tục hành chính**, 14,29% khách hàng đánh giá thủ tục rất đơn giản, dễ thực hiện; 20,00% cho rằng không khó lắm. 65,71% khách hàng được cho biết không gặp khó khăn gì trong việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử cho cơ quan hải quan.

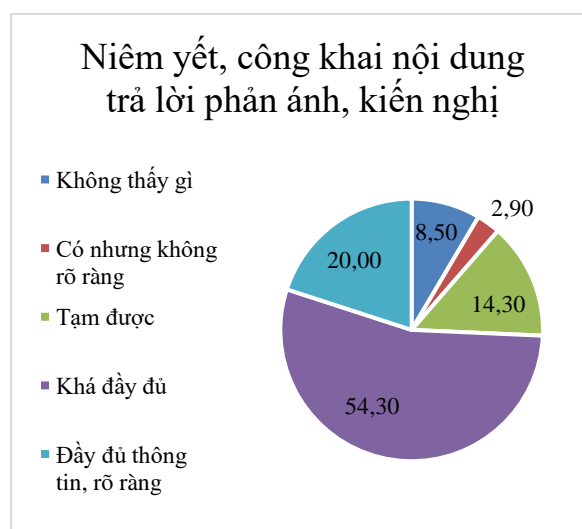
Về **Sự phục vụ của cán bộ, công chức**, hầu hết khách hàng đều hài lòng về trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ khách hàng của công chức ngành hải quan. Tuy nhiên, bên cạnh đó còn một số ít khách hàng chưa thật sự hài lòng khi tiếp xúc với công chức chuyên môn thực hiện kiểm tra, xác minh thực tế do: thái độ thờ ơ, ít tận tình (01 trường hợp), việc kiểm tra, xác minh còn chậm chạp (01 trường hợp); có 01 trường hợp phải bổ sung hồ sơ 02 lần mới được tiếp nhận do công chức mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp.

*Khách hàng nhận xét: “Hải quan cửa khẩu cảng Nha Trang làm tốt, tận tình, hòa nhã với doanh nghiệp”*

Về **Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**, 100% khách hàng được nhận kết quả thủ tục, công việc đúng hạn.

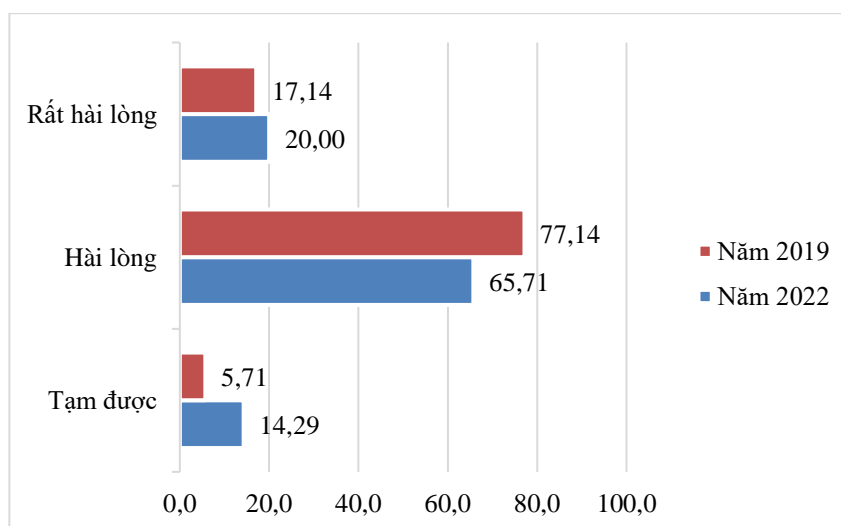
Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**, 100% khách hàng nhận thấy cơ quan hải quan đã công khai thông tin đường dây nóng, tuy nhiên ¼ khách hàng (9 trường hợp) đánh giá thông tin công khai chỉ ở mức chấp nhận được. Có 9/35 khách hàng từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hải quan thì 6 khách hàng được tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị kịp thời và 3 khách hàng cho rằng kết quả giải quyết ở mức tạm được.

Có 25,7% khách hàng cũng cho biết chưa thật sự hài lòng đối với việc niêm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị (xem biểu đồ).



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

### 1. Đánh giá chung của khách hàng



**Biểu đồ 43. Cảm nhận chung của khách hàng lĩnh vực hải quan năm 2019 và 2022**

Cảm nhận chung về sự phục vụ của lĩnh vực hải quan trong năm 2022, có 30/35 (chiếm 85,71%) khách hàng hài lòng và rất hài lòng. Còn 5 ý kiến nhận xét tạm được và không có khách hàng nào không hài lòng. Kết quả này có giảm so với năm 2019, tuy nhiên cần ghi nhận những cố gắng, nỗ lực đồng hành cùng doanh nghiệp của cơ quan hải quan trên địa bàn tỉnh trong giai đoạn vừa qua trước tình hình kinh tế trong nước và thế giới vẫn còn nhiều khó khăn, thách thức, có nhiều ảnh hưởng và tác động trực tiếp đến hoạt động của ngành Hải quan, đặc biệt là tác động của dịch bệnh Covid-19.

## 2. Góp ý của khách hàng

Bên cạnh các lời khen dành cho khối hải quan, khách hàng tham gia khảo sát cũng có một số góp ý như sau:

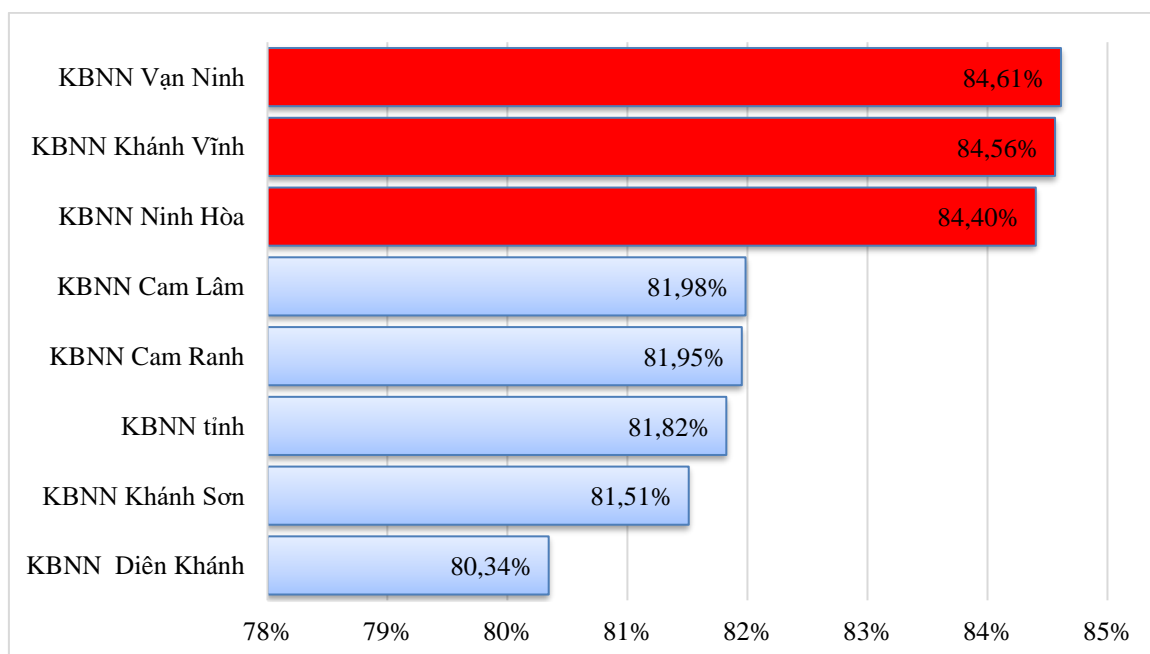
- Dịch vụ tổng đài nên trả lời cụ thể hơn và có chuyên môn sâu
- Cần cung cấp thêm chi tiết, cụ thể từng loại giấy tờ khi đăng ký hồ sơ trực tuyến điện tử
- Chi cục thêm người trực thêm chiều thứ 7 và chủ nhật để Doanh nghiệp có thêm thời gian khi cần làm thủ tục
- Đầu tư máy móc, thiết bị điện tử mới, sử dụng máy tính phiên bản mới nhất. Phần mềm điện tử, ký số cần tương thích với các hệ điều hành mới của doanh nghiệp. Các công cụ ký số điện tử thường hay bị lỗi.

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

## MỤC IV. LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC

### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

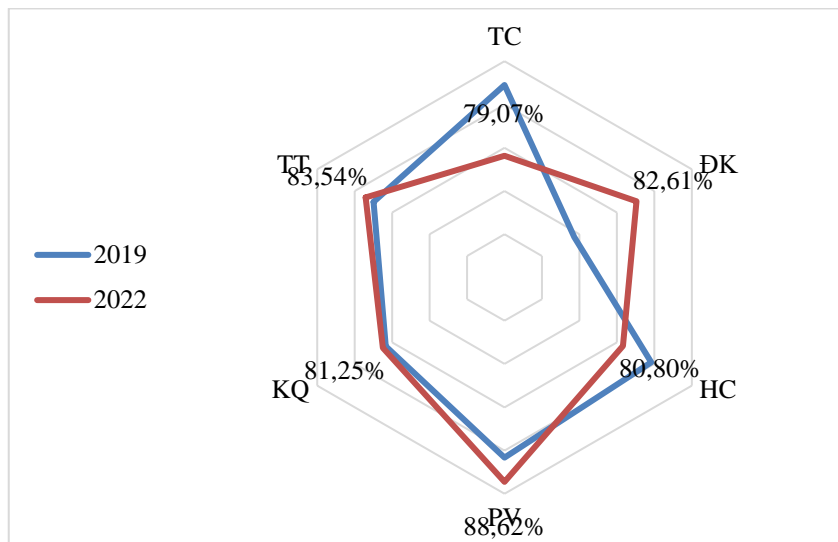
Chỉ số hài lòng trung bình năm 2022 lĩnh vực Kho bạc nhà nước (KBNN) đạt 82,65%; biến động không đáng kể so với năm 2019 (82,55%) và chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh (trên 83%). Các đơn vị KBNN phân thành 2 nhóm với chỉ số khá đồng đều: (1) KBNN Vạn Ninh, KBNN Khánh Vĩnh và KBNN Ninh Hòa là 3 đơn vị có chỉ số cao và gần tương đương nhau (khoảng 84,5%), đạt mục tiêu đề ra; (2) Các đơn vị còn lại có chỉ số trên 80% nhưng chưa đạt mục tiêu đề ra với chỉ số trung bình khoảng 81,5%. Khoảng chênh lệch giữa đơn vị chỉ số cao nhất và thấp nhất chỉ còn 4,27%.



**Biểu đồ 44. Chỉ số hài lòng KBNN năm 2022**

Trong 8 đơn vị được đánh giá thì có 4 đơn vị gia tăng và 4 đơn vị sụt giảm chỉ số hài lòng so với năm 2019, song mức biến động nhìn chung không quá lớn, riêng KBNN Khánh Sơn chỉ số sụt giảm đến 8,35%.

Trong 6 tiêu chí đánh giá, tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ tăng cao nhất so với năm 2019 với 8,31%, chỉ số đạt 82,61% – cao nhất trong các khối cơ quan; ngược lại, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ sụt giảm nhiều nhất với 8,18%, chỉ số đạt 79,07% - thấp nhất trong 06 tiêu chí khảo sát của khối KBNN.

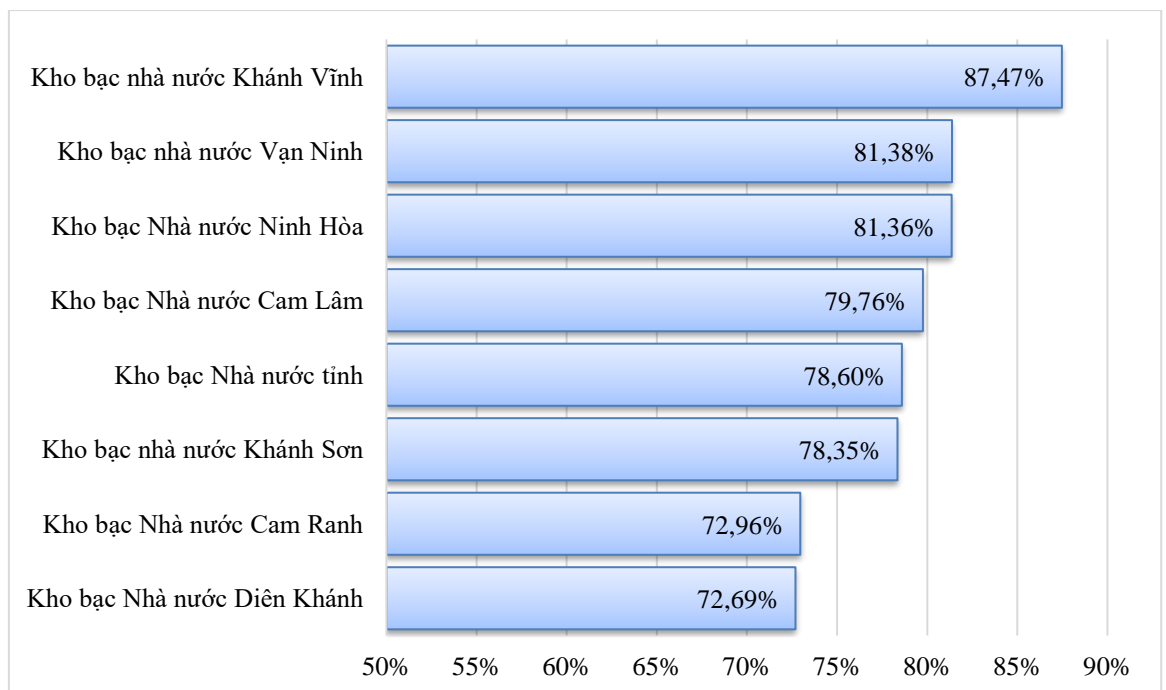


**Biểu đồ 45. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng lĩnh vực KBNN**

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

### 1. Tiếp cận dịch vụ

Trong 8 đơn vị được khảo sát thì chỉ có KBNN tỉnh có chỉ số Tiếp cận dịch vụ tăng so với năm 2019 (tăng 0,94%); KBNN Khánh Vĩnh là đơn vị duy nhất có chỉ số hài lòng ở mức Tốt (87,47%) đạt mục tiêu kế hoạch, đơn vị có chỉ số hài lòng thấp nhất là KBNN Diên Khánh với 72,69%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 14,78%.



**Biểu đồ 46. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của KBNN**

Trong 8 đơn vị thì chỉ có KBNN tỉnh có chỉ số Tiếp cận dịch vụ là đơn vị duy nhất có chỉ số tăng so với năm 2019 (tăng 0,94%). Mặc dù, các đơn vị đều đạt chỉ số ở mức khá, tuy nhiên chỉ có KBNN Khánh Vĩnh (87,47%) đạt mục

tiêu kế hoạch – đây cũng là đơn vị duy nhất chỉ số ở mức Tốt, chỉ số thấp nhất là KBNN Diên Khánh với 72,69%, khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 14,78%.

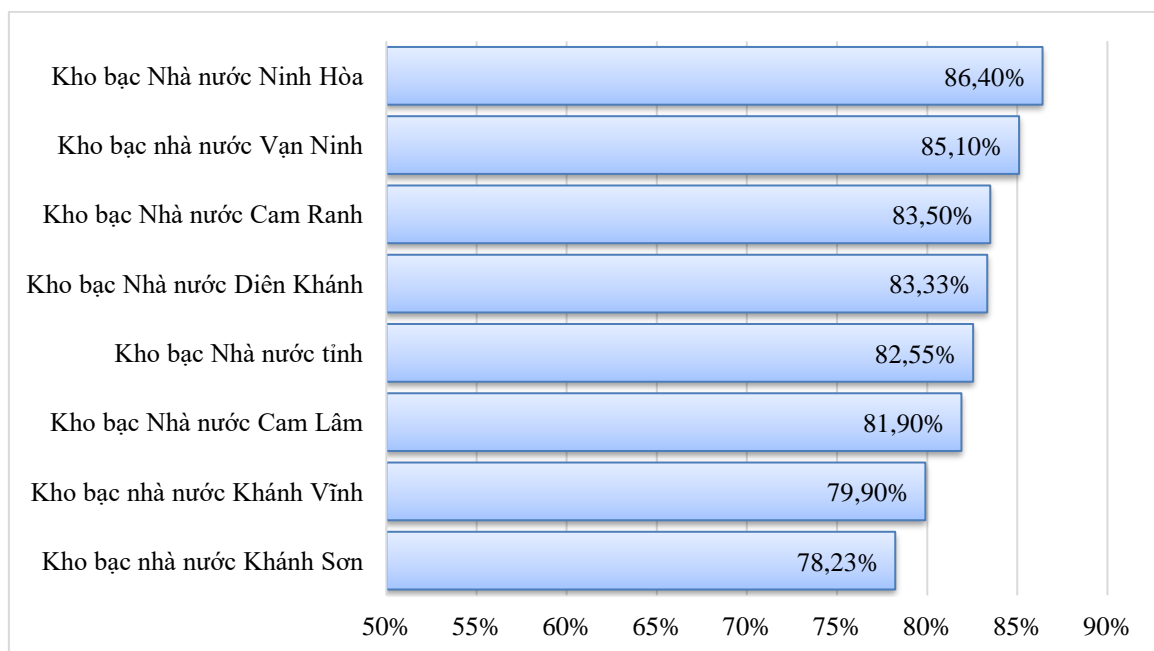
Trả lời phiếu khảo sát, có 42,19% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ công lĩnh vực KBNN cung cấp chỉ thông qua 1 - 2 hình thức; 3 – 5 hình thức chiếm 47,32% và 10,49% khách hàng tiếp cận thông tin dịch vụ công lĩnh vực KBNN qua 6 hình thức trở lên.

Về nội dung thông tin được cung cấp, 79,19% khách hàng đánh giá rất đầy đủ, dễ hiểu; 7,61% cho rằng tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 3,80% nhận xét tạm được. Còn lại 9,40% khách hàng đánh giá nội dung thông tin được cung cấp sơ sài, khó hiểu hoặc rất sơ sài, khó hiểu.

Những vướng mắc của khách hàng về cơ chế, chính sách, thủ tục đã được KBNN tiếp nhận, xử lý và hướng dẫn chu đáo; do đó có trên 89% khách hàng hài lòng về vấn đề này. Song vẫn còn 2,46% khách hàng cho biết họ hoàn toàn không được hướng dẫn.

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

Chỉ số trung bình về Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2022 lĩnh vực KBNN đạt 82,61%, thấp hơn mục tiêu năm 2022 là 0,4%. Có 4/8 đơn vị chỉ số hài lòng trên 83%, trong đó chỉ số cao nhất là KBNN Ninh Hòa (86,40%) và KBNN Vạn Ninh (85,10%). KBNN Khánh Vĩnh, Khánh Sơn là 02 đơn vị có chỉ số dưới 80% tại tiêu chí này.

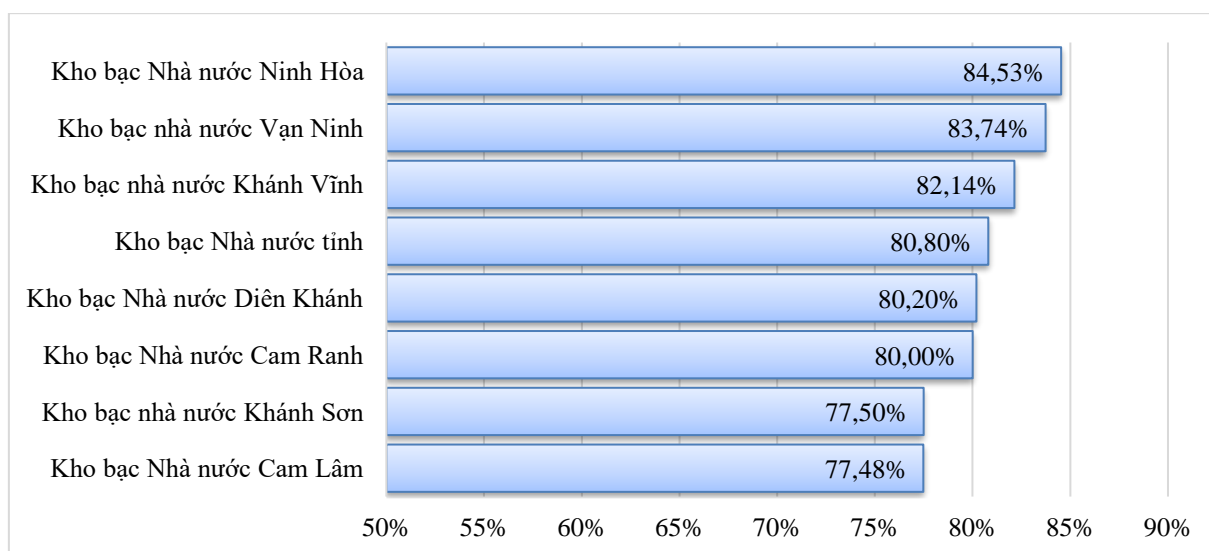


**Biểu đồ 47. Kết quả tiêu chí Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến của KBNN**

Về giao diện website dịch vụ công trực tuyến, có 89,51% khách hàng đánh giá rất trực quan, dễ sử dụng và tương đối dễ theo dõi; 10,27% đánh giá tạm được; tuy nhiên vẫn còn 0,22% khách hàng đánh giá giao diện tương đối khó theo dõi. Đối với thao tác trên website, có 90,85% khách hàng đánh giá đơn giản, rất dễ thực hiện và tương đối dễ thực hiện; 8,93% đánh giá tạm được và còn 0,22% khách hàng đánh giá khó thực hiện. Còn về sự thông suốt của hệ thống, có 67,04% khách hàng đánh giá hệ thống chạy tốt; 31,17% cho biết thỉnh thoảng có sự cố và còn 1,79% khách hàng cho biết hệ thống thường xuyên bị nghẽn.

### 3. Thủ tục hành chính

Năm 2022, chỉ số hài lòng trung bình về Thủ tục hành chính đạt 80,80%, giảm 3,78% so với năm 2019. KBNN Ninh Hòa và Vạn Ninh là 02 đơn vị đạt mục tiêu đề ra, trong khi đó KBNN Khánh Sơn, Cam Lâm có chỉ số dưới 80%; các đơn vị còn lại dao động khoảng từ 80% đến 82%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 7,05%.



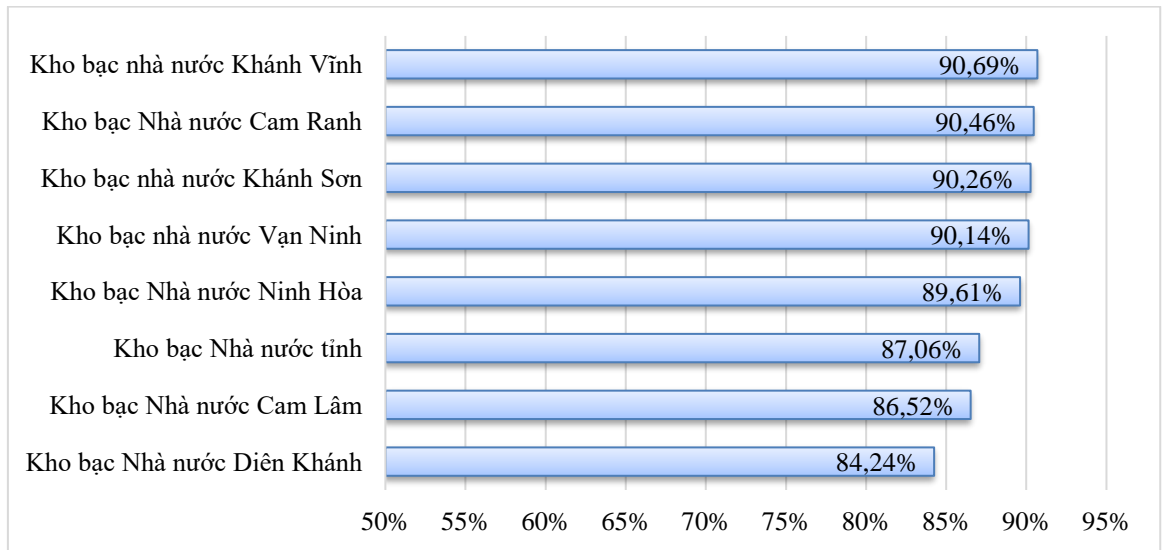
**Biểu đồ 48. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của KBNN**

Trả lời phiếu khảo sát, về thành phần hồ sơ, 84,94% khách hàng cho rằng đơn giản, không có gì phức tạp; 76,73% cho rằng các tờ khai, biểu mẫu không khó lắm, đa số đơn giản, dễ thực hiện; 88,87% cho rằng việc khai báo hồ sơ được thực hiện nhanh chóng. Tuy nhiên, vẫn còn 0,22% khách hàng cho rằng nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế và gặp khó khăn, mất nhiều thời gian trong khi khai báo thông tin trên hệ thống.

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

Chỉ số hài lòng trung bình đối với Sự phục vụ của cán bộ, công chức lĩnh vực KBNN đạt 88,62%, cao hơn 2,80% so với năm 2019, là tiêu chí có chỉ số hài lòng cao nhất trong 6 tiêu chí. 8/8 đơn vị có kết quả chỉ số hài lòng đạt ở mức

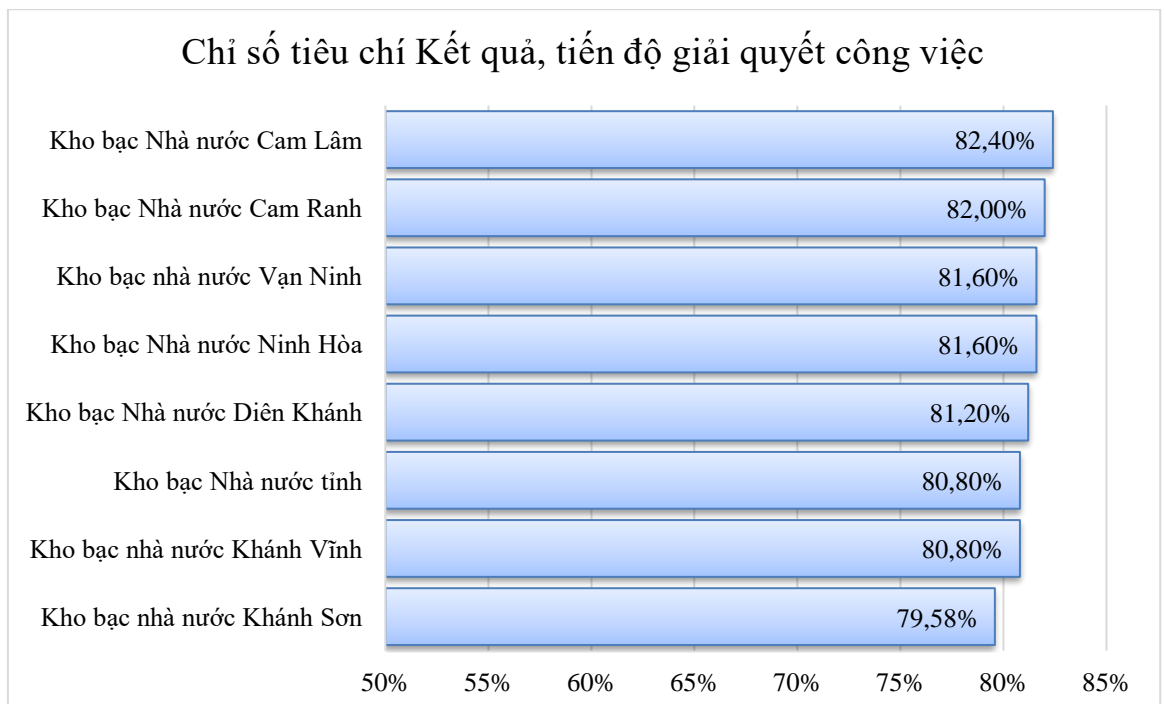
Tốt (trên 84%), tuy nhiên vẫn có 4/8 đơn vị có chỉ số sụt giảm so với năm 2019. KBNN Khánh Vĩnh có chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức cao nhất cao nhất (90,69%), thấp nhất là KBNN Diên Khánh (84,24%).



#### **Biểu đồ 49. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của KBNN**

Kết quả khảo sát không ghi nhận trường hợp những nhiều, tiêu cực của cán bộ KBNN. 81,95% khách hàng được khảo sát trả lời hồ sơ được tiếp nhận giải quyết ngay lần đầu và 14,09% cho biết hồ sơ bị trả về để bổ sung. Kết quả thời gian tiếp nhận hồ sơ cũng rất khả quan khi 96,65% khách hàng cho biết gần như được tiếp nhận ngay hoặc thời gian trong vòng một ngày; trong vòng 2 ngày chiếm 3,13% và chỉ có 0,22% cho biết thời gian trên 2 ngày.

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



#### **Biểu đồ 50. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của KBNN**

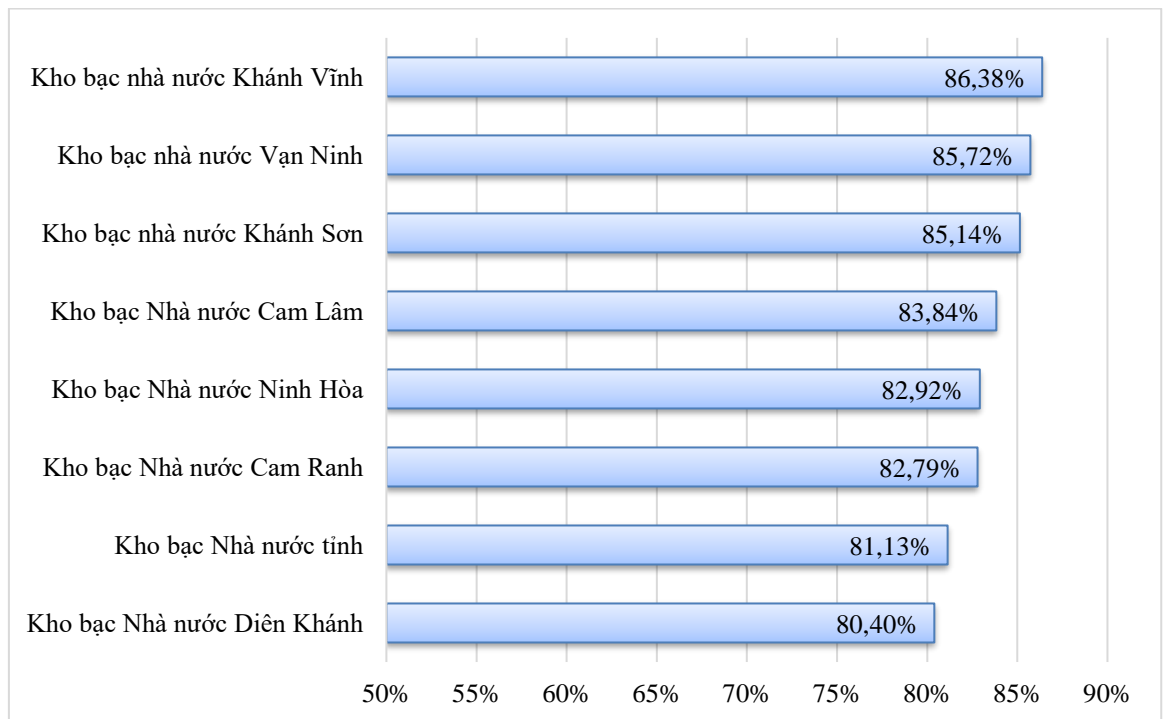


Chỉ số hài lòng trung bình về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2022 của lĩnh vực KBNN đạt 81,25%, chỉ tăng 0,38% so với năm 2019 và chưa đạt mục tiêu đề ra. Các đơn vị KBNN có chỉ số dao động từ khoảng 80% đến 82%, riêng KBNN Khánh Sơn có chỉ số dưới 80%.

Theo kết quả khảo sát, sau khi được tiếp nhận hồ sơ, có 6,92% khách hàng cho biết nhận được kết quả sớm hạn, 92,86% được trả kết quả đúng hạn; chỉ có 0,22% cho biết nhận kết quả trễ hạn. Với những khách hàng được nhận kết quả trễ hạn, 87,88% cho biết thông báo rõ ràng song 12,12% khách hàng cho biết nội dung thông báo được nhận không rõ ràng.

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

Năm 2022, chỉ số hài lòng trung bình chung về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 83,54%, tăng 1,06% so với năm 2019. KBNN huyện Khánh Vĩnh là đơn vị có chỉ số cao nhất (86,38%). Trong khi đó KBNN Diên Khánh có chỉ số thấp nhất (80,40%). Tính chung toàn tỉnh, có 4/8 đơn vị đạt mục tiêu trên 83%, trong đó 3 đơn vị đạt chỉ số tốt (KBNN Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh).



### Biểu đồ 51. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của KBNN

Về công khai thông tin đường dây nóng, 94,12% khách hàng nhận xét đầy đủ, rõ ràng; 4,30% cảm thấy tạm được. Có 1,58% đánh giá chưa tốt nội dung công khai.

Đối với các khách hàng có phản ánh kiến nghị, có 76,19% khách hàng đánh giá được tiếp nhận, giải quyết kịp thời và rất thuận lợi, trả lời rõ ràng,

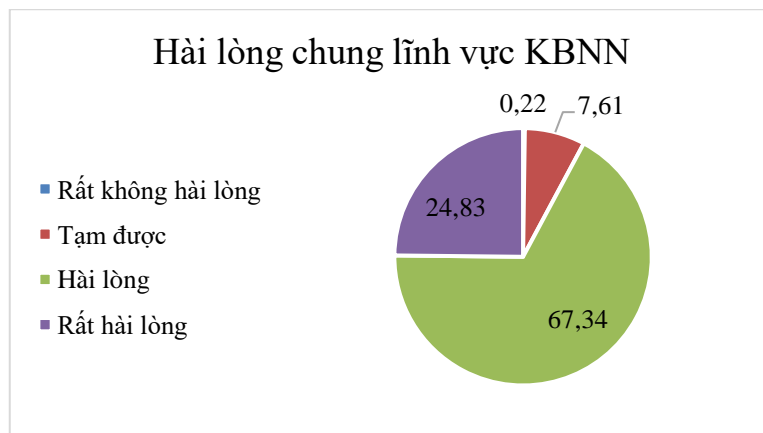
nhANH chóng; 23,81% khách hàng còn lại đánh giá tạm được.

Hầu hết khách hàng nhận thấy cơ quan KBNN có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị (86,36%); chỉ một số ít (5,91%) không thấy gì và 0,75% khách hàng đánh giá có công khai nhưng chưa rõ ràng, đầy đủ.

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

#### 1. Đánh giá chung của khách hàng

Đa số khách hàng được khảo sát đánh giá tốt chất lượng phục vụ của các cơ quan kho bạc; 92,17% khách hàng cho biết hài lòng và rất hài lòng; 7,61% khách hàng đánh giá tạm được song vẫn còn 0,22% khách hàng rất không hài lòng.



Qua phân tích trên các tiêu chí đánh giá, nhiều đơn vị trong khối KBNN có kết quả khá tương đồng nhau, khoảng chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất trong từng tiêu chí đánh giá không quá lớn khi so với mặt bằng chung của các khối cơ quan khác. Trong thời gian tới, KBNN tỉnh cần tiếp tục phát huy, triển khai các giải pháp đồng bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ lĩnh vực KBNN và của từng đơn vị KBNN, qua đó góp phần nâng cao chỉ số hài lòng chung của toàn ngành.

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

Cùng với những lời khen và bên cạnh việc đề nghị các cơ quan KBNN tiếp tục phát huy những điểm tốt thì khách hàng cũng tiếp tục chỉ ra những chỗ thiếu sót, hạn chế để các đơn vị khắc phục, cải thiện trong các năm tiếp theo như:

- Nâng cấp phần mềm để được tin hiệu truyền tốt và nhanh hơn (KBNN Cam Ranh)

- Trang web dịch vụ công hơi phức tạp, khó thao tác. Hồ sơ đơn vị gửi kho bạc đề nghị chuyên viên kiểm tra kỹ 1 lần để đơn vị bổ sung tránh trường hợp để đơn vị phải sửa và đi lại 2,3 lần (KBNN Diên Khánh)

- ATM lương hàng tháng sau khi được KBNN duyệt chi không thực hiện được thao tác đẩy trên dịch vụ công qua cho ngân hàng để chuyển lương mà phải đưa bản giấy được KBNN in ra để gửi cho ngân hàng. Đề nghị khi giao dịch cần nói chuyện thân thiện hơn. Thái độ của nhân viên tiếp nhận tại KBNN chưa được lịch sự (KBNN Khánh Sơn)

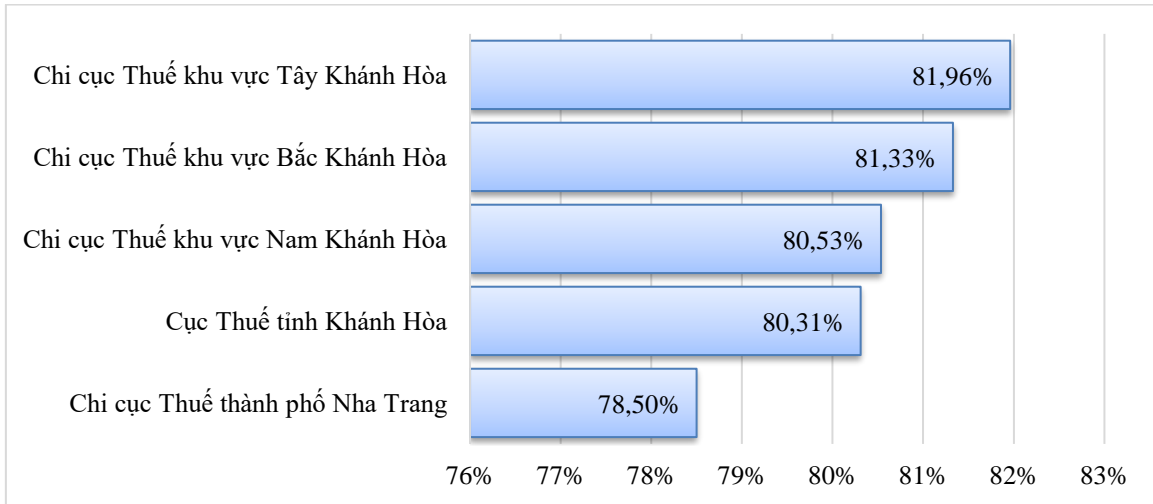
- Một số thủ tục thực hiện trên hành chính công nhưng không thấy xử lý, cuối cùng đi nộp trực tiếp một cửa, nói chung có lẽ hệ thống nghẽn nên lúc được lúc không. Nâng cấp dung lượng chứa hồ sơ dịch vụ công... (KBNN tỉnh)

- Dịch vụ công hoàn chỉnh hơn để việc thanh toán nhanh kịp thời hơn. Nâng cấp thêm phần mềm. Công chức hướng dẫn các đơn vị không thống nhất với nhau (KBNN Ninh Hòa).

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

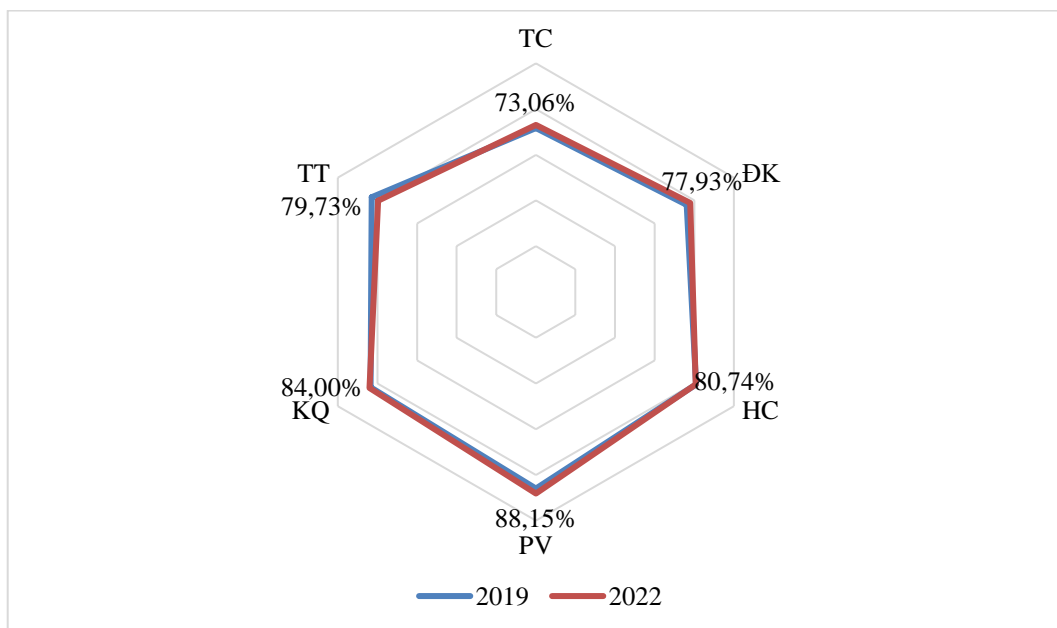
## MỤC V. CÁC CƠ QUAN THUẾ

### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



**Biểu đồ 52. Chỉ số hài lòng các cơ quan Thuế**

Năm 2022, chỉ số mức độ hài lòng chung Khối các cơ quan Thuế đạt 80,60%, tăng nhẹ 0,42% so với năm 2019 tuy nhiên kết quả trên khá thấp so với mặt bằng chung (chỉ cao hơn khối các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai với chỉ số 80,3%). Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa tiếp tục có chỉ số cao nhất, đạt 81,96%; Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 78,50%; khoảng chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất chỉ còn 3,46% (giảm gần một nửa so với kết quả năm 2019). Có 4/5 cơ quan Thuế có chỉ số cao hơn 80%, tuy nhiên không có cơ quan nào đạt mục tiêu kế hoạch đề ra.



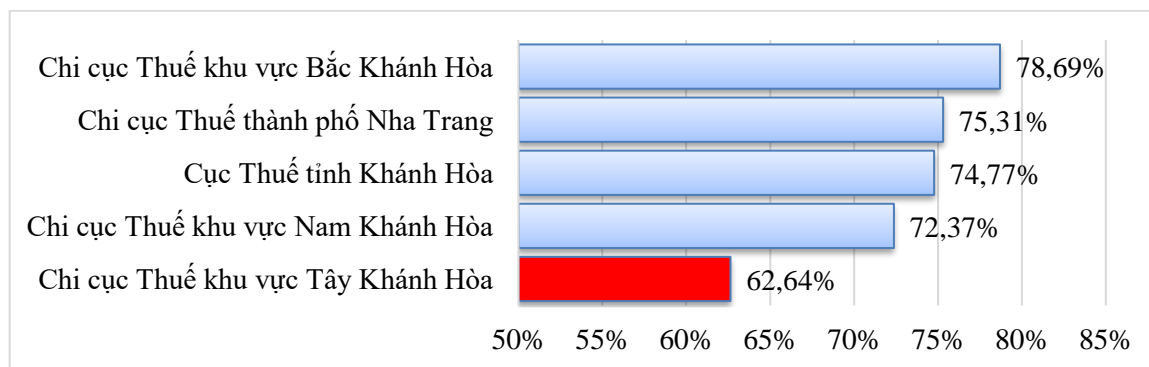
**Biểu đồ 53. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng ngành Thuế**

Trên các tiêu chí đánh giá, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức có chỉ số cao nhất, đạt 88,15%, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có chỉ số thấp nhất, đạt 73,06%. So với năm 2019, chỉ có 2 tiêu chí sụt giảm chỉ số, trong đó tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi có mức giảm cao, giảm 3,17%; còn tiêu chí Thủ tục hành chính sụt giảm không quá lớn (giảm 0,16%). Mặc dù vậy, có đến 4/6 tiêu chí chưa đạt mục tiêu năm 2022, trong đó 03 tiêu chí có chỉ số dưới 80% là: Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện tiếp đón và phục vụ; Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.

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

### 1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ đạt 73,06%, tăng 1,36% so với năm 2019. Tuy nhiên, mức tăng này vẫn còn khiêm tốn, chưa đủ để hoàn thành mục tiêu kế hoạch đề ra là trên 83%, đồng thời đây cũng là chỉ số thấp nhất khi so sánh với các khối cơ quan khác tại tiêu chí tiếp cận dịch vụ. Tất cả các cơ quan Thuế đều có chỉ số thấp hơn 80%, trong đó Chi cục Thuế Bắc Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 78,69%. Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa có chỉ số thấp nhất, đạt 62,64%, mức Trung bình. Số liệu cho thấy các cơ quan thuế cần cố gắng nhiều hơn trong thời gian tới để cải thiện chỉ số hài lòng Tiếp cận dịch vụ của khách hàng.



**Biểu đồ 54. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Thuế**

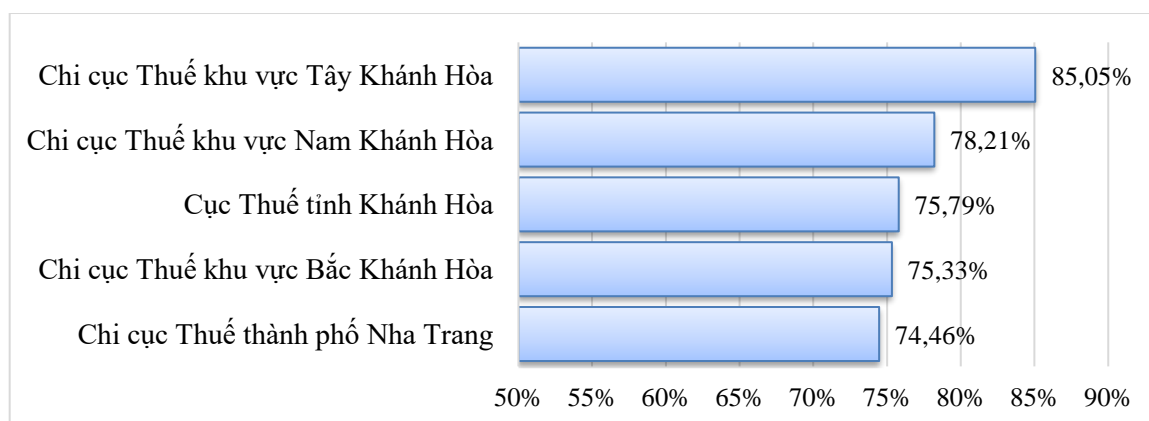
Đánh giá đối với việc cung cấp thông tin của nhóm khách hàng trực tiếp, có 75,34% khách hàng đánh giá rất đầy đủ, dễ hiểu; 5,41% đánh giá tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 6,08% đánh giá tạm được, 11,15% đánh giá chưa đầy đủ, sơ sài và 2,03% đánh giá hoàn toàn không có hướng dẫn. Còn đối với nhóm khách trực tuyến, có 79,06% khách hàng đánh giá rất đầy đủ, dễ hiểu; 3,97% đánh giá tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 2,53% đánh giá tạm được, 10,83% đánh giá chưa đầy đủ, sơ sài và 3,61% đánh giá hoàn toàn không có hướng dẫn.

Đối với nhóm khách hàng trực tiếp: Đa số các khách hàng với tỷ lệ 54,88% được cung cấp thông tin từ 1 đến 2 hình thức; 21,55% được cung cấp với 03 hình thức; 13,13% được cung cấp với 04 hình thức, 5,05% được cung cấp

với 05 hình thức và 5,39% được cung cấp từ 06 hình thức trở lên. Trong nhóm khách hàng tham gia khảo sát về dịch vụ trực tuyến: Đa số các khách hàng với tỷ lệ 52,17% cũng được cung cấp thông tin từ 1 đến 2 hình thức; 21,38% được cung cấp với 03 hình thức; 11,23% được cung cấp với 04 hình thức, 7,25% được cung cấp với 05 hình thức và 7,97% được cung cấp từ 06 hình thức trở lên.

Khi có những thắc mắc cần công chức giải đáp, có 31,99% khách hàng trực tiếp cho biết các giải đáp rất rõ ràng và đầy đủ; 49,83% nhận xét công chức giải đáp khá tốt; 16,84% nhận xét ở mức tạm được và 1,35% khách có các nhận xét tiêu cực. Bên cạnh đó, có 32,49% khách hàng trực tuyến cho biết các giải đáp rất rõ ràng và đầy đủ; 50,18% nhận xét công chức giải đáp khá tốt; 15,52% nhận xét ở mức tạm được và 1,81% khách có các nhận xét tiêu cực.

## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



**Biểu đồ 55. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các cơ quan Thuế**

Chỉ số trung bình chung về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2022 đạt 77,93%, xếp loại khá theo thang đo, tăng 1,80% so với năm 2019 và không đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa với chỉ số gần 85%, là cơ quan thuế duy nhất có chỉ số trên 80%. Các cơ quan thuế có chỉ số thấp lần lượt là Chi cục Thuế thành phố Nha Trang (74,46%), Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa (75,33%), Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa (75,79%).

Kết quả khảo sát đối với các khách hàng giao dịch trực tiếp tại các cơ quan Thuế cho thấy có 22,60% khách hàng nhận xét trụ sở cơ quan rất khang trang, hiện đại và đầy đủ trang thiết bị, 55,14% nhận xét khá rộng rãi tiện nghi, 21,23% nhận xét tạm được và 1,03% nhận xét còn chật hẹp, chưa thuận tiện.

So với mặt bằng chung các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, trụ sở và cơ sở vật chất của các cơ quan Thuế rất rộng rãi, khang trang, hiện đại. Có 17,45% khách hàng nhận xét lượng khách đến giao dịch khá đông, 73,83% nhận xét vừa phải và 7,72% nhận xét rất ít người giao dịch.

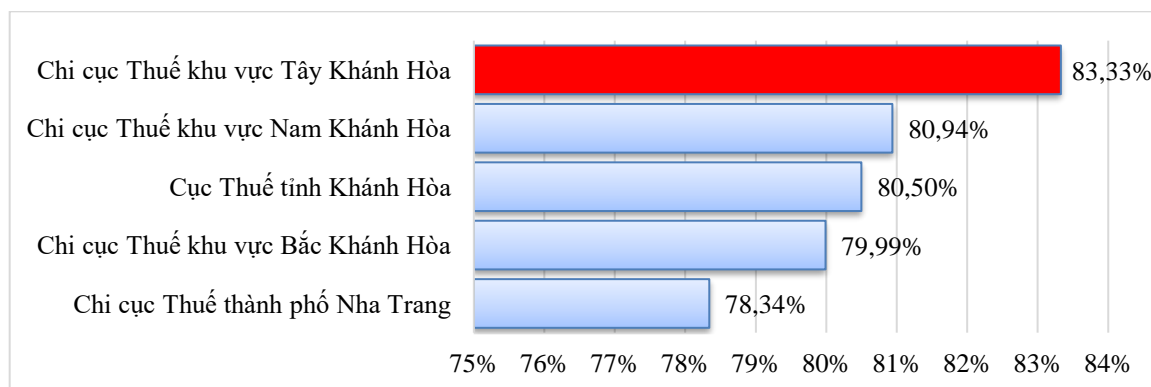
Về trang thiết bị, có 6,71% nhận xét rất đầy đủ, thuận tiện và hiện đại; 63,76% nhận xét tương đối đầy đủ, thuận tiện; 10,74% khá đầy đủ và 7,05% nhận xét còn thiếu thốn, chưa thuận tiện; tuy nhiên vẫn còn 11,74% khách nhận xét hầu như không có gì.

Kết quả khảo sát các khách hàng giao dịch trực tuyến với các cơ quan Thuế, chủ yếu thông qua phần mềm Hỗ trợ Khai Thuế (HTKK) cho thấy có 28,88% nhận xét phần mềm có giao diện rất trực quan và dễ sử dụng; 56,68% nhận xét tương đối dễ theo dõi; 13,72% nhận xét tạm được và 0,72% nhận xét tương đối khó theo dõi.

Nhận xét về thao tác thực hiện trên phần mềm, có 22,74% khách hàng nhận xét đơn giản, rất dễ thực hiện; 62,09% nhận xét tương đối dễ thực hiện, 12,27% nhận xét ở mức tạm được; 2,89% nhận xét khó thực hiện.

Về tính ổn định của hệ thống, cảm nhận chung của khách hàng thông qua khảo sát có 17,33% nhận xét hệ thống chạy rất tốt, 50,54% nhận xét khá tốt, 28,16% nhận xét thỉnh thoảng có sự cố và 3,61% nhận xét hệ thống thường xuyên bị nghẽn. Đồng thời, có 0,36% khách hàng cho biết hệ thống hầu như không thể truy cập.

### 3. Thủ tục hành chính



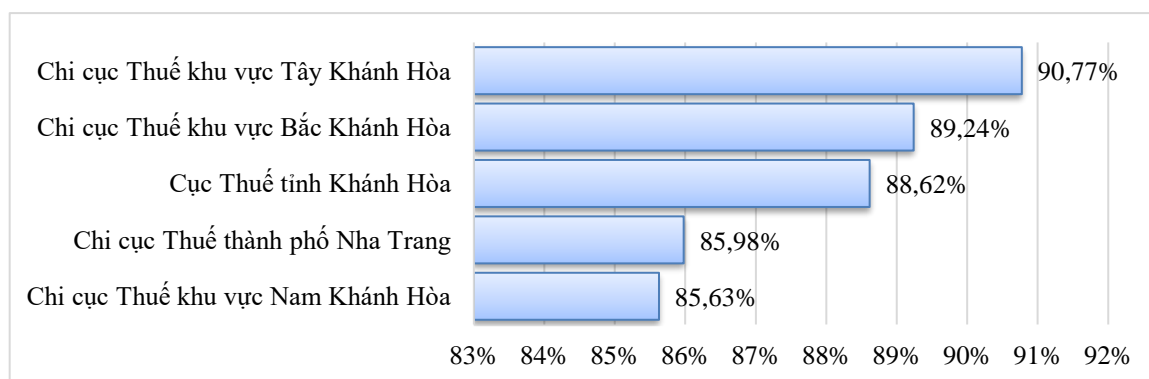
**Biểu đồ 56. Kết quả tiêu chí Thủ tục hành chính của các cơ quan Thuế**

Chỉ số hài lòng trung bình chung về thủ tục hành chính năm 2022 đạt 80,74%, giảm 0,16% so với năm 2019. Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh là cơ quan duy nhất đạt mục tiêu đề ra với chỉ số đạt 83,33%; trong các cơ quan còn lại, Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa có chỉ số dưới 80%, chỉ số tương ứng 78,34% và 79,99%.

Có 20,20% khách hàng nhận xét việc niêm yết TTHC đầy đủ, rõ ràng, tra cứu thuận lợi; 56,90% khách hàng nhận xét niêm yết khá đầy đủ; 15,82% nhận xét tạm được và 5,72% nhận xét việc tra cứu rất bất tiện. Vẫn còn 1,35% khách hàng cho biết không thấy niêm yết TTHC.

Với những khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 15,16% cho biết thực hiện rất nhanh chóng, 67,51 % cho biết thực hiện tương đối nhanh, 16,25% cho biết tạm được, 0,72% mất khá nhiều thời gian và 0,36% cho biết mất rất nhiều thời gian, Điều khách hàng lo lắng khi nộp hồ sơ trực tuyến là gửi dữ liệu không thành công mà không có thông báo, hoặc đã gửi dữ liệu nhưng không có phản hồi.

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



**Biểu đồ 57. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan Thuế**

Chỉ số hài lòng trung bình chung về sự phục vụ của công chức Thuế năm 2022 đạt 88,15%, là tiêu chí có chỉ số cao nhất trong 6 tiêu chí khảo sát. So với năm 2019, chỉ số năm 2022 tăng 2,19%. Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 90,77%, Chi cục Thuế Nam Khánh Hòa có chỉ số thấp nhất, đạt 85,63%. Tất cả các cơ quan Thuế đều có chỉ số trên 85%, đều ở mức tốt và đạt mục tiêu đề ra.

Hầu hết khách hàng cho biết thời gian chờ đợi để làm việc với Công chức không lâu lắm, có 23,49% khách hàng không phải chờ đợi, được đón tiếp ngay. Đối với các khách hàng phải chờ đợi, có 32,21% chờ đợi không lâu lắm, 7,70% chờ đợi khá lâu và 2,68% chờ đợi rất lâu.

Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 38,63% khách hàng cho biết hồ sơ điện tử gần như tiếp nhận ngay lập tức, 24,91% không quá 4 giờ, 29,24% trong vòng 01 ngày, 5,78 trong vòng 02 ngày và có 1,44% cho biết thời gian tiếp nhận là trên 02 ngày, Như vậy, theo cảm nhận của khách hàng, thời gian chờ đợi để tiếp nhận hồ sơ điện tử là khá lâu.

Thứ tự tiếp nhận hồ sơ nhìn chung là rất minh bạch, có 91,92% nhận xét là minh bạch, người đến trước được tiếp đón trước. Chỉ có 0,34% nhận xét không công bằng và 7,74% nhận xét ở mức tạm được. 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 98,32% ý kiến trả lời không và 1,68% trả

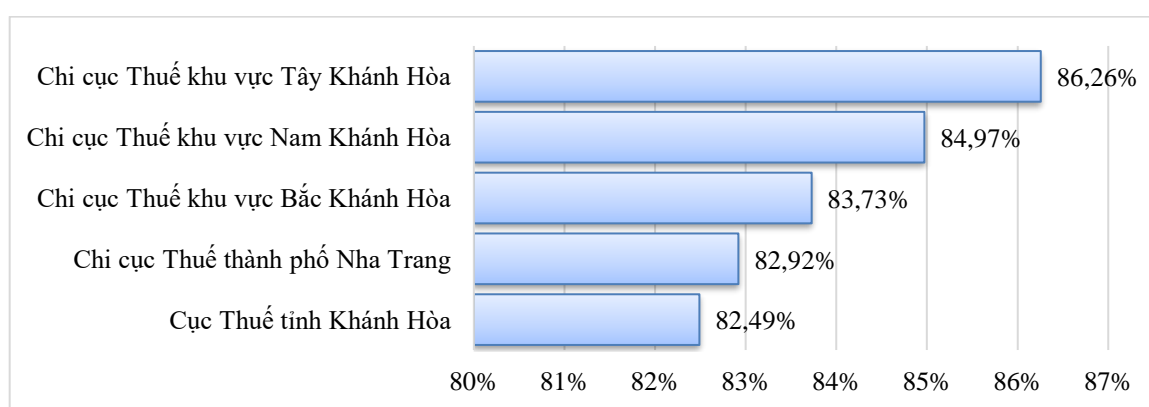


lời có. Khách hàng đánh giá khá tích cực thái độ giao tiếp của công chức một cửa, cụ thể 31,21% đánh giá hòa nhã, nhiệt tình; 48,99% đánh giá khá tận tình lịch sự, 19,13% đánh giá tạm được và có 0,67% phản hồi tiêu cực rằng thái độ giao tiếp của công chức một cửa thờ ơ, ít tận tình.

Có 17,17% khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa rất nhanh chóng, 60,94% đánh giá tương đối nhanh và 19,53% đánh giá ở mức tạm được, 2,36% khách hàng có phản hồi tiêu cực.

Về sự liên chính của công chức, 93,71% khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến nhận xét công chức không yêu cầu bồi dưỡng; chỉ có 2,69% đánh giá của khách hàng tiêu cực về vấn đề này.

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

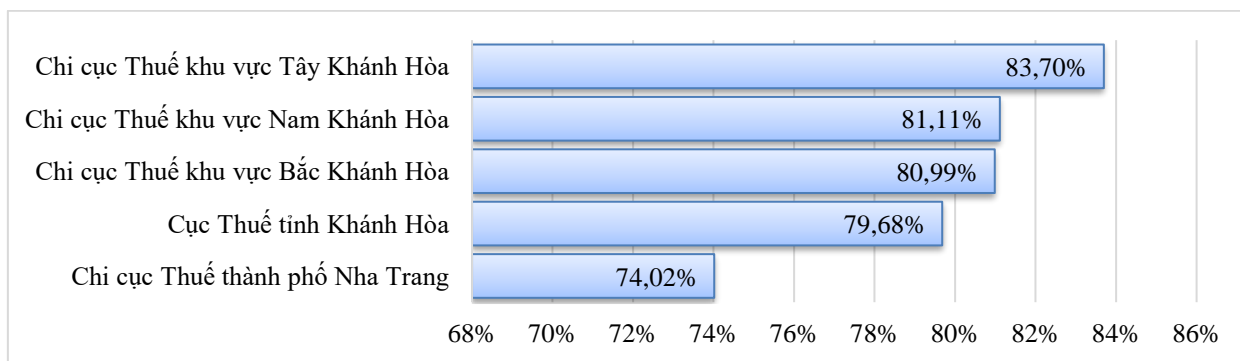


**Biểu đồ 58. Kết quả tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các cơ quan Thuế**

Chỉ số hài lòng trung bình chung về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2022 đạt 84%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Tuy nhiên vẫn còn 2/5 đơn vị chưa đảm bảo mục tiêu là Cục Thuế tỉnh (82,49%) và Chi cục Thuế thành phố Nha Trang (82,92%). Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa đạt kết quả cao nhất (86,26%), khoảng cách chênh lệch chỉ số với đơn vị thấp nhất được thu hẹp còn 3,77%.

Đa số các khách hàng, tỷ lệ 91,71% được công chức hướng dẫn cách tra cứu thông tin, tiến độ giải quyết hồ sơ, 7,37% cho biết có được hướng dẫn nhưng nhiều chỗ chưa hiểu rõ và 0,92% cho biết hoàn toàn không có hướng dẫn. Về kết quả giải quyết hồ sơ trực tiếp, có 3,36% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 95,30% nhận kết quả đúng hạn, 1,34% trễ hạn nhưng không nhiều lắm. Đối với hồ sơ trực tuyến, có 10,11% khách hàng nhận kết quả sớm hạn, 88,09% nhận kết quả đúng hạn, 1,44% trễ hạn nhưng không nhiều lắm và chỉ có 0,36% cho biết thời gian trễ gấp đôi hoặc hơn.

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



**Biểu đồ 59. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan Thuế**

Chỉ số trung bình chung về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đạt 79,73%, không đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 83,70%. Có 02 cơ quan Thuế có chỉ số dưới 80%, trong đó Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 74,02%.

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 rất đầy đủ. Cụ thể, đối với nhóm trực tiếp có 28,57% nhận xét có đầy đủ thông tin, 55,78% nhận xét khá đầy đủ, 11,56% nhận xét tạm được và 1,36% nhận xét chưa đầy đủ; đồng thời vẫn còn 2,72% khách hàng cho biết không hề thấy thông tin niêm yết. Đối với nhóm trực tuyến, có 28,61% nhận xét có đầy đủ thông tin, 57,97% nhận xét khá đầy đủ, 10,14% nhận xét tạm được và 2,54% nhận xét chưa đầy đủ; đồng thời vẫn còn 2,54% khách hàng cho biết không hề thấy thông tin niêm yết.

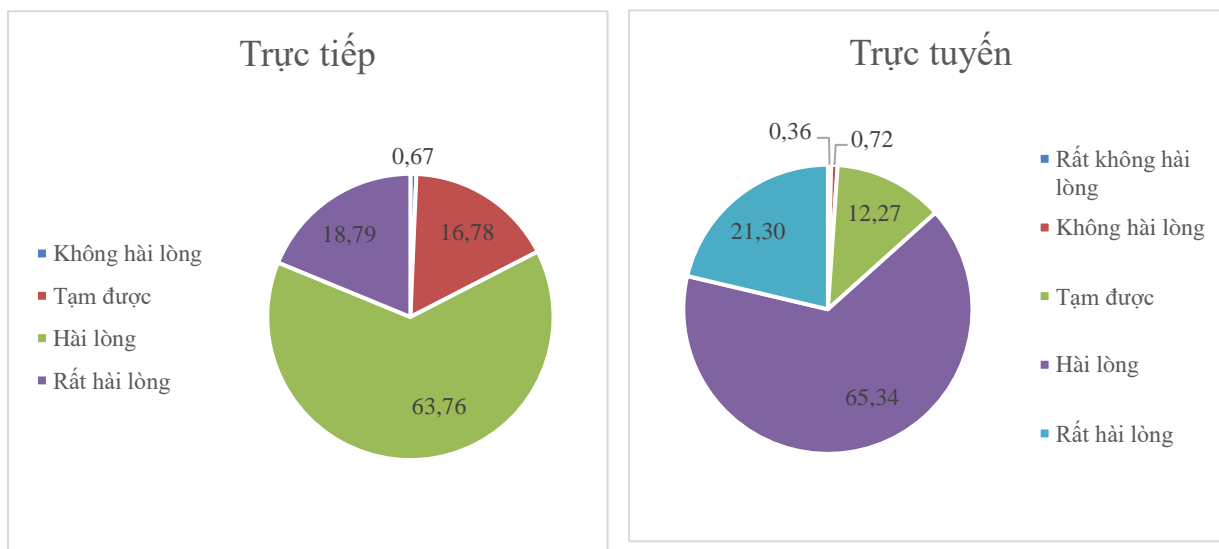
Đối với nhóm khách hàng trực tiếp đã từng gửi phản ánh, kiến nghị, có 38,46% cho biết được tiếp nhận, giải quyết kịp thời; 53,85% cho biết việc giải quyết ở mức tạm được, song vẫn có 7,69% phản hồi tiêu cực cho rằng chưa thật sự thuận tiện. Với nhóm khách hàng trực tuyến đã từng gửi phản ánh, kiến nghị, có 21,05% cho biết việc giải quyết rất thuận lợi, trả lời rõ ràng và nhanh chóng; 31,58% cho biết được tiếp nhận và giải quyết kịp thời, 36,84% cho biết việc giải quyết ở mức tạm được, 5,26% cho rằng chưa thật sự thuận tiện và còn 5,26% khách nhận xét rất khó khăn, phiền hà.

Khách hàng đánh giá việc niêm yết kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị được thực hiện khá tốt. 21,48% cho biết rất đầy đủ thông tin; 49,53% cho biết khá đầy đủ; 17,06% tạm được, 0,34% cho biết có nhưng không rõ ràng và 10,92% cho biết không thấy gì. Các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến cho biết kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị được niêm yết rất đầy đủ trên website của cơ quan Thuế.

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

#### 1. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung khỏi các cơ quan Thuế năm 2022 là 80,60%. Trong đó, đối với đánh giá của nhóm khách hàng trực tiếp, có 18,79% khách hàng rất hài lòng, 63,76% hài lòng, 16,78% đánh giá tạm được và 0,67% không hài lòng. Đối với đánh giá của nhóm khách hàng trực tiếp, có 21,30% khách hàng rất hài lòng, 65,34% hài lòng, 12,27% đánh giá tạm được, 0,72% không hài lòng và 0,36% rất không hài lòng.



#### 2. Góp ý của khách hàng

Qua khảo sát, ngành Thuế Khánh Hòa nhận được lời khen ngợi cũng như động viên phát huy những thế mạnh đang có. 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:

- 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 tiếp thu nhanh về các thông tư, nghị định nhanh chóng, kịp thời để hướng dẫn cho doanh nghiệp làm đúng, tránh tình trạng tới lui tại cơ quan nhiều lần mất thời gian (Cục Thuế tỉnh).

- Phần mềm phải thường xuyên cập nhật, hiện tại mất nhiều thời gian; Hay bị mất đường truyền; Tổ chức hội nghị trực tuyến liên quan đến nghiệp vụ thuế (Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa).

- Thủ tục chuyển đổi hình thức kinh doanh khó khăn; Xuất hóa đơn cực kỳ khó khăn, không có hỗ trợ được cho hộ kinh doanh (Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa).

\_ Chi cục Thuế thành phố Nha Trang:

+ Các bộ phận không nắm được phần trách nhiệm mà doanh nghiệp đang phản ánh thuộc về phòng ban nào dẫn đến hiện tượng đùn đẩy trách nhiệm cho nhau, bắt doanh nghiệp liên lạc bộ phận này, bộ phận này lại bắt doanh nghiệp liên lạc bộ phận khác.

+ Cán bộ không nắm kỹ thông tư, nghị định.

+ Nâng cấp đường truyền, tốc độ để tra cứu được nhanh chóng.

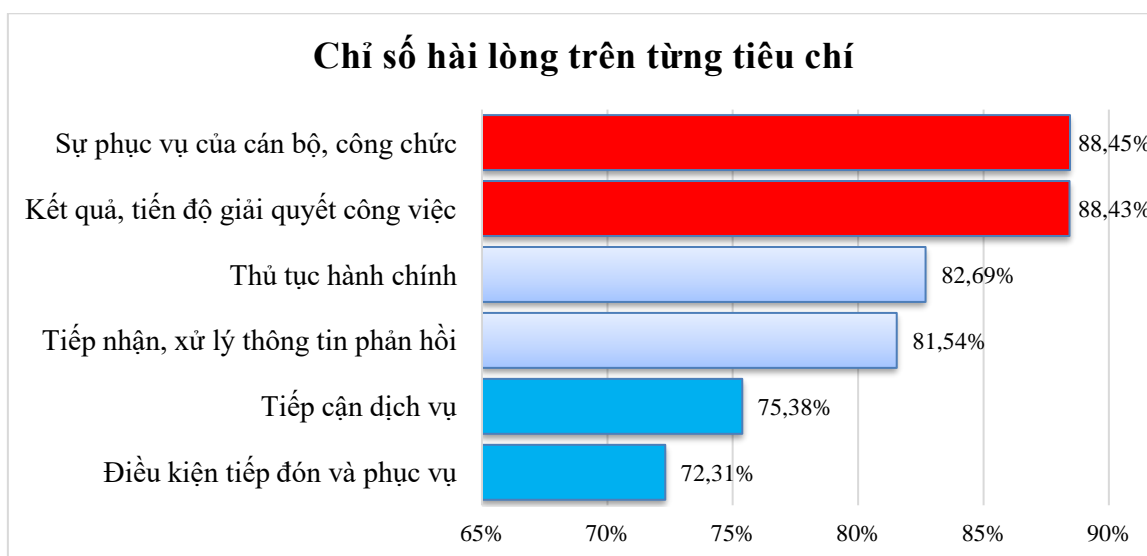
+ Hỏi đáp thuế trên trang [thuedientu.gdt.gov.vn](http://thuedientu.gdt.gov.vn) chưa trả lời sát sao cho doanh nghiệp.

## MỤC VI.

### NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH KHÁNH HÒA

#### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

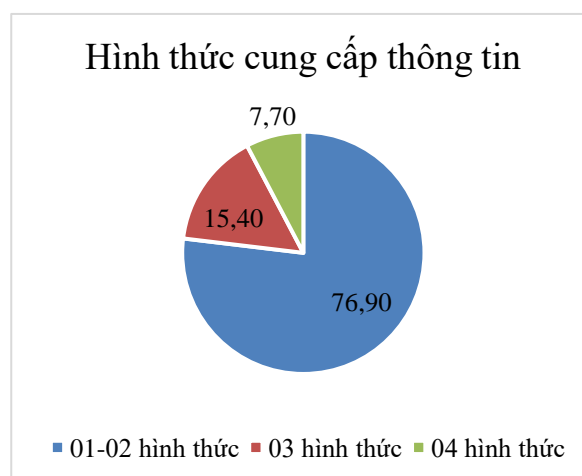
Chỉ số hài lòng Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh đạt 81,47%, chưa đạt mục tiêu tỉnh đề ra cho năm 2022. Kết quả tiêu chí thành phần được phân rõ thành 03 nhóm: Nhóm (1) gồm tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, là 2/6 tiêu chí đạt mức tốt, với chỉ số hài lòng gần 88,5%; Nhóm (2) là các tiêu chí đạt mức khá và có chỉ số trên 80%, gồm: Thủ tục hành chính và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi; Nhóm (3) gồm 02 tiêu chí là Tiếp cận dịch vụ, Điều kiện tiếp đón và phục vụ, là các tiêu chí có kết quả chỉ số dưới 80% (xem biểu đồ).



**Biểu đồ 60. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh**

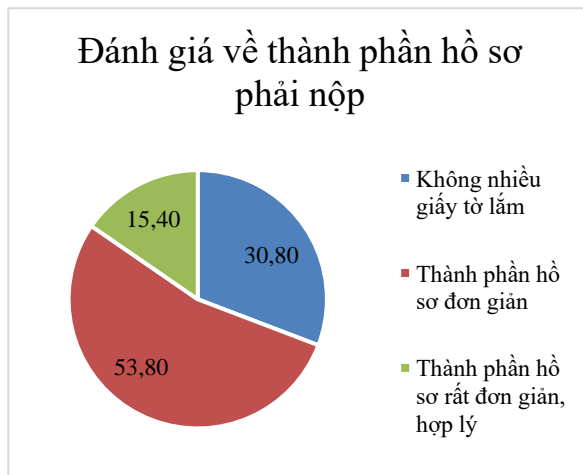
Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý trên các tiêu chí như sau:

Về **Tiếp cận dịch vụ**, kết quả khảo sát cho thấy, hình thức chuyển tải thông tin của đơn vị vẫn chưa thật sự đa dạng (xem biểu đồ), chủ yếu vẫn là thông qua bảng niêm yết tại trụ sở, website, công chức hướng dẫn trực tiếp. Đơn vị cũng cần quan tâm thêm công tác giải đáp vướng mắc cho khách hàng, chủ động tìm hiểu và cung cấp thêm các loại thông tin mà khách hàng quan tâm (01 khách hàng cho biết không được giải



đáp khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công; 01 trường hợp cho rằng cán bộ, công chức không chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác).

Về **Điều kiện tiếp đón và phục vụ**, vẫn còn 46,2% khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa ở mức tạm được và 53,8% đánh giá khá rộng rãi, tiện nghi; hầu hết khách hàng nhận xét tình trạng bộ phận một cửa rất ít người giao dịch hoặc vừa phải. 3/13 khách hàng cho biết trang thiết bị tại bộ phận một cửa chưa đáp ứng nhu cầu.



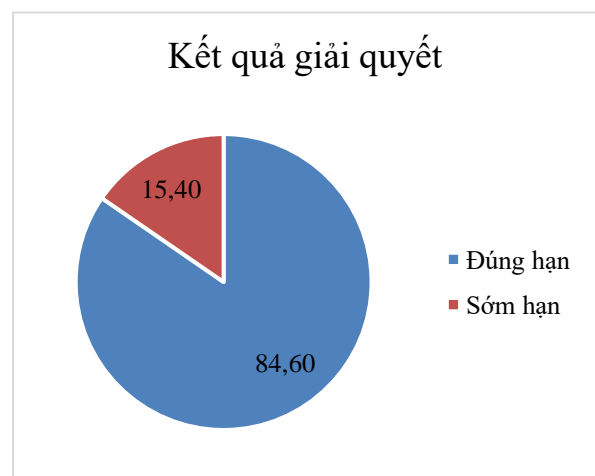
Về **Thủ tục hành chính**, đa số đánh giá đã công khai khá đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu. Tuy nhiên cũng còn vài khách hàng nhận xét việc tra cứu nội dung thủ tục hành chính còn bất tiện (1 trường hợp), tạm được (3 trường hợp). Về thành phần hồ sơ, 69,2% nhận xét đơn giản, ít giấy tờ; các biểu mẫu, tờ khai dễ thực hiện, nhưng vẫn còn 30,8% cảm thấy chưa thật sự hài lòng

(xem biểu đồ). Mặc dù vậy, 100% khách hàng cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay lần đầu mà không phải bị trả lại hoàn thiện hồ sơ.

Về **Sự phục vụ của cán bộ, công chức**, đa số khách hàng (77%) cho biết được tiếp đón ngay khi đến giao dịch hoặc tiếp đón khá nhanh; việc tiếp xúc, giao dịch nhìn chung không có vấn đề gì. Còn lại 23,1% phải chờ không lâu lắm, nguyên nhân là công chức đang bận giải quyết hồ sơ cho người khác, khá bận rộn. 13/13 khách hàng đều hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ.

Về **Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**, khách hàng lĩnh vực ngân hàng khá hài lòng về tiêu chí này, kết quả giải quyết thủ tục, công việc đều đúng hoặc sớm hạn.

Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**, khách hàng cho biết Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh công khai khá đầy đủ các thông tin đường dây nóng theo quy định. 100% khách hàng trả lời khảo sát năm 2022 cho biết chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị do chưa phát sinh hoặc đơn vị làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị; chỉ có 01 trường hợp cho biết không gửi phản ánh, kiến nghị vì ngại phiền hà.

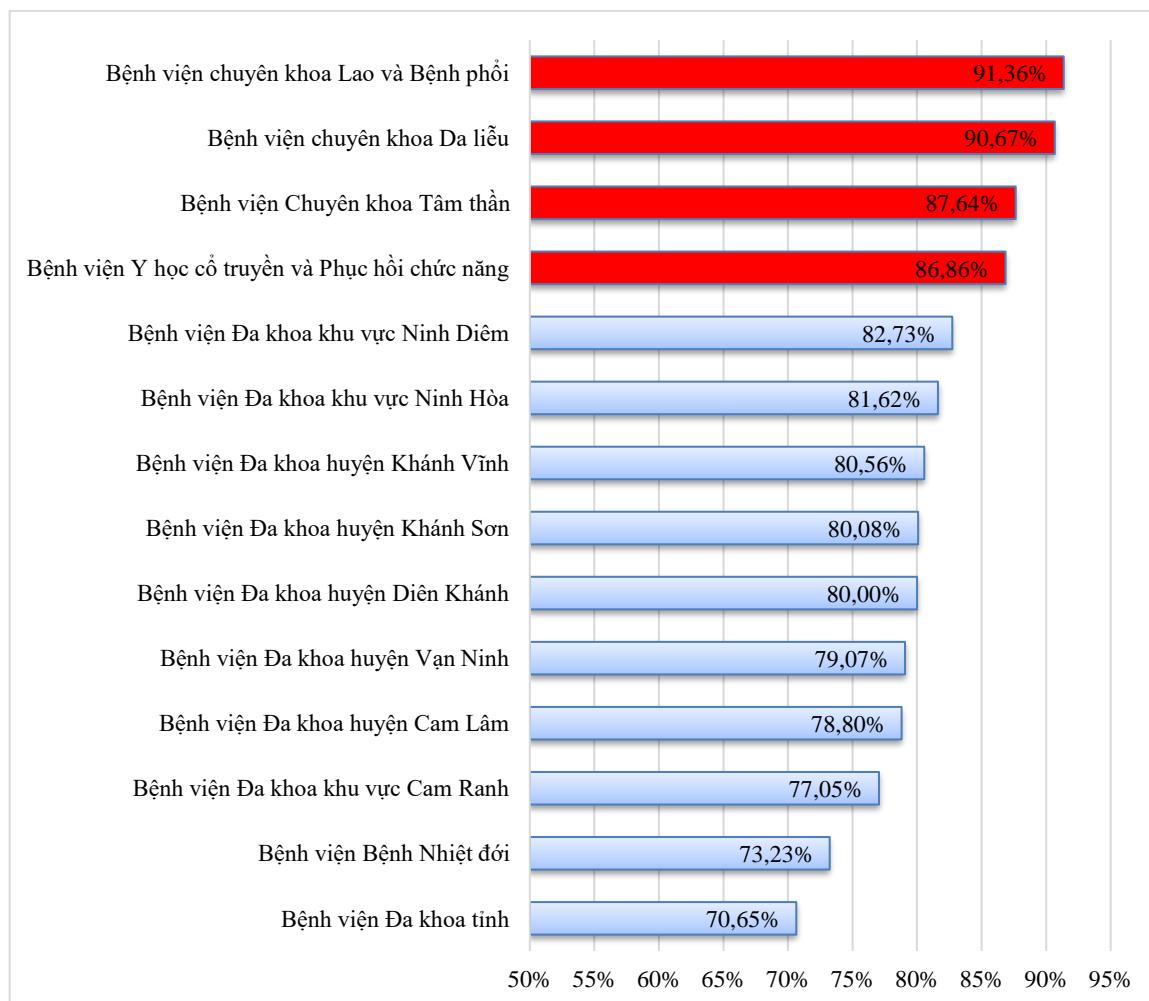


## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG**

Cảm nhận chung về sự phục vụ của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa, có 30,8% khách hàng rất hài lòng, 61,5% hài lòng và còn lại 1 khách hàng đánh giá tạm được. Không ghi nhận vấn đề không hài lòng hoặc góp ý cụ thể từ phía khách hàng đối với sự phục vụ của đơn vị, cần tiếp tục phát huy.

**Phần V:**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN,**  
**PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2022**  
**MỤC I.**  
**CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA**

**I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG**



**Biểu đồ 61. Chỉ số hài lòng 2022 các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng trung bình năm 2022 của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 81,45%, chưa đạt mục tiêu kế hoạch năm 2022. Trong 14 bệnh viện đa khoa, chuyên khoa được khảo sát, 4/5 bệnh viện chuyên khoa có kết quả chỉ số hài lòng tốt, đặc biệt có 2 bệnh viên chuyên khoa có chỉ số hài lòng đạt trên 90% dẫn đầu khối bệnh viện là Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi (đạt 91,36%) và Bệnh viện chuyên khoa Da liễu (đạt 90,67%). Riêng Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới có chỉ số hài lòng chỉ đạt 73,23%. Cả 9 bệnh viện đa khoa đều có chỉ số hài lòng chưa đạt mục tiêu đề ra (trên 83%), trong đó Bệnh viện Đa khoa tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất, chỉ đạt 70,65% (xem biểu đồ).

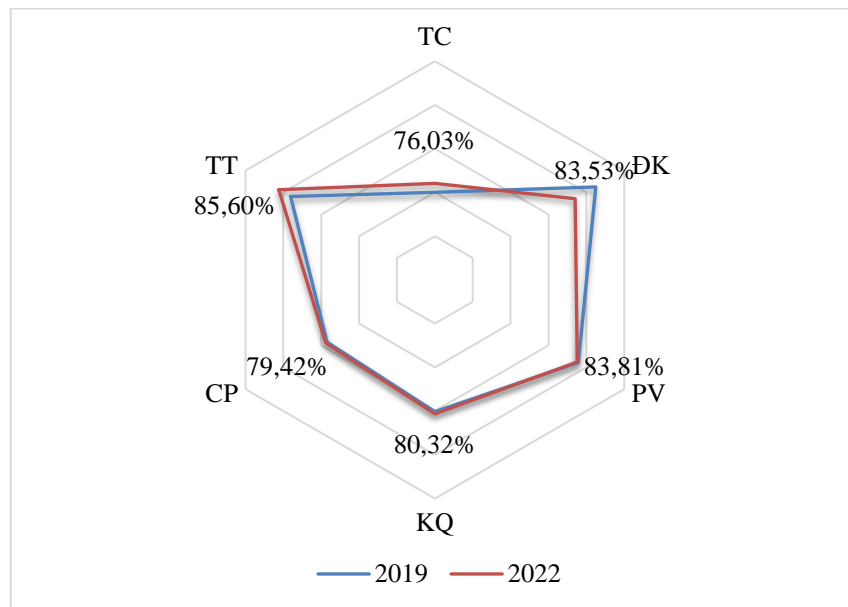


**Bảng 3. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2022 so với năm 2019**

Đơn vị	SIPS		Tăng/ giảm chỉ số năm 2022 so với năm 2019
	2022	2019	
Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	80,56%	69,55%	11,01%
Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm	78,80%	70,94%	7,86%
Bệnh viện chuyên khoa Da liễu	90,67%	84,72%	5,95%
Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn	80,08%	75,06%	5,02%
Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	91,36%	89,27%	2,09%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	77,05%	75,23%	1,82%
Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	86,86%	85,35%	1,51%
Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần	87,64%	86,23%	1,41%
Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh	79,07%	80,75%	-1,68%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	81,62%	84,22%	-2,60%
Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh	80,00%	83,43%	-3,43%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm	82,73%	91,10%	-8,37%
Bệnh viện Đa khoa tỉnh	70,65%	80,08%	-9,43%
Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới	73,23%	84,45%	-11,22%
<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>81,45%</b>	<b>81,42%</b>	<b>0,03%</b>

Mặc dù kết quả chỉ số hài lòng chung của các bệnh viện chuyển biến không đáng kể (chỉ tăng 0,03%) tuy nhiên xét từng đơn vị thì chỉ số năm 2022 so với năm 2019 có nhiều biến động. Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh có mức tăng cao nhất với hơn 11%, trong khi Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới có chỉ số năm 2022 thấp hơn năm 2019 là 11,22%. Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm, Bệnh viện chuyên khoa Da liễu, Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn cũng có mức tăng cao, tương ứng lần lượt 7,86%, 5,95% và 5,02%. Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm có mức giảm khá sâu so với năm 2019 (trên 8%), tuy nhiên trong khi Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm chỉ thiếu gần 0,3% để đạt mục tiêu năm 2022 đề ra thì Bệnh Viện Đa khoa tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất khối (xem bảng tổng hợp).

So sánh kết quả năm 2022 với năm 2019, có 2/6 tiêu chí đánh giá có chỉ số trung bình giảm là Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế và Điều kiện tiếp đón và phục vụ, tuy nhiên kết quả năm 2022 của 2 tiêu chí này vẫn bảo đảm mục tiêu trên 83%. Trong các tiêu chí có chỉ số tăng, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi là tiêu chí duy nhất ở mức tốt (trên 84%), các tiêu chí còn lại có chuyển biến nhưng vẫn chưa đủ để bảo đảm mục tiêu đề ra năm 2022.

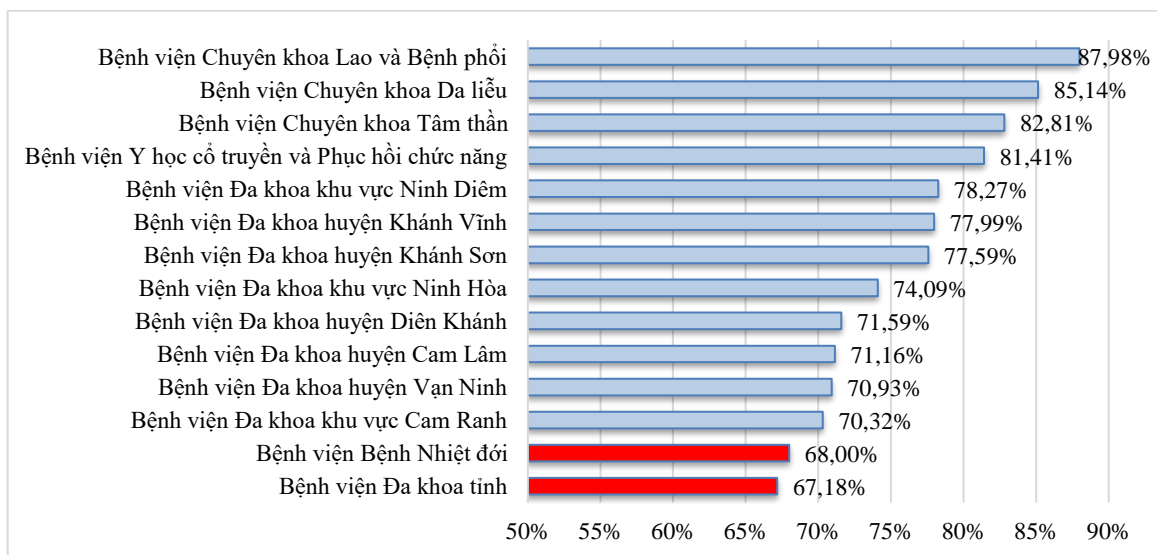


**Biểu đồ 62. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

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

### 1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ được thiết kế gồm 06 câu hỏi (tiêu chí thành phần), phản ánh sự chủ động trong việc cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh và các hỗ trợ thông tin cần thiết khác của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa cho người dân.

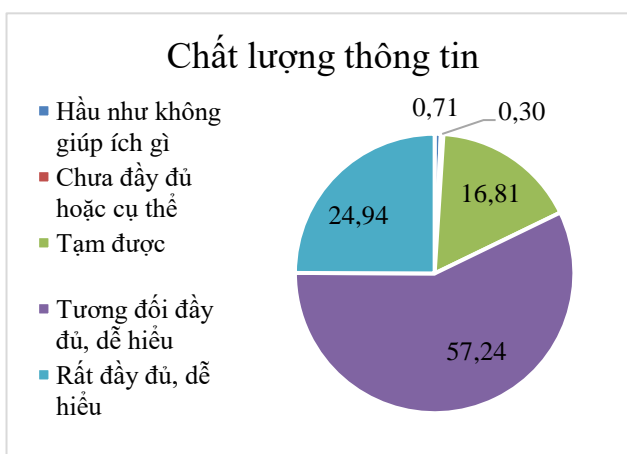


**Biểu đồ 63. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Kết quả năm 2022, chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp cận dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa là 76,03%; cao nhất là Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi đạt 87,98%, Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện

Bệnh Nhiệt đới là 02 đơn vị nằm trong nhóm có chỉ số mức trung bình. So với năm 2019, chỉ số trung bình tăng 1,02%.

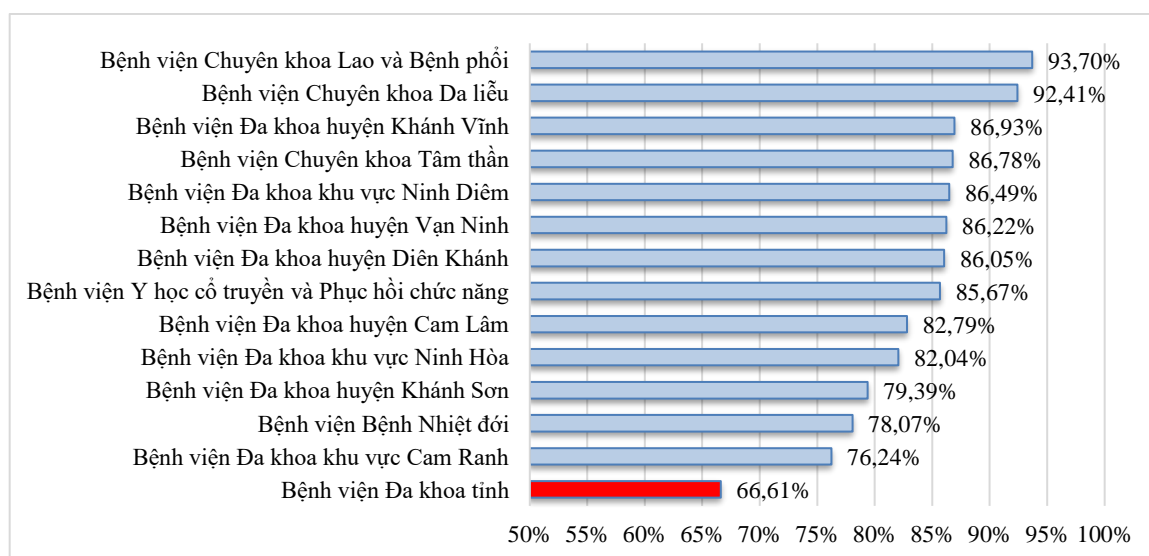
Kết quả phiếu khảo sát cho thấy chất lượng thông tin và mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin của khách hàng đạt mức cao (82,19%). Tuy nhiên, vẫn còn 16,81% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức Tạm được; và 1,01% đánh giá chưa đầy đủ, cụ thể hoặc hầu như không giúp ích được gì.



Theo phản ánh của 1,96% khách hàng thì 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. Tỷ lệ này năm 2019 là 3,07%.

98,99% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh đơn giản, linh động, dễ thực hiện; chỉ còn 1,01% khách hàng phàn nàn.

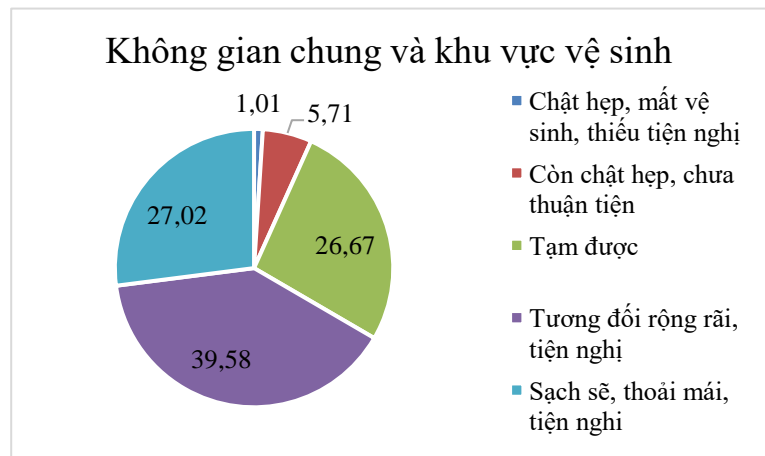
## 2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



**Biểu đồ 64. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Kết quả Chỉ số hài lòng trung bình năm 2022 của tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ đạt mức Khá, 83,53% - đạt mục tiêu đề ra; có 8/14 đơn vị đạt mức Tốt (từ 84% trở lên), 5/14 đơn vị đạt mức Khá và 01 đơn vị được đánh giá ở mức Trung bình (Bệnh viện Đa khoa tỉnh). Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi đã vươn lên dẫn đầu về Điều kiện tiếp đón và phục vụ, với chỉ số đạt 93,70%.

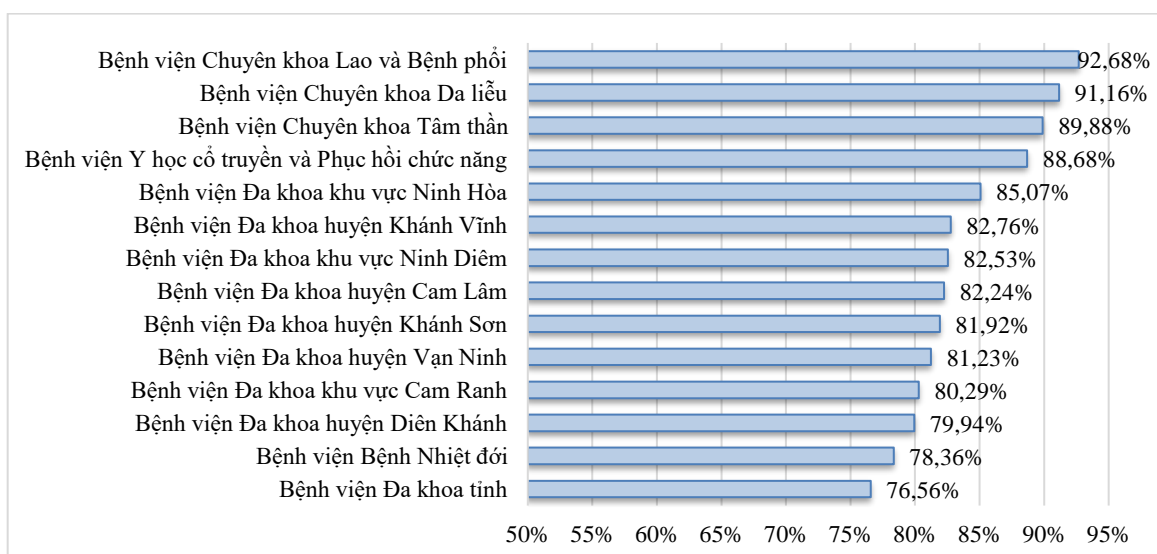
Qua phiếu khảo sát, vẫn còn 1,01% khách hàng đánh giá không gian chung và khu vực vệ sinh bệnh viện còn chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu ngăn nắp, giảm nhẹ so với năm 2019 (tỷ lệ này năm 2019 là 1,81%); 5,71% cho rằng còn chật hẹp, chưa thuận tiện, tăng nhẹ so với năm 2019 (tỷ lệ này năm 2019 là 5,25%).



Về mức độ an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân tại các bệnh viện, năm 2022 có 76,08% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp; 5,58% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự; chỉ có 1,42% 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 Chuyên khoa Tâm thần, Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa, Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh).

### 3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế

Tổng hợp chung, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 83,81%, giảm 0,12% so với năm 2019; dẫn đầu là Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi với 92,68%, thấp nhất là Bệnh viện Đa khoa tỉnh với 76,56%.



**Biểu đồ 65. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Ở tiêu chí này, có 5/14 đơn vị đạt mức Tốt, từ 84% trở lên (giảm 3 đơn vị so với năm 2019); 9/14 đơn vị mức Khá. Chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất vẫn còn khá lớn (16,12%).

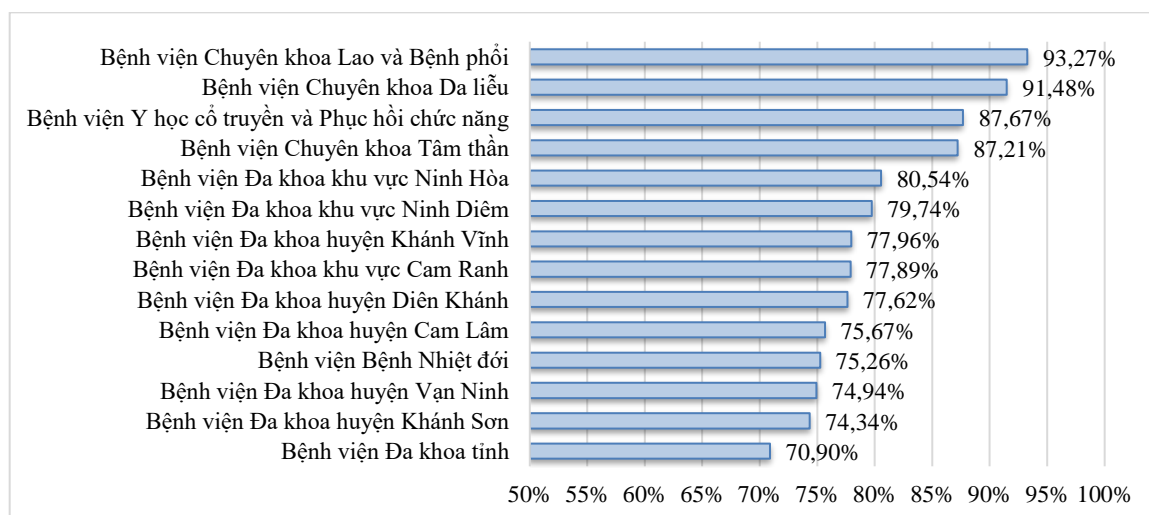
Qua phiếu khảo sát, hầu hết khách hàng (91,28%) cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khách quan, công bằng. Chỉ còn 0,42% khách hàng phản ánh còn ưu tiên quen thân hoặc chưa thực sự khách quan, công bằng. Năm 2022, 91,56% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh; chỉ có 0,48% khách hàng phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian.



Về thái độ giao tiếp, ứng xử, 82,35% khách hàng đánh giá cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã; 16,93% đánh giá tạm được; không có trường hợp đánh giá khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền nhưng còn 0,71% khách hàng nhận xét giao tiếp kém, ít tận tình (khách hàng của Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới, Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa, Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh, Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng).

99,35% phản ánh cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi và kiên quyết không nhận bồi dưỡng của khách hàng; chỉ còn 0,60% cho biết cán bộ y tế từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận, đưa thì nhận, không đưa thì thôi. Tình trạng đòi hỏi bồi dưỡng từ cán bộ, nhân viên y tế còn rất ít, không đáng kể, chỉ có 0,06%.

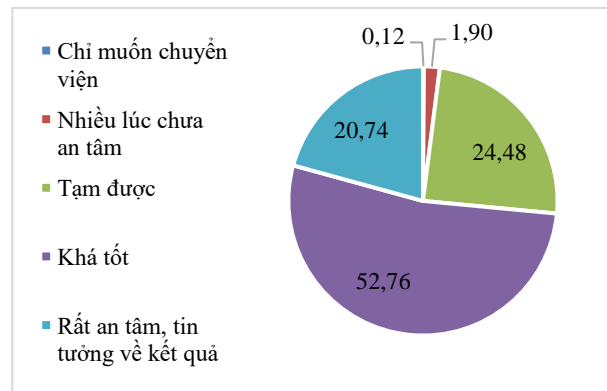
#### 4. Kết quả dịch vụ



**Biểu đồ 66. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Tổng hợp chung, chỉ số Kết quả dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2022 đạt 80,32%, tăng 0,25% so với năm 2019. Có 04/14 đơn vị đạt mức Tốt, từ 84% trở lên, dẫn đầu tiếp tục là Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi với 93,27%, thấp nhất là Bệnh viện Đa khoa tỉnh với 70,90%. Ở tiêu chí này, có 04 đơn vị đạt mục tiêu trên 83%; có 10 đơn vị chưa đạt mục tiêu ở tiêu chí này nhưng không đơn vị nào đạt mức Trung bình.

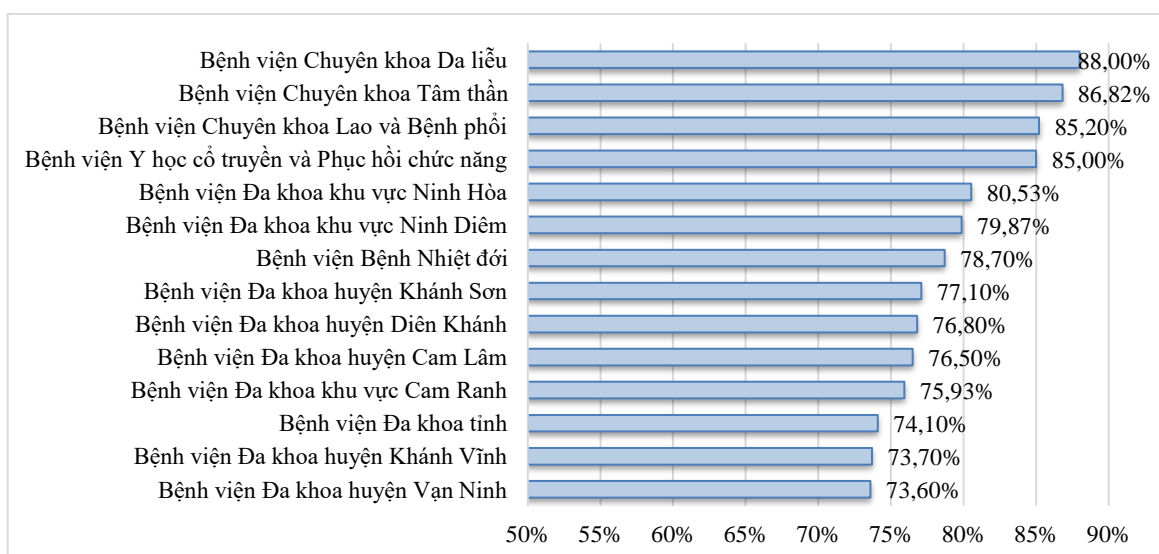
Cảm nhận về cách thức khám, điều trị bệnh, 73,50% khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, an tâm, tin tưởng chất lượng; 24,48 % đánh giá mức tạm được. Tuy nhiên, vẫn còn 0,12% tỷ lệ khách hàng muốn chuyển viện.



Điểm tích cực là 98,69% khách hàng cho biết được y bác sỹ tư vấn rõ ràng, dễ hiểu về tình trạng sức khỏe của mình và các khuyến nghị cần thiết. Tuy nhiên, cũng còn 1,31% khách hàng nhận thấy việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình.

84,00% khách hàng cho biết được cấp thuốc khá đầy đủ, nhất là thuốc BHYT hay cấp rất đầy đủ, đúng danh mục/thuốc men. Có 14,79% khách hàng đánh giá tạm được và chỉ có 1,21% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc của các bệnh viện.

## 5. Chi phí dịch vụ



**Biểu đồ 67. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Tổng hợp chung, chỉ số Chi phí dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2022 đạt 79,42%, tăng 0,20% so với năm 2019. Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu vươn lên dẫn đầu với chỉ số hài lòng đạt 88,00%. Ở tiêu

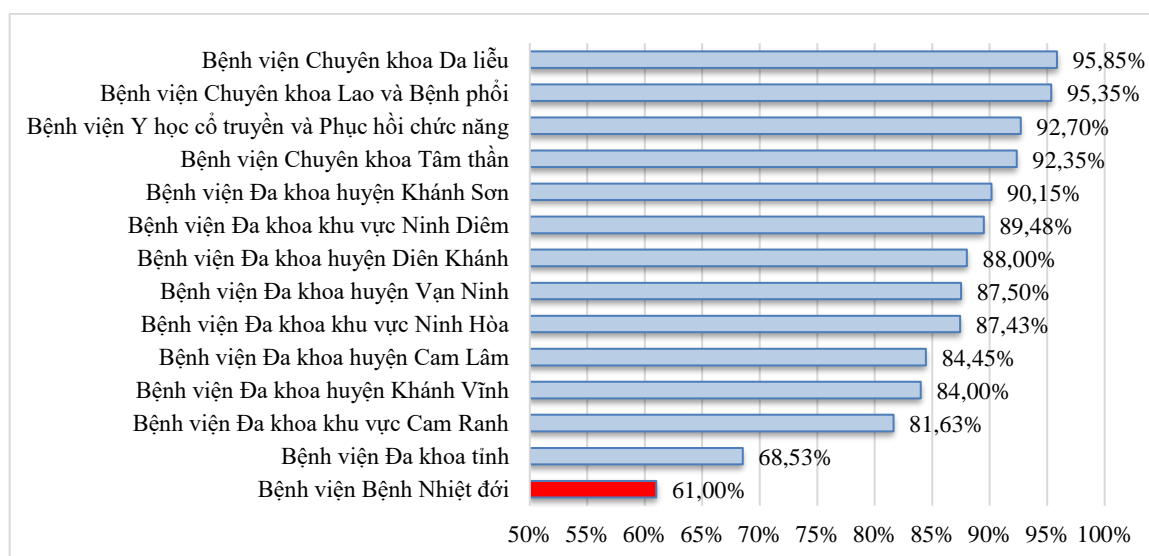
chí này, trong 14 đơn vị được khảo sát có 04 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mức Tốt; 10 đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 83% ở tiêu chí này.

Đánh giá về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại bệnh viện, 79,10% cho biết khá hợp lý hoặc xứng đáng với chất lượng phục vụ của bệnh viện; 20,13% khách hàng nhận xét tạm được; chỉ có 0,12% nhận xét khá cao hoặc quá cao so với chất lượng phục vụ.

99,35% khách hàng cho biết được giải thích rõ ràng về các khoản chi phí khám chữa bệnh, chỉ có 0,65% khách hàng cho biết hoàn toàn không được giải thích hoặc giải thích không rõ ràng.

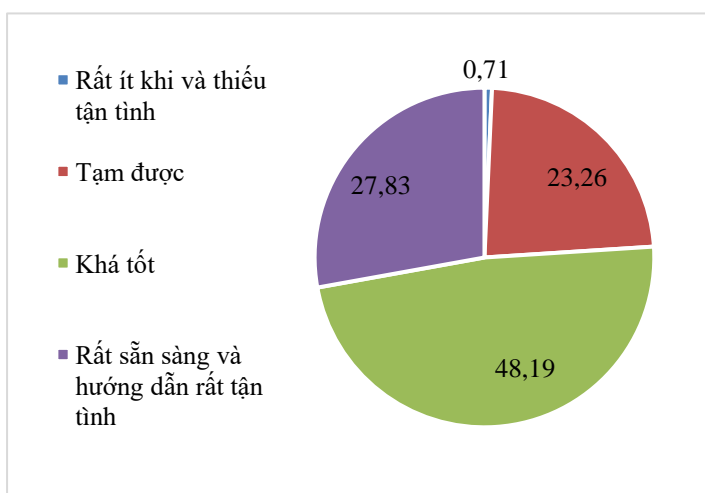
## 6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 85,60%, tăng 1,55% so với năm 2019. Trong đó, 5 đơn vị đạt trên 90%; 3/14 đơn vị chưa đạt mục tiêu trên 83%, gồm: Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam ranh (81,63%), Bệnh viện Đa khoa tỉnh (68,63%) và Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới (61%).



**Biểu đồ 68. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa**

Trả lời câu hỏi về công khai thông tin đường dây nóng, lịch tiếp dân và đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng, 18,75% đánh giá tạm được; 80,00% cho biết khá đầy đủ hoặc đầy đủ, rõ ràng. Chỉ có 1,25% nhận xét thiếu nhiều thông tin và thậm chí không hề niêm yết (số điện thoại đường dây nóng, tên cán bộ tiếp nhận thông tin, lịch tiếp dân).



99,29% 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, tỷ lệ này năm 2019 đạt 97,58% .Chỉ còn 0,71% nhận xét cán bộ, nhân viên bệnh viện không giải đáp hoặc rất ít khi và thiếu tận tình (xem biểu đồ).

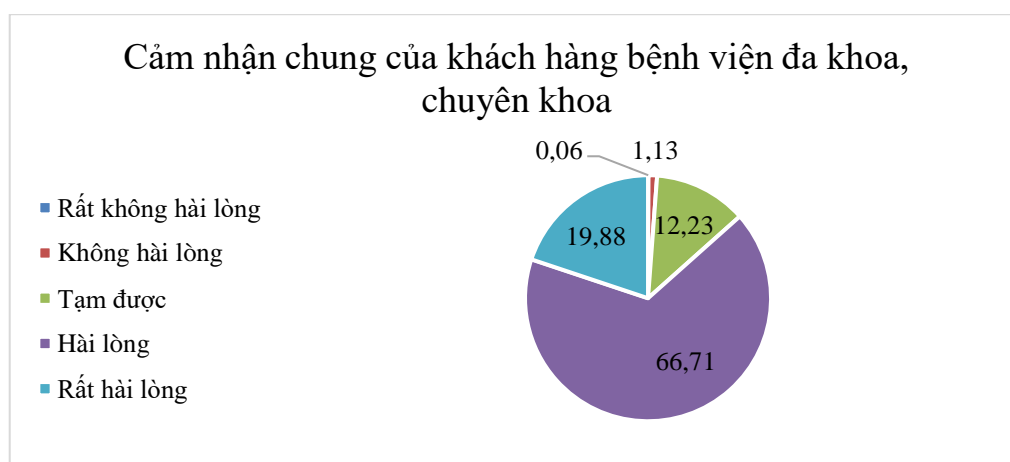
Trong các khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị với bệnh viện thì hầu hết (94,68%) cho biết rất thuận tiện, dễ dàng; chỉ có 5,32% cảm thấy khó khăn, phiền hà, chưa thuận tiện.

Khi nhận được phản ánh, kiến nghị của khách hàng, các bệnh viện đã trả lời khá nhanh chóng, rõ ràng và thỏa đáng - theo đánh giá của 97,72% khách hàng. Bên cạnh đó vẫn còn 0,62% khách hàng đánh giá chưa từng thấy trả lời và 1,66% cho biết ít khi thấy trả lời hoặc rất chậm, không thỏa đáng.

### 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 2022, trong các khách hàng được lấy ý kiến, có 86,59% hài lòng và rất hài lòng; 12,23% đánh giá tạm được; có 1,13% khách hàng có ý kiến không hài lòng và 0,06% khách hàng rất không hài lòng.



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

Qua đợt khảo sát, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh 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



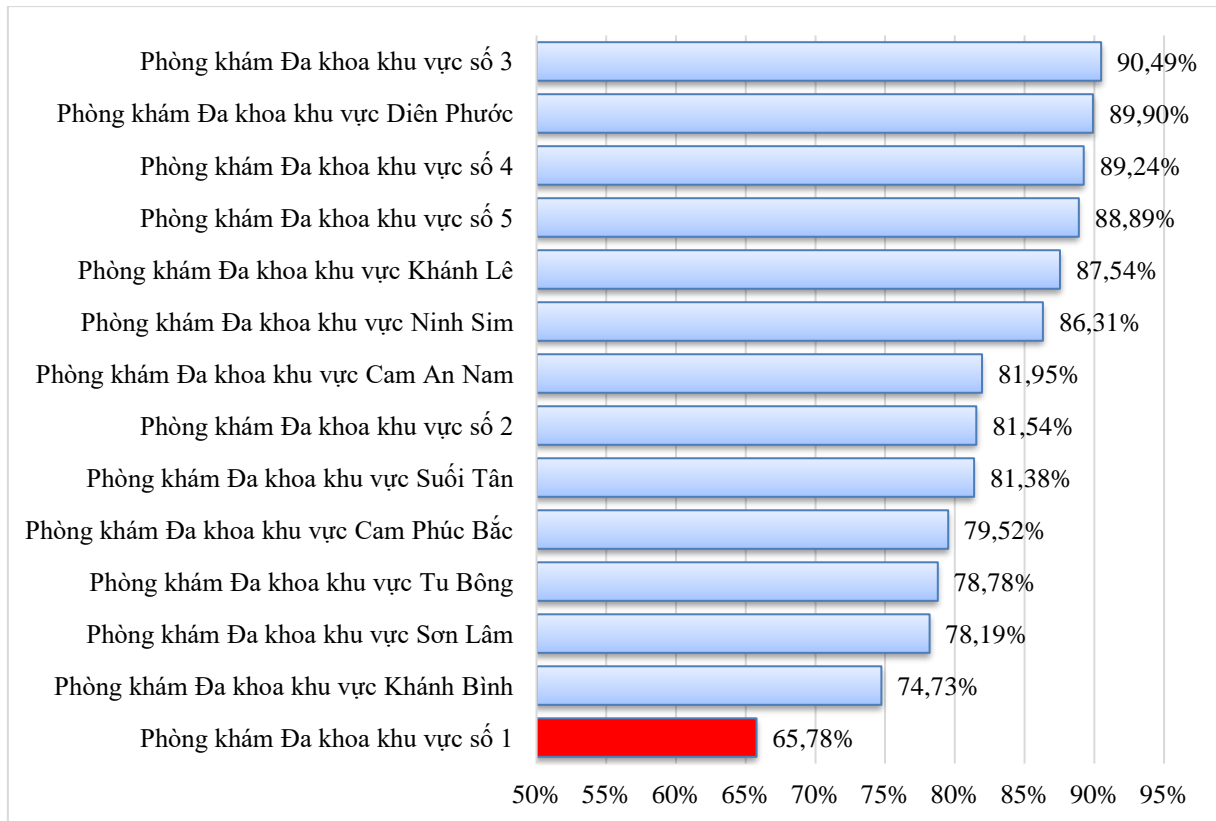
trên địa bàn tỉnh. Tổng hợp chung, những góp ý tập trung vào những vấn đề hết sức thiết thực:

- Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, giao tiếp theo hướng văn minh, lịch sự, tận tình, trách nhiệm; chấn chỉnh giờ giấc, lề lối làm việc của một bộ phận y bác sĩ; không được phân biệt đối xử với người bệnh.
- Cấp đủ thuốc cho các phòng khám, quan tâm chất lượng thuốc tốt đối với danh mục thuốc BHYT; thăm khám, chẩn đoán kỹ lưỡng hơn.
- Giảm các giấy tờ, thủ tục rườm rà, giải quyết nhanh thủ tục xuất viện, chuyển viện; quan tâm bổ sung phương tiện cấp cứu, chuyển viện.
- Bệnh viện cần bổ sung ghế; máy quạt; bình nước công cộng; rèm che giữa các giường chung phòng; dụng cụ y tế; ổ điện
- Nâng cấp nhà vệ sinh, khử mùi thường xuyên.
- Tư vấn giải thích cho bệnh nhân về nhập viện chưa rõ. Mong muốn áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Bãi đỗ xe lộn xộn, không có mái che, không có người dắt xe, sắp xếp xe (Bệnh viện Đa khoa tỉnh).
- Thẻ BHYT bị giữ lại từ lúc vào đến lúc khám xong mới trả lại (bất cập).
- Nên có sự ưu tiên cho người già, người cao tuổi. Quan tâm người nhà lấy số ưu tiên nhưng khi vào chỗ làm thủ tục thì lại phải chờ đợi như bệnh nhân khác. Yêu cầu có số ưu tiên (thẻ) riêng cho người trên 90 tuổi.
- 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.
- Tiếp cận với bệnh nhân nhiều hơn, quan tâm, thăm hỏi tận tình hơn với bệnh nhân nhất là người già và trẻ em.

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.

## MỤC II. CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC

### I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



**Biểu đồ 69. Chỉ số hài lòng 2022 các phòng khám đa khoa năm 2022**

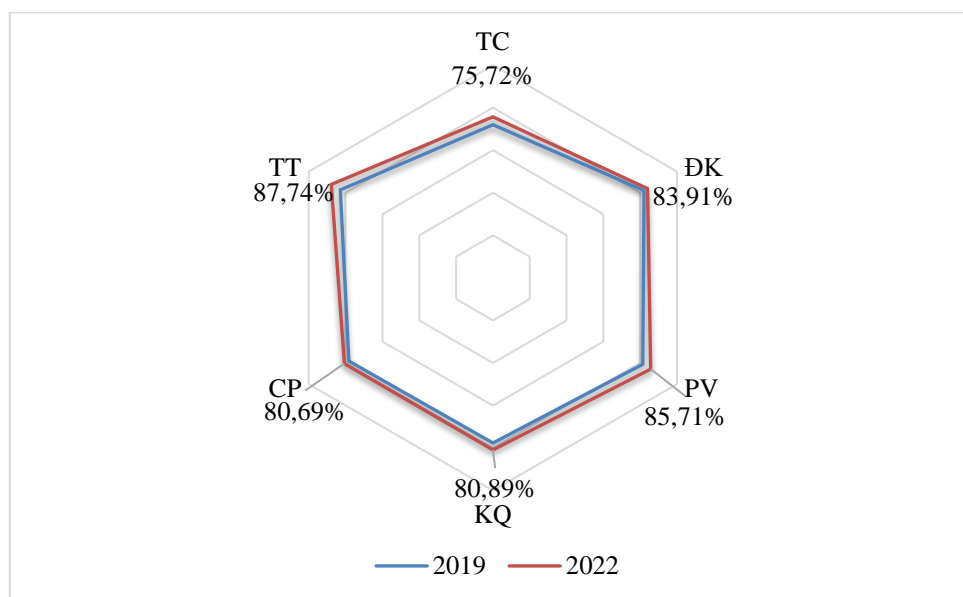
Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng chung và các chỉ số tiêu chí thành phần năm 2022 của khối Phòng khám đa khoa (PKĐK) khu vực của tỉnh đều tăng so với năm 2019. Trong 6 tiêu chí thành phần, tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ có mức tăng thấp nhất (1,81%); tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi tăng cao nhất (4,91%). Chỉ số hài lòng chung là 82,44%, tăng 3,42% so với năm 2019 nhưng thấp hơn mục tiêu năm 2022 đề ra 0,56%.

Trong 14 đơn vị được khảo sát, có 6 đơn vị đạt mức Tốt, 7 đơn vị đạt mức Khá và còn 01 đơn vị mức Trung bình (PKĐK khu vực số 1). PKĐK khu vực số 3 đứng đầu với chỉ số hài lòng đạt 90,49%; tiếp đến là PKĐK Diên Phước với chỉ số đạt 89,90% và PKĐK khu vực số 4 đạt 89,24%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng các PKĐK trên địa bàn thành phố Nha Trang có sự biến động nhiều nhất, PKĐK khu vực số 2, 3, 4, 5 có mức tăng trên 9%, trong khi đó PKĐK khu vực số 01 có mức sụt giảm nhiều nhất với 13,58%, đây cũng là 01 trong 04 đơn vị có chỉ số hài lòng năm 2022 thấp hơn năm 2019 (cùng với PKĐK khu vực Khánh Lê, PKĐK khu vực Tu Bông, PKĐK khu vực Cam An Nam).

**Bảng 4. Chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa năm 2022 so với năm 2019**

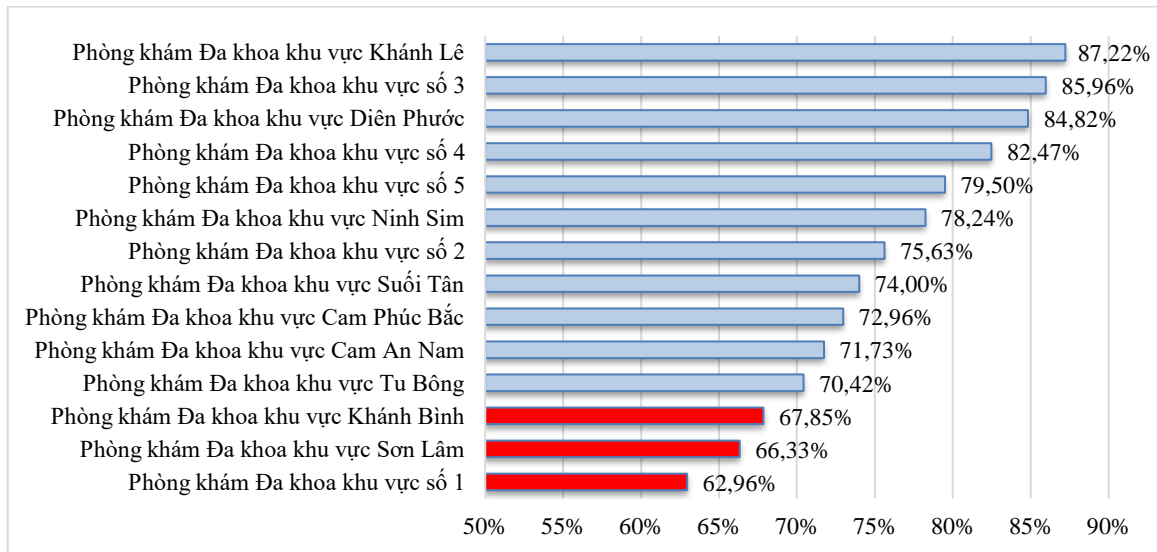
TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/ giảm chỉ số năm 2022 so với năm 2019
		2022	2019	
1	PKĐK khu vực số 3	90,49%	75,83%	14,66%
2	PKĐK khu vực số 2	81,54%	69,52%	12,02%
3	PKĐK khu vực số 4	89,24%	78,13%	11,11%
4	PKĐK khu vực số 5	88,89%	79,80%	9,09%
5	PKĐK khu vực Sơn Lâm	78,19%	70,46%	7,73%
6	PKĐK khu vực Cam Phúc Bắc	79,52%	73,86%	5,66%
7	PKĐK khu vực Diên Phước	89,90%	85,18%	4,72%
8	PKĐK khu vực Suối Tân	81,38%	77,04%	4,34%
9	PKĐK khu vực Ninh Sim	86,31%	83,97%	2,34%
10	PKĐK khu vực Khánh Bình	74,73%	74,69%	0,04%
11	PKĐK khu vực Cam An Nam	81,95%	84,84%	-2,89%
12	PKĐK khu vực Tu Bông	78,78%	81,83%	-3,05%
13	PKĐK khu vực Khánh Lê	87,54%	91,76%	-4,22%
14	PKĐK khu vực số 1	65,78%	79,36%	-13,58%
	<b>Chỉ số hài lòng trung bình</b>	82,44%	79,02%	3,42%

Xét trên 6 tiêu chí, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số hài lòng trung bình cao nhất, đạt 87,74%, tiếp đến là Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế và Điều kiện tiếp đón và phục vụ với kết quả tương ứng là 85,71% và 83,91%. Các tiêu chí còn lại có chỉ số trung bình dưới 83%

**Biểu đồ 70. Kết quả 6 tiêu chí chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa**

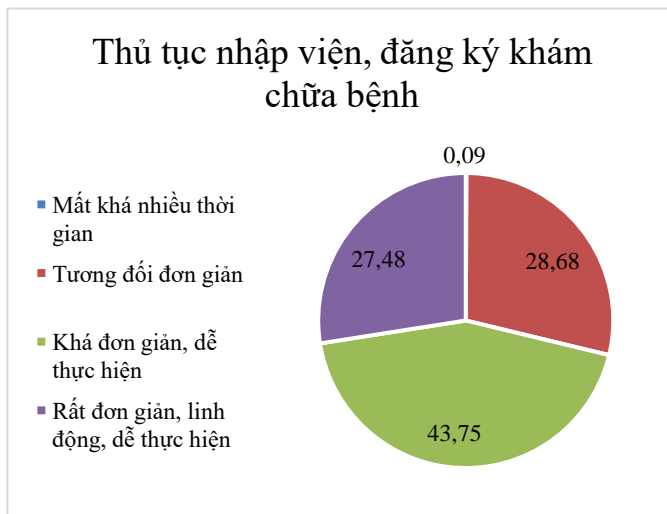
## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

### 1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ



**Biểu đồ 71. Kết quả tiêu chí Tiếp cận dịch vụ các phòng khám đa khoa**

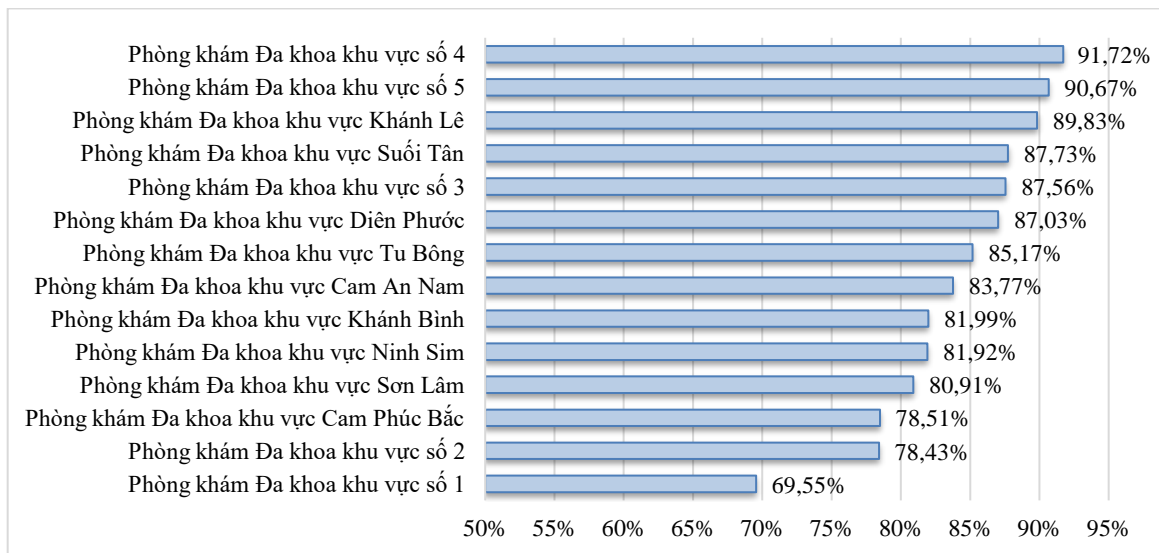
Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2022 của khối PKĐK đạt 75,72%. Cao nhất tiếp tục là Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê, với 87,22%; tiếp đến là Phòng khám Đa khoa khu vực số 3, với 85,96%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất đến 24,27%. Có 3 đơn vị có chỉ số ở mức Trung bình là PKĐK khu vực Khánh Bình, PKĐK khu vực Sơn Lâm và PKĐK khu vực số 1.



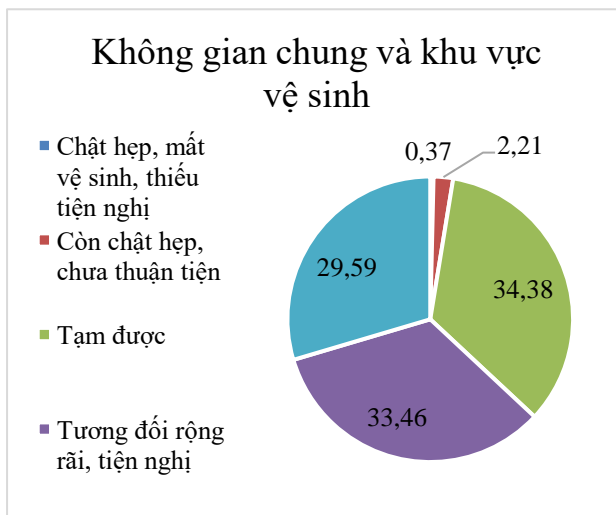
Trong đó, 1,47% khách hàng nhận thấy giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế hầu như không được niêm yết, hoặc thông tin không đầy đủ, rõ ràng. 99,91% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh đơn giản, linh động, dễ thực hiện; chỉ còn 0,09% thấy phức tạp, không cần thiết, khó thực hiện; gần tương ứng chỉ số của khối bệnh viện.

### 2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2022, khối PKĐK đạt 83,91%, đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Được đánh giá cao nhất là PKĐK khu vực số 4, với chỉ số 91,72%; thấp nhất là PKĐK số 1 chỉ đạt 69,55%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 22,18%.



**Biểu đồ 72. Kết quả tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ các phòng khám đa khoa**

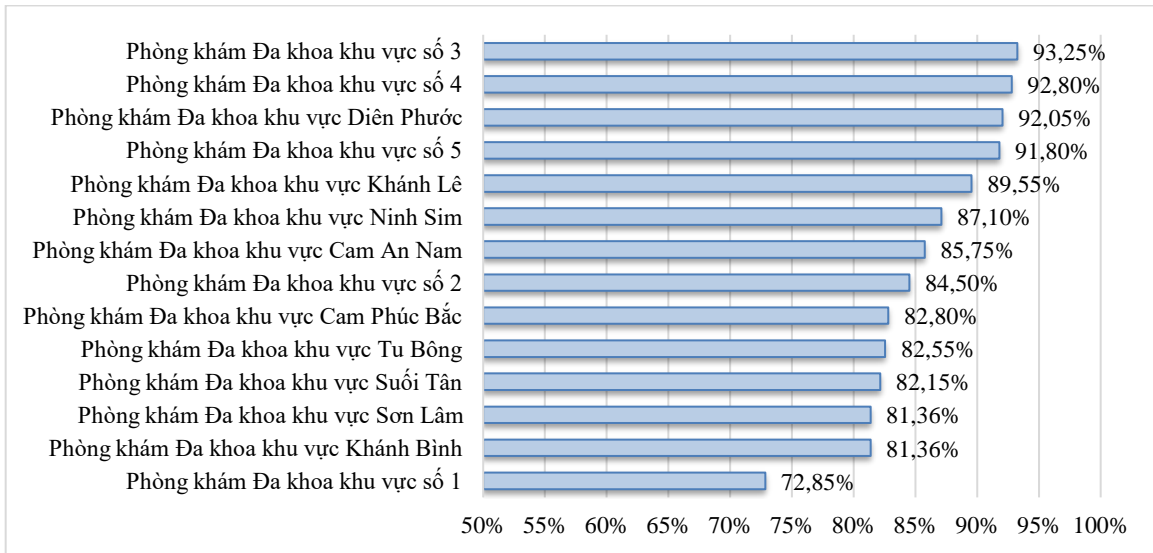


Đánh giá về không gian chung và khu vực vệ sinh của phòng khám, 63,04% khách hàng đánh giá tương đối rộng rãi, sạch sẽ, thoải mái; 34,38% đánh giá tạm được. Còn lại trên 2,21% chưa hài lòng vì chật hẹp, thiếu ngăn nắp, chưa thuận tiện. 0,37% khách hàng chưa hài lòng về nơi khám và điều trị. Các khu vực dịch vụ hỗ trợ nhìn chung vẫn chưa đạt yêu cầu.

Trả lời phiếu khảo sát, 83,00% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp; 16,73% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự; vẫn còn 0,28% khách hàng không hài lòng về tình hình an ninh, trật tự tại các phòng khám đa khoa.

### 3. Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế

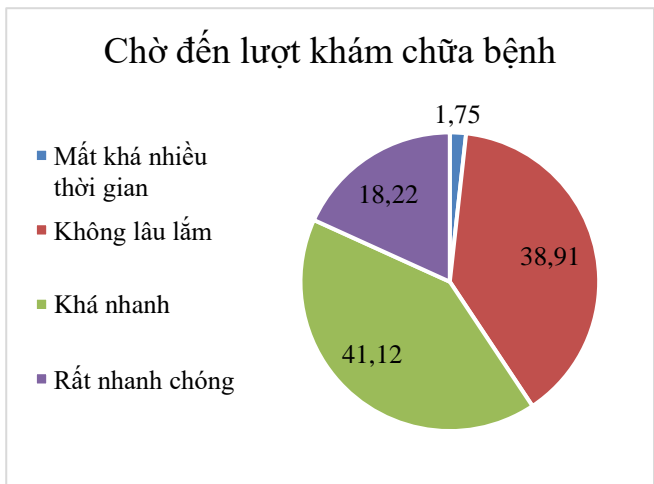
Ở tiêu chí này, PKĐK khu vực khu vực số 3 đạt 93,25%, cao nhất trong các phòng khám và đơn vị đứng cuối là PKĐK khu vực số 1 đạt 72,85%. Chỉ số hài lòng chung toàn khối đạt 84,76% - đạt mức Tốt, tuy nhiên vẫn còn 8/14 đơn vị chưa đạt mục tiêu kế hoạch năm 2022.



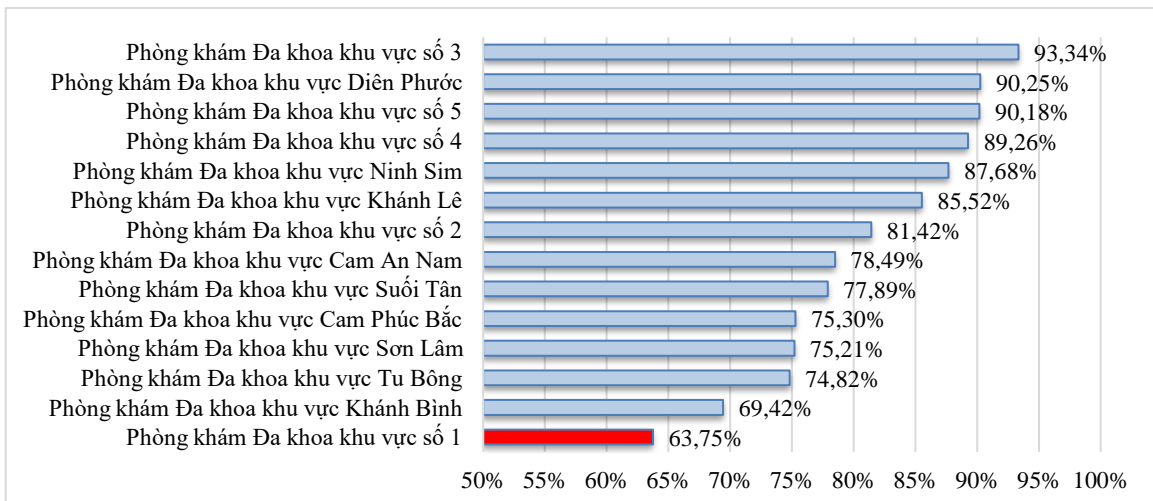
**Biểu đồ 73. Kết quả tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế các phòng khám đa khoa**

Năm 2022, 98,25% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh có đến 1,75,05% khách hàng phải chờ đợi lâu, mất khá nhiều thời gian.

Đa số khách hàng ghi nhận cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã; 9,74% đánh giá tạm được, chỉ còn 0,09% khách hàng cho biết còn trường hợp giao tiếp kém, ít tận tình hoặc khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền.



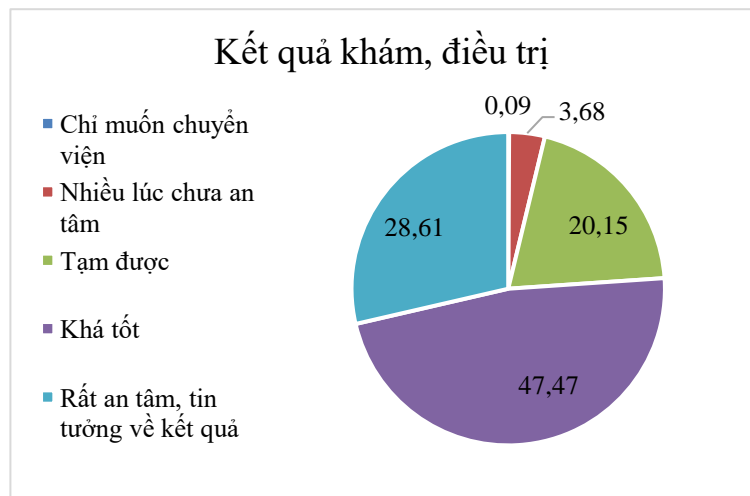
#### 4. Chỉ số Kết quả dịch vụ



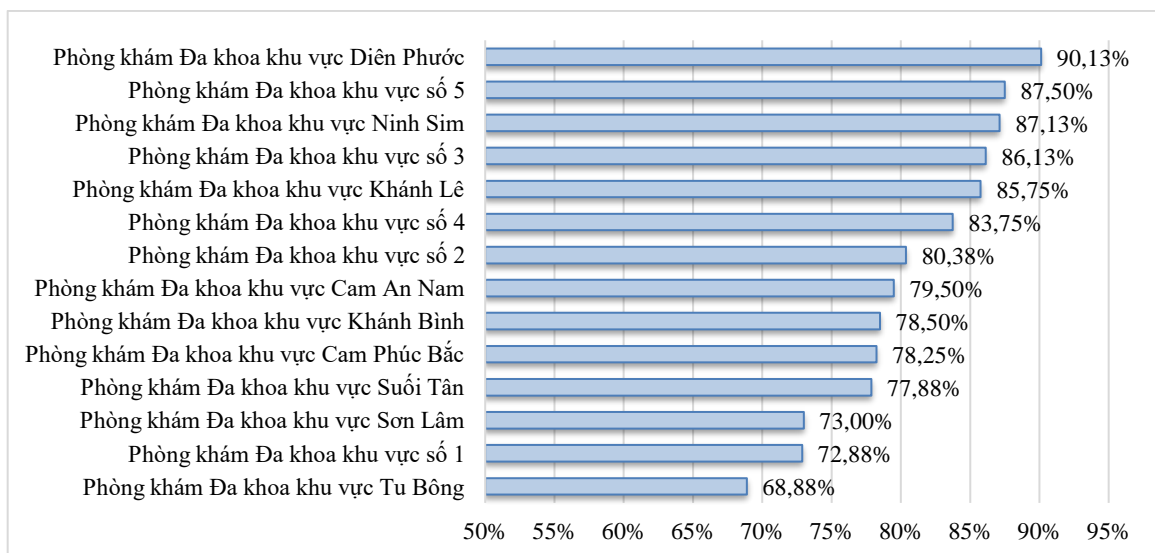
**Biểu đồ 74. Kết quả tiêu chí Kết quả dịch vụ các phòng khám đa khoa**

Chỉ số trung bình về Kết quả dịch vụ đạt 80,89%. 6/14 đơn vị có chỉ số đạt trên 83%. PKĐK khu vực số 3 đạt 93,94%, cao nhất trong khối phòng khám và PKĐK khu vực 1 (63,75%) đạt mức thấp nhất, cũng là đơn vị duy nhất ở mức Trung bình.

Đánh giá về kết quả khám, điều trị bệnh, 76,08% khách hàng cảm thấy an tâm, tin tưởng; 20,15% khách hàng đánh giá chấp nhận được. Vẫn còn 0,09% khách hàng muốn chuyển viện.

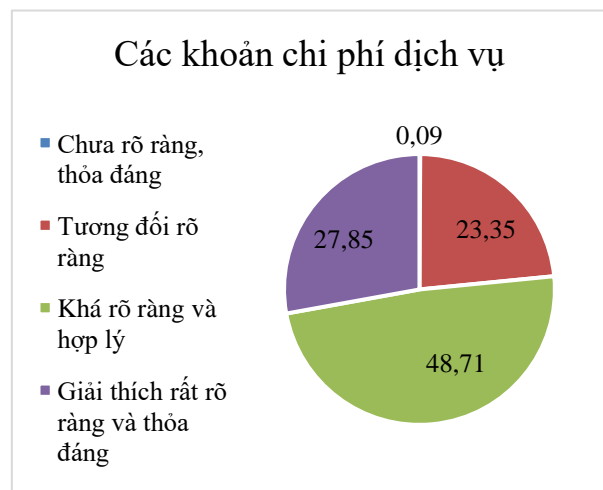


## 5. Chỉ số Chi phí dịch vụ

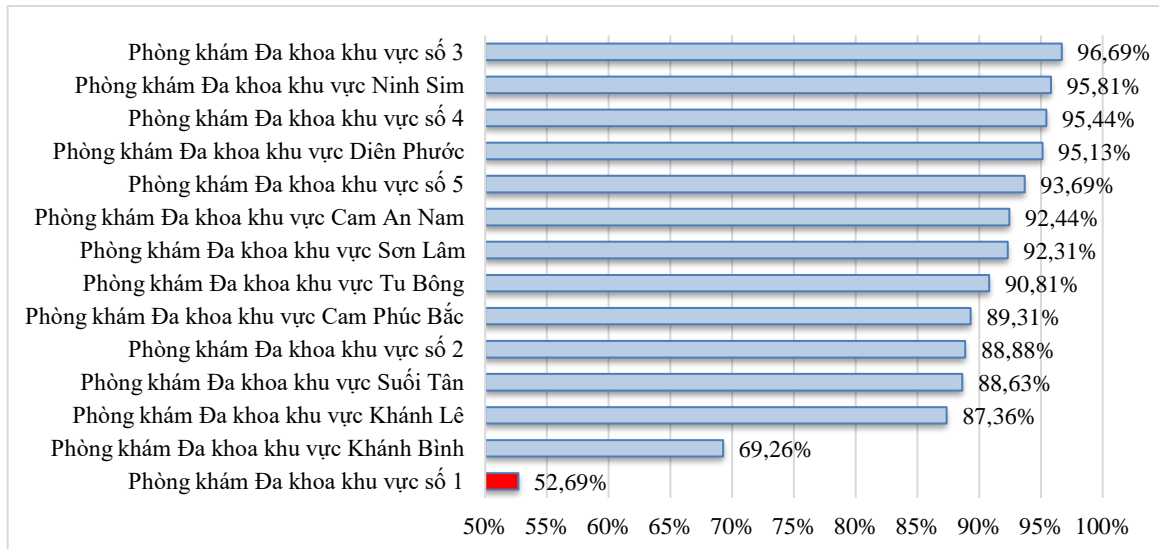


**Biểu đồ 75. Kết quả tiêu chí Chi phí dịch vụ các phòng khám đa khoa**

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 78,16%, PKĐK khu vực Khánh Lê vươn lên dẫn đầu với chỉ số hài lòng đạt 91,25%; PKĐK khu vực Sơn Lâm thấp nhất, với chỉ số 70,62%. Trong các khách hàng tham gia khảo sát, 99,91% khách hàng nhận được sự giải thích tương đối rõ ràng về các khoản phải chi trả.



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



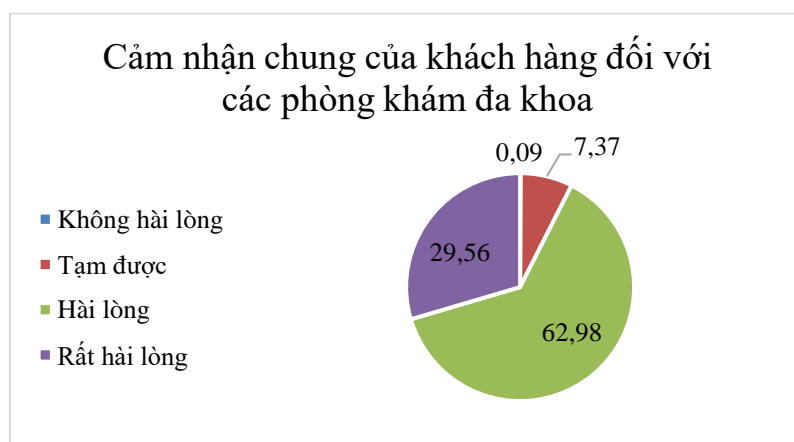
**Biểu đồ 76. Kết quả tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các phòng khám đa khoa**

Ở tiêu chí này, PKĐK khu vực số 3 với 96,69% đạt cao nhất trong khối phòng khám; có một đơn vị đạt dưới mức Trung bình (PKĐK khu vực số 1). Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất lên đến 44,00%. Trong số các khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị thì 91,72% nhận xét được trả lời nhanh, nội dung khá rõ; 8,28% trả lời nhanh chóng, thỏa đáng, công khai.

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ

#### 1. Đánh giá chung

Trong nhóm khách hàng được lấy ý kiến, có 92,54% khách hàng cảm thấy hài lòng hoặc rất hài lòng đối với sự phục vụ của các phòng khám đa khoa khu vực. 7,37% đánh giá tạm được và 0,09% còn lại cảm thấy chưa hài lòng.





## 2. Những góp ý của khách hàng

Cũng như khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, các PKĐK khu vực nhận được rất 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:

- Phòng khám cần bổ sung nước; quạt; ghế ngồi; giấy vệ sinh; ly uống nước sử dụng 1 lần.

- Cần bố trí bác sỹ trực ngoài giờ thường xuyên. Chẩn đoán bệnh và thông báo cho bệnh nhân và người nhà biết rõ tình trạng bệnh của mình. Khi thấy tình trạng chuyên biến nặng cần thực hiện chuyển tuyến lên bệnh viện trên ngay.

- Không để người lạ vào khu vực bệnh nhân.

- Nên có quầy bấm số điện tử để có sự công bằng, nên có màn hình hiện số thứ tự. Cơ sở xuống cấp, cần nâng cấp.

- Cơ sở vật chất cần đầu tư sạch đẹp hơn, trang thiết bị cần trang bị hiện đại hơn để đáp ứng với quy mô chức năng phòng khám.

- Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, giao tiếp theo hướng văn minh, lịch sự, tận tình, trách nhiệm; chấn chỉnh giờ giấc, lề lối làm việc của một bộ phận y bác sỹ; không được phân biệt đối xử với người bệnh.

- Cấp đủ thuốc cho các phòng khám, quan tâm chất lượng thuốc tốt đối với danh mục thuốc BHYT; thăm khám, chẩn đoán kỹ lưỡng hơn.

- Giảm các giấy tờ, thủ tục rườm rà, giải quyết nhanh thủ tục xuất viện, chuyển viện; quan tâm bổ sung phương tiện cấp cứu, chuyển viện.

Những góp ý này cần được ngành y tế tiếp thu, nghiên cứu để có giải pháp đồng bộ, tạo chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng dịch vụ của các PKĐK khu vực; giúp người dân an tâm khám chữa bệnh ở tuyến cơ sở, giảm áp lực cho các tuyến trên.

## **Phần VI:** **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:**

Năm 2020, 2021 do điều kiện khách quan và chủ quan, UBND tỉnh không triển khai khảo sát mức độ hài lòng, tuy nhiên việc xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng tiếp tục được các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh chủ động thực hiện hàng năm. Nhiều đơn vị đã đề ra những giải pháp thiết thực, đưa vào áp dụng nhiều sáng kiến, cách làm hay để nâng cao chất lượng phục vụ, làm thay đổi rõ rệt kết quả giải quyết công việc, môi trường giao tiếp và cảm nhận của khách hàng đối với cơ quan hành chính nhà nước như Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND huyện Diên Khánh, UBND huyện Cam Lâm. Qua đó, các khối cơ quan đều duy trì được mục tiêu mức độ hài lòng của giai đoạn 2011-2020 là 80%, 7/9 khối cơ quan có chỉ số hài lòng chung năm 2022 tăng so với năm 2019.

Thời gian qua, dưới sự chỉ đạo sâu sát, quyết liệt của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị nói chung và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Khánh Hòa nói riêng đã có những cố gắng, nỗ lực để không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, nhận thức về trách nhiệm phục vụ Nhân dân ngày càng được nâng cao, trở thành vấn đề thường xuyên được quan tâm trong thực thi công vụ, đặc biệt trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Điều này thể hiện rõ ở kết quả khảo sát năm 2022, tiêu chí về Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc ở hầu hết các khối cơ quan đều ở mức Tốt và cao hơn so với năm 2019.

Các cơ quan đã chú trọng nhiều hơn đến thông tin, tuyên truyền, giới thiệu về cơ chế, chính sách của ngành, địa phương, các dịch vụ công mà mình cung cấp thông qua nhiều hình thức phong phú, chú trọng nhiều hơn đến chất lượng thông tin; quan tâm nhiều hơn đến nhu cầu thông tin của khách hàng, từ đó chủ động hỗ trợ, giải đáp kịp thời. Dịch vụ công trực tuyến được cung cấp qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tiếp tục phát huy tác động tích cực nhờ cung cấp dịch vụ công trực tuyến đồng bộ và tập trung, có sự hỗ trợ hiệu quả bởi các kênh, công cụ hỗ trợ trực tuyến. Tinh thần, thái độ giao tiếp, ứng xử khi giao dịch, giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ, công chức

tiếp tục có chuyển biến rất tích cực; tình trạng phiền hà, những nhiễu giảm mạnh.

So sánh kết quả khảo sát hài lòng trong 2 năm 2019 và 2022, sự khác biệt về mức độ hài lòng trung bình giữa khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp là khá rõ ở một số tiêu chí và có cải thiện (xem Bảng 5). Với khách hàng giao dịch trực tuyến, khách hàng cảm thấy các loại thông tin ngày càng được cung cấp đầy đủ, dễ dàng tiếp cận hơn khi hầu hết được công khai trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa cũng như website của các cơ quan, đơn vị; hệ thống phần mềm cũng thông suốt và ít trục trặc hơn so với trước kia. Tuy nhiên, khách hàng trực tuyến cảm thấy kết quả, tiến độ giải quyết công việc chưa thật sự tốt hơn (nhanh hơn), chưa được hỗ trợ kịp thời so với khi giao dịch trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Do đó, bên cạnh việc tiếp tục đẩy mạnh cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến tại tỉnh cũng cần quan tâm nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến cũng như đơn giản hóa thủ tục hành chính để tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là cung cấp các kênh thông tin hỗ trợ thường xuyên, kịp thời cho đối tượng khách hàng trực tuyến.

**Bảng 5. So sánh chỉ số hài lòng giữa các hình thức nộp hồ sơ – 2019 và 2022**

Tiêu chí	Năm 2019		Năm 2022		Tăng giảm năm 2022 so với 2019	
	Trực tuyến	Trực tiếp	Trực tuyến	Trực tiếp	Trực tuyến	Trực tiếp
TC	73,20%	85,00%	76,40%	77,60%	3,20%	-7,40%
ĐK	78,00%	72,20%	82,40%	77,00%	4,40%	4,80%
HC	77,60%	84,20%	81,00%	84,80%	3,40%	0,60%
PV	87,20%	84,00%	89,80%	88,00%	2,60%	4,00%
KQ	85,00%	81,20%	81,40%	87,20%	-3,60%	6,00%
TT	81,40%	81,60%	81,80%	82,20%	0,40%	0,60%
<b>SIPS</b>	80,37%	81,33%	81,81%	82,80%	1,44%	1,47%

Cùng với sự cải thiện về chỉ số định lượng là những đánh giá, ghi nhận rất khách quan, xác đáng và rất cụ thể từ người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Những cá nhân, bộ phận, lĩnh vực giải quyết công việc tốt, nhanh chóng, sớm hạn, ứng xử văn minh, lịch sự đều nhận được những lời khen ngợi, biết ơn chân thành từ phía tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch. Đó là sự động viên rất lớn để các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh tiếp tục cố gắng trong những năm tiếp theo.

Mặc dù vậy, kết quả khảo sát năm 2022 cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với 9 khối cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công không có nhiều biến động so với năm 2019 và dao động trong

khoảng 80% - 82%. Cụ thể, khối Hải quan và UBND cấp huyện là 2 khối có chỉ số hài lòng năm 2022 giảm so với năm 2019 với mức giảm lần lượt là 1,65% và 0,1%. Trong số 7 khối cơ quan tăng chỉ số, có 4 cơ quan có mức tăng dưới 0,5% và 3 khối tăng trên 2%. Các khối cơ quan đã duy trì được mục tiêu của giai đoạn 2011-2020 là 80%, tuy nhiên bước sang giai đoạn 2021-2030 với mục tiêu rất cao (chỉ số hài lòng đạt 90% vào năm 2025 và 95% vào năm 2030) thì kết quả như năm 2022 đạt được sẽ khó đạt được mục tiêu mà tỉnh đã xác định (xem bảng 6).

Do đó, để đạt được mục tiêu đề ra năm 2025 và cả giai đoạn 2021 - 2030, các cơ quan, đơn vị phải có những giải pháp quyết liệt, đổi mới, đồng bộ, toàn diện tạo đột phá trong công tác cải cách hành chính nói chung và nâng cao mức độ hài lòng nói riêng trong thời gian tới.

**Bảng 6. So sánh chỉ số hài lòng chung năm 2022 với năm 2019**

TT	Khối cơ quan	Chỉ số hài lòng chung		Tăng/giảm năm 2022 so với 2019
		2022	2019	
1	Các Sở	82,77%	80,31%	2,46%
2	Công an	82,74%	80,52%	2,22%
3	Bảo hiểm Xã hội	82,67%	80,62%	2,05%
4	Kho bạc Nhà nước	82,65%	82,55%	0,10%
5	UBND cấp huyện	82,36%	82,46%	-0,10%
6	Hải quan	81,54%	83,19%	-1,65%
7	Ngân hàng Nhà nước	81,47%	81,05%	0,42% <sup>5</sup>
8	Thuế	80,60%	80,18%	0,42%
9	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	80,30%	80,03%	0,27%

**b) Những hạn chế, điểm chưa hài lòng:**

Phản ánh của khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp cho thấy, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, Điều kiện tiếp đón và phục vụ tại nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính nhìn chung ở mức khá, nhưng khá thấp so với mặt bằng chung các tiêu chí còn lại. Các nhận xét của khách hàng chủ yếu cho rằng cơ sở vật chất tại các cơ quan chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng, nhiều loại thông tin chưa được cung cấp một cách đầy đủ, rõ ràng, hình thức cung cấp chưa đa dạng.

Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, kết quả khảo sát cho thấy điểm yếu nhất tiếp tục là Tiếp cận dịch vụ. Nhiều nội dung thông tin còn chưa cung cấp đầy đủ, hoặc khó hiểu. Mặc dù, các cơ quan, địa phương đã có nhiều nỗ lực truyền thông nhưng mức độ tiếp cận thông tin của tổ chức, cá nhân còn khá hạn chế. Trong 11.630 người được hỏi thì có đến 73,42% cho biết chưa truy cập lần

<sup>5</sup> Năm 2022 so với năm 2018

nào; trong số đó có 45,54% chưa từng biết có Trung tâm này, và 54,46% còn lại có biết nhưng không quan tâm. Kết quả này cho thấy tỷ lệ khách hàng biết đến Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến có tăng, nhưng không thay đổi đáng kể so với kết quả khảo sát năm 2019.

Những vấn đề chưa hài lòng của khách hàng tiếp tục tập trung ở việc: các kênh thông tin hỗ trợ còn thiếu, một số khách hàng vẫn còn gặp khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết hồ sơ; một số thủ tục yêu cầu giấy tờ không cần thiết. Có trường hợp giải quyết hồ sơ chậm trễ, nhưng chưa được các cơ quan giải quyết, trả lời thấu đáo. Trong một số thời điểm cụ thể, số lượng giao dịch hồ sơ tăng đột biến, tạo ra áp lực rất lớn cho Bộ phận một cửa và các cơ quan chuyên môn, khách hàng đến giao dịch mất khá nhiều thời gian chờ đợi. Tuy vậy, những phản ánh, góp ý và vấn đề còn chưa hài lòng tiếp tục giảm so với những năm trước.

## **2. Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực**

Tương tự khối cơ quan hành chính, khối các Bệnh viện, phòng khám cũng chưa đạt được mục tiêu đề ra năm 2022, có chuyển biến so với năm 2019 nhưng chưa đáng kể. Trong đó nhóm Bệnh viện chuyên khoa và các Phòng khám đa khoa trên địa bàn thành phố Nha Trang có nhiều chuyển biến nhất, có đơn vị chỉ số hài lòng năm 2022 cao hơn năm 2019 đến trên 10%. Điều này chứng tỏ những giải pháp cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, đổi mới công tác khám chữa bệnh mà ngành y tế triển khai thời gian qua vẫn được duy trì khá hiệu quả. Tuy nhiên, tính bền vững vẫn chưa đảm bảo ở một số đơn vị, 10/28 bệnh viện, phòng khám được khảo sát có chỉ số sụt giảm so với năm 2019.

Kết quả khảo sát năm 2022 đối với Bệnh viện và Phòng khám tiếp tục phản ánh rõ sâu sắc những mặt đã làm được, những điểm khách hàng hài lòng; đồng thời tiếp tục chỉ ra những hạn chế, bất cập trong hệ thống khám, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Bên cạnh đó, nhiều nội dung là thành quả cũng như vấn đề hạn chế chung của toàn hệ thống, đã tồn tại qua nhiều năm liên tục. Do đó, rất cần có sự tổng hợp, phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp phù hợp, căn cơ mang tính bền vững trong thời gian tới.

## **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**

Các sở, ngành, UBND cấp huyện phải rà soát, bám sát quy định, chỉ đạo của cấp có thẩm quyền; tổ chức công bố chỉ số hài lòng năm 2022, nghiên cứu những vấn đề được phát hiện qua khảo sát và tình hình thực tế để chỉ đạo, xây dựng ngay kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách

hàng còn chưa hài lòng; triển khai đồng bộ, quyết liệt với các nhiệm vụ cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số theo phương châm lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ một cách thực chất và hiệu quả hơn; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp là thước đo chủ yếu để đánh giá chất lượng hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước.

Trong đó, chú trọng công tác thông tin, truyền thông, khuyến khích 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. UBND các huyện, thị xã, thành phố phải quan tâm chỉ đạo sâu sát việc tổ chức thực hiện ở cấp xã, phát huy vai trò của các Tổ công nghệ số cộng đồng; phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; tích cực hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức.

Cần phải gương mẫu chủ động tổ chức rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh hoặc tích hợp các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, trùng lặp nội dung thông tin; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...). Chủ động quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức giảm thiểu tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần, dùng tính hồ sơ không có lý do chính đáng; bảo đảm từng cán bộ, công chức, viên chức phải có ý thức tranh thủ hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân bất kỳ lúc nào có điều kiện phù hợp.

Tiếp tục quan tâm rà soát, cải tạo, sửa chữa, bổ sung các điều kiện tiếp đón, phục vụ Nhân dân tại Bộ phận một cửa, bố trí đầy đủ trang thiết bị để hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay tại Bộ phận một cửa khi có nhu cầu. Quan tâm đến sự tiện lợi, thoải mái của người dân trong suốt quá trình giao dịch công việc, thường xuyên nhắc nhở, uốn nắn về tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức.

Thành lập và đưa vào hoạt động Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa, trong đó tổ chức thực hiện có hiệu quả quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo nguyên tắc “4 tại chỗ” theo hướng công khai, minh bạch, chuyên nghiệp, hiện đại, giảm bớt phiền hà, thời gian, công sức cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; đổi mới phương thức làm việc của các cơ quan hành chính

nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

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.

Đối với các cơ quan ngành dọc, cần kiến nghị cấp trên tiếp tục đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến; tăng cường hạ tầng, thiết bị kỹ thuật; kết nối cơ sở dữ liệu với các ngành, địa phương thuộc tỉnh; rà soát và nâng cấp website, ứng dụng trực tuyến để đại đa số người dùng có thể tiếp cận thuận lợi. Tham gia cung cấp dịch vụ công trực tuyến, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo đúng quy trình được cấp thẩm quyền phê duyệt, công bố, đề cao trách nhiệm phục vụ tổ chức, cá nhân. Bưu điện tỉnh và các đối tác cần chủ động đẩy mạnh quảng bá các dịch vụ theo nội dung đã ký kết.

## **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**

Để cải thiện chỉ số hài lòng, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực cần quan tâm thực hiện ngay các công việc sau:

- Cải tạo không gian bệnh viện, phòng khám, mở rộng thêm phòng làm việc, khám chữa bệnh, tăng thêm giường bệnh, ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống, màn hình thông tin và các trang thiết bị thiết yếu khác; cải thiện nhà vệ sinh, chú trọng vệ sinh môi trường và tăng cường cây xanh trong khuôn viên bệnh viện, phòng khám, tăng cường kiểm soát an ninh và trật tự trong bệnh viện; bố trí các khu vực chức năng theo hướng giảm khoảng cách và thời gian di chuyển cho bệnh nhân.

- Nghiên cứu giảm bớt các giấy tờ, các khâu không cần thiết và rút ngắn quy trình thủ tục nhập viện, chuyển viện, thanh toán, xuất viện. Xây dựng các quy trình công việc và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin liên thông trong dịch vụ y tế, kế thừa kết quả cận lâm sàng, lâm sàng giữa các cơ sở khám chữa bệnh của tỉnh; giảm thời gian chờ đợi, tăng thời gian khám, chẩn đoán; ưu tiên các trường hợp bệnh nặng, cấp cứu; giải quyết chuyển viện kịp thời.

- Xây dựng và triển khai các chuẩn mực cần thiết để cán bộ, nhân viên y tế tận tình hơn nữa trong việc khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám, chữa bệnh. Tiếp tục chấn chỉnh thái độ giao tiếp, ứng xử, giờ giấc, lề lối làm việc của cán bộ, nhân viên y tế.

- 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 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 cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

- Sở Y tế cần phải tích cực nghiên cứu, tham mưu và triển khai một kế hoạch đồng bộ về nâng cao chất lượng dịch vụ trong toàn ngành y tế, trong đó chú trọng kế hoạch và lộ trình đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, bổ sung thêm trang thiết bị hiện đại phục vụ khám chữa bệnh, cung cấp thuốc chữa bệnh, vật tư y tế đầy đủ và có chất lượng cho bệnh viện, phòng khám; thu hút và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành y tế; điều phối một cách hợp lý các nguồn lực ngành y tế trên địa bàn tỉnh theo nhu cầu khám chữa bệnh của Nhân dân, ưu tiên đặc biệt cho các huyện, xã miền núi; điều chuyển, luân phiên đội ngũ y bác sĩ theo yêu cầu nhiệm vụ cụ thể.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp Chỉ số hài lòng 2022 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 I.**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

**Phụ lục I - 1**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC SỞ, CƠ QUAN TRỰC THUỘC UBND TỈNH NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	80,23%	79,63%	83,30%	87,78%	82,71%	80,00%	82,27%
2	Sở Công Thương	70,69%	78,61%	84,56%	89,23%	85,25%	82,16%	81,75%
3	Sở Du lịch	75,97%	77,69%	83,68%	89,64%	86,07%	82,55%	82,60%
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	75,71%	78,88%	86,79%	91,92%	87,59%	87,00%	84,65%
5	Sở Giao thông vận tải	78,49%	80,49%	84,35%	89,59%	85,87%	77,99%	82,80%
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	71,62%	78,88%	79,45%	85,94%	81,62%	83,73%	80,20%
7	Sở Khoa học và Công nghệ	73,96%	85,00%	83,93%	92,87%	83,64%	86,35%	84,29%
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	77,15%	74,29%	81,25%	89,52%	83,80%	81,57%	81,26%
9	Sở Ngoại vụ	77,09%	79,55%	82,00%	90,94%	87,24%	82,41%	83,20%
10	Sở Nội vụ	80,07%	71,38%	87,87%	92,65%	91,43%	90,70%	85,68%
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	78,87%	76,53%	82,38%	90,05%	84,59%	84,01%	82,74%
12	Sở Tài chính	72,41%	80,71%	79,75%	86,43%	80,36%	82,03%	80,28%
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	73,72%	75,67%	80,12%	87,05%	81,03%	80,13%	79,62%
14	Sở Thông tin và Truyền thông	80,88%	77,50%	88,94%	92,69%	89,78%	87,71%	86,25%
15	Sở Tư pháp	76,36%	77,30%	85,59%	88,31%	87,84%	83,84%	83,21%
16	Sở Văn hóa và Thể thao	64,99%	81,05%	83,82%	90,34%	86,75%	84,04%	81,83%
17	Sở Xây dựng	75,71%	67,86%	83,98%	87,92%	84,05%	80,30%	79,97%
18	Sở Y tế	76,98%	79,15%	87,30%	91,22%	87,35%	86,63%	84,77%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>75,52%</b>	<b>78,13%</b>	<b>83,85%</b>	<b>89,97%</b>	<b>85,34%</b>	<b>83,71%</b>	<b>82,77%</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 I - 2**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ THUỘC TỈNH NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	UBND huyện Cam Lâm	89,15%	80,76%	73,84%	87,42%	88,30%	84,86%	84,06%
2	UBND huyện Diên Khánh	84,02%	82,94%	80,28%	95,15%	91,59%	94,99%	88,16%
3	UBND huyện Khánh Sơn	77,68%	73,87%	72,21%	87,49%	86,37%	82,41%	80,01%
4	UBND huyện Khánh Vĩnh	96,47%	79,79%	80,58%	95,84%	93,30%	94,85%	90,14%
5	UBND huyện Vạn Ninh	68,17%	77,45%	69,66%	84,66%	85,84%	78,51%	77,38%
6	UBND thành phố Cam Ranh	69,86%	74,59%	70,73%	85,03%	85,66%	77,79%	77,28%
7	UBND thành phố Nha Trang	81,56%	72,74%	74,21%	87,85%	86,51%	87,01%	81,65%
8	UBND thị xã Ninh Hòa	80,09%	73,78%	73,28%	85,80%	85,76%	82,47%	80,20%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>80,88%</b>	<b>76,99%</b>	<b>74,35%</b>	<b>88,60%</b>	<b>87,92%</b>	<b>85,36%</b>	<b>82,36%</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 I - 3**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Cam Lâm	77,93%	77,00%	85,58%	85,55%	88,54%	82,77%	82,90%
2	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Diên Khánh	63,05%	77,00%	81,05%	81,54%	84,07%	79,44%	77,69%
3	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Khánh Sơn	81,87%	75,00%	86,33%	89,72%	88,20%	85,67%	84,47%
4	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh	83,15%	68,79%	84,11%	83,42%	84,41%	82,52%	81,07%
5	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Vạn Ninh	67,73%	75,83%	81,40%	82,61%	86,15%	78,62%	78,72%
6	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Cam Ranh	73,40%	68,50%	80,63%	81,44%	84,54%	73,88%	77,07%
7	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Nha Trang	70,08%	70,20%	79,22%	81,47%	81,96%	77,47%	76,73%
8	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Ninh Hòa	85,47%	73,00%	86,60%	86,48%	85,95%	85,23%	83,79%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>75,54%</b>	<b>73,17%</b>	<b>83,21%</b>	<b>84,07%</b>	<b>85,54%</b>	<b>80,79%</b>	<b>80,30%</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 I - 4**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Công an huyện Cam Lâm	80,00%	75,38%	86,76%	87,41%	89,17%	83,67%	83,73%
2	Công an huyện Diên Khánh	74,41%	80,51%	95,83%	94,24%	91,08%	95,64%	88,62%
3	Công an huyện Khánh Sơn	77,94%	76,71%	84,14%	90,44%	89,13%	80,10%	83,08%
4	Công an huyện Khánh Vĩnh	86,31%	79,10%	87,85%	89,69%	89,98%	85,56%	86,41%
5	Công an huyện Vạn Ninh	73,25%	74,38%	84,34%	83,34%	88,78%	80,09%	80,69%
6	Công an thành phố Cam Ranh	68,20%	71,38%	81,83%	84,71%	87,35%	78,49%	78,66%
7	Công an thành phố Nha Trang	76,38%	89,41%	84,59%	85,11%	87,00%	81,96%	84,08%
8	Công an thị xã Ninh Hòa	85,77%	62,78%	85,58%	82,24%	87,79%	82,36%	81,09%
9	Công an tỉnh Khánh Hòa	74,69%	70,89%	82,69%	82,12%	84,51%	74,31%	78,27%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>77,44%</b>	<b>75,62%</b>	<b>85,96%</b>	<b>86,59%</b>	<b>88,31%</b>	<b>82,47%</b>	<b>82,74%</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 I - 5**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm	84,27%	83,00%	86,25%	90,86%	85,34%	86,23%	85,99%
2	Bảo hiểm xã hội huyện Diên Khánh	61,63%	81,78%	81,63%	88,40%	81,81%	78,45%	78,95%
3	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Sơn	75,51%	80,98%	78,08%	93,34%	80,30%	74,95%	80,53%
4	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh	85,67%	89,56%	87,83%	96,68%	89,50%	90,67%	89,99%
5	Bảo hiểm xã hội huyện Vạn Ninh	77,75%	83,22%	84,74%	91,35%	81,33%	83,63%	83,67%
6	Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh	72,34%	78,78%	80,39%	88,07%	81,03%	79,52%	80,03%
7	Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa	81,84%	82,00%	81,96%	89,57%	83,10%	85,16%	83,94%
8	Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa	72,62%	80,37%	80,61%	85,55%	82,38%	78,84%	80,06%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>76,45%</b>	<b>82,22%</b>	<b>82,46%</b>	<b>90,10%</b>	<b>82,89%</b>	<b>81,92%</b>	<b>82,67%</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 I - 6**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH HẢI QUAN NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Ngành Hải quan	76,40%	81,43%	82,48%	89,13%	80,00%	79,82%	81,54%

**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 I - 7**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN KHO BẠC NHÀ NƯỚC NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Kho bạc Nhà nước Cam Lâm	79,76%	81,90%	77,48%	86,52%	82,40%	83,84%	81,98%
2	Kho bạc Nhà nước Cam Ranh	72,96%	83,50%	80,00%	90,46%	82,00%	82,79%	81,95%
3	Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	72,69%	83,33%	80,20%	84,24%	81,20%	80,40%	80,34%
4	Kho bạc nhà nước Khánh Sơn	78,35%	78,23%	77,50%	90,26%	79,58%	85,14%	81,51%
5	Kho bạc nhà nước Khánh Vĩnh	87,47%	79,90%	82,14%	90,69%	80,80%	86,38%	84,56%
6	Kho bạc Nhà nước Ninh Hòa	81,36%	86,40%	84,53%	89,61%	81,60%	82,92%	84,40%
7	Kho bạc nhà nước Vạn Ninh	81,38%	85,10%	83,74%	90,14%	81,60%	85,72%	84,61%
8	Kho bạc Nhà nước tỉnh	78,60%	82,55%	80,80%	87,06%	80,80%	81,13%	81,82%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>79,07%</b>	<b>82,61%</b>	<b>80,80%</b>	<b>88,62%</b>	<b>81,25%</b>	<b>83,54%</b>	<b>82,65%</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 I - 8**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN THUẾ NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	78,69%	75,33%	79,99%	89,24%	83,73%	80,99%	81,33%
2	Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	72,37%	78,21%	80,94%	85,63%	84,97%	81,11%	80,53%
3	Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa	62,64%	85,05%	83,33%	90,77%	86,26%	83,70%	81,96%
4	Chi cục Thuế thành phố Nha Trang	75,31%	74,46%	78,34%	85,98%	82,92%	74,02%	78,50%
5	Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	74,77%	75,79%	80,50%	88,62%	82,49%	79,68%	80,31%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>73,06%</b>	<b>77,93%</b>	<b>80,74%</b>	<b>88,15%</b>	<b>84,00%</b>	<b>79,73%</b>	<b>80,60%</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 I - 9**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH NĂM 2022**

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	75,38%	72,31%	82,69%	88,45%	88,43%	81,54%	81,47%

**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 I - 10**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA NĂM 2022**

Stt	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	PV	KQ	CP	TT	
1	Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới	68,00%	78,07%	78,36%	75,26%	78,70%	61,00%	73,23%
2	Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu	85,14%	92,41%	91,16%	91,48%	88,00%	95,85%	90,67%
3	Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	87,98%	93,70%	92,68%	93,27%	85,20%	95,35%	91,36%
4	Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần	82,81%	86,78%	89,88%	87,21%	86,82%	92,35%	87,64%
5	Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	81,41%	85,67%	88,68%	87,67%	85,00%	92,70%	86,86%
6	Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm	71,16%	82,79%	82,24%	75,67%	76,50%	84,45%	78,80%
7	Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh	71,59%	86,05%	79,94%	77,62%	76,80%	88,00%	80,00%
8	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn	77,59%	79,39%	81,92%	74,34%	77,10%	90,15%	80,08%
9	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	77,99%	86,93%	82,76%	77,96%	73,70%	84,00%	80,56%
10	Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh	70,93%	86,22%	81,23%	74,94%	73,60%	87,50%	79,07%
11	Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	70,32%	76,24%	80,29%	77,89%	75,93%	81,63%	77,05%
12	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm	78,27%	86,49%	82,53%	79,74%	79,87%	89,48%	82,73%
13	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	74,09%	82,04%	85,07%	80,54%	80,53%	87,43%	81,62%
14	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	67,18%	66,61%	76,56%	70,90%	74,10%	68,53%	70,65%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>75,88%</b>	<b>83,72%</b>	<b>84,76%</b>	<b>80,61%</b>	<b>80,05%</b>	<b>86,67%</b>	<b>81,95%</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 I - 11**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA NĂM 2022**

Stt	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	PV	KQ	CP	TT	
1	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam	71,73%	83,77%	85,75%	78,49%	79,50%	92,44%	81,95%
2	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc	72,96%	78,51%	82,80%	75,30%	78,25%	89,31%	79,52%
3	Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước	84,82%	87,03%	92,05%	90,25%	90,13%	95,13%	89,90%
4	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình	67,85%	81,99%	81,36%	69,42%	78,50%	69,26%	74,73%
5	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê	87,22%	89,83%	89,55%	85,52%	85,75%	87,36%	87,54%
6	Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim	78,24%	81,92%	87,10%	87,68%	87,13%	95,81%	86,31%
7	Phòng khám Đa khoa khu vực số 1	62,96%	69,55%	72,85%	63,75%	72,88%	52,69%	65,78%
8	Phòng khám Đa khoa khu vực số 2	75,63%	78,43%	84,50%	81,42%	80,38%	88,88%	81,54%
9	Phòng khám Đa khoa khu vực số 3	85,96%	87,56%	93,25%	93,34%	86,13%	96,69%	90,49%
10	Phòng khám Đa khoa khu vực số 4	82,47%	91,72%	92,80%	89,26%	83,75%	95,44%	89,24%
11	Phòng khám Đa khoa khu vực số 5	79,50%	90,67%	91,80%	90,18%	87,50%	93,69%	88,89%
12	Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm	66,33%	80,91%	81,36%	75,21%	73,00%	92,31%	78,19%
13	Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân	74,00%	87,73%	82,15%	77,89%	77,88%	88,63%	81,38%
14	Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông	70,42%	85,17%	82,55%	74,82%	68,88%	90,81%	78,78%
	<b>Chỉ số hài lòng chung</b>	<b>75,88%</b>	<b>83,72%</b>	<b>84,76%</b>	<b>80,61%</b>	<b>80,05%</b>	<b>86,67%</b>	<b>81,95%</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 II.**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA**

Điều tra 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,..):

**A. Tên cơ quan được Ông/Bà đánh giá:**

.....

**B. Năm 2022, 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, cải chính hộ tịch, đăng ký kinh doanh, xin phép xây dựng,...)**

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? (Đánh dấu mức độ lựa chọn)**

Loại thông tin		(1) Không thấy cung cấp	(2) Sơ sài, khó hiểu	(3) Rõ ràng, dễ hiểu	(4) Bản thân đã biết thông tin này
a)	Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)	1	2	3	4
b)	Các mẫu đơn, tờ khai	1	2	3	4
c)	Bộ hồ sơ mẫu	1	2	3	4
d)	Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	1	2	3	4
đ)	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	1	2	3	4
e)	Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS,...	1	2	3	4
g)	Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc	1	2	3	4
h)	Khác (xin ghi rõ): .....				

**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)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa     | <input type="checkbox"/> Hội nghị, cuộc họp, đối thoại             |
| <input type="checkbox"/> Cung cấp tài liệu tại Bộ phận một cửa | <input type="checkbox"/> Băng rôn, panô tuyên truyền               |
| <input type="checkbox"/> Công chức giới thiệu, hướng dẫn       | <input type="checkbox"/> Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động |
| <input type="checkbox"/> Website, mạng xã hội                  | <input type="checkbox"/> Màn hình thông báo tại cơ quan            |
| <input type="checkbox"/> Báo, đài, loa truyền thanh            | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:.....                      |
| <input type="checkbox"/> Tờ rơi hướng dẫn                      |  |

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

**3. 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?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không được giải đáp | <input type="checkbox"/> 4 Khá tốt               |
| <input type="checkbox"/> 2 Giải đáp sơ sài     | <input type="checkbox"/> 5 Rất rõ ràng và đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được            |  |

**4. Trong quá trình giao tiếp, giải quyết công việc, cán bộ, công chức có chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác hay không?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không                                  | <input type="checkbox"/> 4 Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu |
| <input type="checkbox"/> 2 Rất ít khi                             | <input type="checkbox"/> 5 Rất chủ động và tích cực cung cấp thêm |
| <input type="checkbox"/> 3 Có trao đổi và cung cấp thêm thông tin |   |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về Bộ phận một cửa của cơ quan?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Quá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi | <input type="checkbox"/> 4 Khá rộng rãi, tiện nghi                |
| <input type="checkbox"/> 2 Còn chật hẹp, chưa thuận tiện       | <input type="checkbox"/> 5 Khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được                            |   |

5a. Khi Ông/Bà đến giao dịch, tình trạng Bộ phận một cửa như thế nào?

- Rất ít người giao dịch;       Vừa phải;       Khá đông;       Quá tải

**6. 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? (chọn tối đa 05 loại trang thiết bị)**

- Ghế ngồi chờ
- Bàn viết hồ sơ
- Văn phòng phẩm
- Ghế ngồi làm việc với công chức
- Bảng niêm yết, thông báo
- Quạt hoặc máy lạnh
- Nước uống cho khách đến giao dịch
- Máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ
- Máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ
- Mạng không dây (wifi) để kết nối internet
- Ti vi
- Khác (xin ghi rõ):.....

6a. 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:.....  
 .....)

7. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa có đầy đủ, dễ hiểu hay không?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không thấy niêm yết                    | <input type="checkbox"/> 4 Niêm yết khá đầy đủ                         |
| <input type="checkbox"/> 2 Có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện | <input type="checkbox"/> 5 Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, tra cứu thuận lợi |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được                               |  |

8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế | <input type="checkbox"/> 4 Thành phần hồ sơ đơn giản             |
| <input type="checkbox"/> 2 Nhiều giấy tờ không cần thiết         | <input type="checkbox"/> 5 Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| <input type="checkbox"/> 3 Không nhiều giấy tờ lắm               |  |

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

.....

9. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay 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

.....

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. 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 12**)

**Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 10a, 11**)

10a. Nếu **trả lại để bổ sung**, công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn Ông/Bà hoàn thiện hồ sơ bằng cách nào?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại        | <input type="checkbox"/> 4 Bằng Phiếu hướng dẫn, nhưng công chức không ký xác nhận           |
| <input type="checkbox"/> 2 Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng                          | <input type="checkbox"/> 5 Bằng Phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức ký xác nhận |
| <input type="checkbox"/> 3 Hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được |  |



**11. 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         |   |                          |

11a. 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
- Lần trước công chức yêu cầu nội dung này, lần sau đến công chức lại nói khác
- Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước

**12. Khi đến làm việc, Ông/Bà có phải chờ đợi hay không?**

- |   |                        |   |                                    |
|---|------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu   | 4 | Công chức tiếp đón tương đối nhanh |
| 2 | Chờ đợi khá lâu        | 5 | Được đón tiếp ngay                 |
| 3 | Phải chờ không lâu lắm |   |                                    |

12a. Nếu Ông/Bà phải **chờ đợi**, công chức đang làm gì?

- Đang giải quyết cho người khác, khá bận rộn
- Có mặt nhưng thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng
- Đang nói chuyện điện thoại
- Đang làm việc riêng
- Vắng mặt không rõ lý do
- Khác (xin ghi rõ): .....

**13. Theo Ông/Bà, việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?**

- |   |                                    |   |                                  |
|---|------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Không có thứ tự, ưu tiên quen thân | 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| 2 | Có trường hợp không công bằng      | 5 | Rất minh bạch, công bằng         |
| 3 | Tạm được                           |   |                                  |

13a. 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

13b. Nếu **Có**, Ông/Bà gặp trường hợp nào sau đây:

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Công chức không giải thích lý do từ chối tiếp nhận hồ sơ   |
| 2 | Công chức có giải thích lý do nhưng Ông/Bà không cảm thấy thỏa đáng  |
| 3 | Công chức giải thích lý do thỏa đáng, hợp lý, thuyết phục hoặc hướng dẫn liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận |

**14. Ông/Bà nhận thấy công chức một cửa 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                         |   |                            |

14a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

**15. Ông/Bà nhận thấy công chức một cửa tiếp nhận hồ sơ như thế nào?**

- |   |                         |   |                 |
|---|-------------------------|---|-----------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian | 4 | Tương đối nhanh |
| 2 | Còn chậm chạp           | 5 | Rất nhanh chóng |
| 3 | Tạm được                |   |                 |

15a. Ông/Bà có từng gặp công chức một cửa để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan hay không?  Có;  Không

15b. Ông/Bà có gặp trường hợp công chức một cửa hướng dẫn liên hệ với dịch vụ hay người quen để làm thủ tục cho nhanh hay không?

Có;  Không

**16. 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 16a, 16b, 16c);

**Có** (Vui lòng trả lời tiếp câu 16a, 16b, 16c)

16a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan nhà nước thông báo bằng văn bản không?  Có;  Không

16b. 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                         |   |                            |

16c. 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                      |   |                                 |

**17. 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                                    |   |   |

17a. Nếu rơi vào **trường hợp từ 1 – 3**, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- |   |                                 |   |                         |
|---|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Dưới 100 nghìn đồng             | 4 | Trên 1 triệu đồng       |
| 2 | Từ 100 – 500 nghìn đồng         | 5 | Khác (xin ghi rõ):..... |
| 3 | Trên 500 nghìn đến 1 triệu đồng |   |                         |

**18. 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

**18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào?**

- Không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết
- Thông báo bằng điện thoại, đề nghị phải bổ sung nhưng không rõ ràng
- Gọi điện thoại, mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản
- Nhận email/tin nhắn mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bổ sung
- Bằng cách khác (xin ghi rõ):.....

**19. Ông/Bà đã tra cứu thông tin hồ sơ bằng cách nào? (Có thể chọn nhiều ô)**

- Đến tận nơi, hỏi Bộ phận một cửa
- Gọi điện thoại hỏi thăm
- Hỏi người quen trong cơ quan
- Dùng mã số biên nhận tra cứu trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh
- Tra cứu bằng tin nhắn SMS qua số tổng đài 1900.1023
- Nhờ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tra cứu giúp

**19a. Nếu chọn “Đến tận nơi, hỏi Bộ phận một cửa”, Ông/Bà vui lòng cho biết có được công chức một cửa hướng dẫn cách tra cứu thông tin hồ sơ hay không?**

1 Không có hướng dẫn

4 Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng

2 Hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng

5 Hướng dẫn rất rõ ràng, dễ hiểu

3 Có hướng dẫn nhưng nhiều chỗ chưa hiểu

**20. 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

**20a. 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 Gửi thông báo bằng văn bản trước ngày hẹn nhưng không hẹn lại thời gian cụ thể

2 Gọi điện thoại báo chưa có kết quả nhưng không giải thích rõ lý do

5 Nhắn tin mời đến Bộ phận một cửa, nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian cụ thể

3 Nhắn tin mời đến nhận thông báo nhưng đến nơi thì không được nhận thông báo

**21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo Giấy hẹn trả kết quả /theo tin nhắn /tự tra cứu báo đang chờ giao kết quả, Ông/Bà gặp phải tình huống sau đây hay không?**

- Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả
- Bộ phận một cửa hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác

- Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu
- Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến
- Tình huống khác (xin ghi rõ):.....

**22. 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             |   |                                   |

22a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết thiếu nội dung nào?

.....

**23. Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?**

<input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời tiếp câu 23a)		<input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời tiếp câu 23b)	
23a. <b><u>Nếu Có</u></b> , việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không?		23b. <b><u>Nếu Không</u></b> thì vì sao?	
1	Rất khó khăn, phiền hà	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
2	Chưa thật sự thuận tiện	2	Còn ngại vì nhiều phiền hà
3	Tạm được	3	Đã từng kiến nghị nhưng không trả lời
4	Được tiếp nhận, giải quyết kịp thời	4	Chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị
5	Rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng	5	Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị

**24. Cơ quan có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận một cửa hoặc trên website hay không?**

- |   |                        |   |                           |
|---|------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì          | 4 | Khá đầy đủ                |
| 2 | Có nhưng không rõ ràng | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được               |   |                           |

**25. 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           |   |              |

25a. Nếu **Không** hoặc **Rất không hài lòng**, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng (chọn tối đa 5 vấn đề)?

- Việc công khai, minh bạch thông tin rất kém
- Điều kiện tiếp đón, phục vụ nhiều hạn chế, rất bất tiện khi giao dịch
- Thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ
- Công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà
- Thái độ phục vụ, giao tiếp kém
- Kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần
- Có tiêu cực, nhũng nhiễu khi làm thủ tục
- Cơ quan không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế
- Khác (ghi rõ):.....

**26. Ông/Bà đã từng truy cập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ [hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn](http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn) trên internet hay chưa?**

<input type="checkbox"/> Đã truy cập, và nhận thấy:		<input type="checkbox"/> Chưa truy cập lần nào, vì:	
1	Có nhiều dịch vụ rất tiện lợi, tôi đã sử dụng thường xuyên	1	Có biết thông tin, nhưng tôi không quan tâm
2	Có nhiều dịch vụ rất tốt, cần quan tâm bổ sung thêm	2	Chưa từng biết có Trung tâm này
3	Không có lợi ích gì cả		

**27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác)**

.....

.....

.....

.....

.....

**28. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu (do điều tra viên ghi):

- Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã
- Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp
- Cá nhân/hộ gia đình

- 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	CBCC, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

(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: 0258.3810.440)

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

Tên điều tra 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 điện tử qua mạng Internet)

*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,..):

**A. Tên cơ quan được Ông/Bà đánh giá:**

.....

**B. Năm 2022, 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, xin cấp chứng nhận đăng ký mã số quan hệ ngân sách,...)

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

Màn hình thông báo tại cơ quan

Báo, đài, loa truyền thanh

Hình thức khác:.....

Tờ rơi hướng dẫn

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

.....

**2. Thông qua các hình thức tại câu 1, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây?** (ghi chú: chọn tất cả các loại thông tin mà Ông/Bà thấy cơ quan có cung cấp; nếu có thông tin thì mới đánh giá chất lượng thông tin)

Loại thông tin		(1) Không thấy cung cấp	(2) Sơ sài, khó hiểu	(3) Rõ ràng, dễ hiểu	(4) Bản thân đã biết thông tin này
a)	Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	1	2	3	4
b)	Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện và thông tin phí, lệ phí phải nộp)	1	2	3	4
c)	Hướng dẫn cách nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	1	2	3	4
d)	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	1	2	3	4
đ)	Hướng dẫn thanh toán trực tuyến	1	2	3	4
e)	Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, sử dụng SMS,...	1	2	3	4
g)	Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	1	2	3	4
h)	Khác (xin ghi rõ): .....				

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

.....  
 .....

**3. 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?**

- |                            |                                      |                            |                       |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Không được giải đáp                  | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tốt               |
| <input type="checkbox"/> 2 | Ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                             |                            |                       |

**4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của phần mềm/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

- |                            |                                   |                            |                           |
|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối dễ theo dõi     |
| <input type="checkbox"/> 2 | Tương đối khó theo dõi            | <input type="checkbox"/> 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                          |                            |                           |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên phần mềm/website dịch vụ công trực tuyến?**

- |                            |                            |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Rắc rối, rất khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối dễ thực hiện     |
| <input type="checkbox"/> 2 | Khó thực hiện              | <input type="checkbox"/> 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                   |                            |                            |

5a. 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):.....

**6. 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?**

- |   |                                |   |                       |
|---|--------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Hầu như không thể truy cập     | 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| 3 | Thỉnh thoảng có sự cố          |   |                       |

**7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp?**

- |   |   |   |                                       |
|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế   | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản             |
| 2 | Nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều lắm                         |   |                                       |

7a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?

.....

.....

**8. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử 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           |   |                                |

8a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?

.....

.....

**9. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?**

- |   |                         |   |                           |
|---|-------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian | 4 | Tương đối nhanh           |
| 2 | Khá nhiều thời gian     | 5 | Thực hiện rất nhanh chóng |
| 3 | Tạm được                |   |                           |

**10. 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 11**)

**Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 10a, 10b**)

10a. 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?

- |   |                |   |                          |
|---|----------------|---|--------------------------|
| 1 | 05 lần trở lên | 4 | 02 lần                   |
| 2 | 04 lần         | 5 | 01 lần là được tiếp nhận |
| 3 | 03 lần         |   |                          |



10b. 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
- Lần trước yêu cầu nội dung này, lần sau lại yêu cầu khác

11. **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?**

- |                            |                    |                            |                        |
|----------------------------|--------------------|----------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Trên 02 ngày       | <input type="checkbox"/> 4 | Không quá 4 giờ        |
| <input type="checkbox"/> 2 | Trong vòng 02 ngày | <input type="checkbox"/> 5 | Gần như tiếp nhận ngay |
| <input type="checkbox"/> 3 | Trong vòng 01 ngày |                            |                        |

12. **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?**

- |                            |                |                            |        |
|----------------------------|----------------|----------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 04 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 | 01 lần |
| <input type="checkbox"/> 2 | 03 lần         | <input type="checkbox"/> 5 | Không  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 02 lần         |                            |        |

12a. 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
- Tin nhắn SMS
- Phải đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bổ sung
- Khác:.....

13. **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 13a, 13b, 13c, 13d);

**Có**. Nếu có:

13a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan nhà nước thông báo bằng văn bản không?  Có;  Không

13b. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn 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                         |                            |                            |

13c. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh của công chức như thế nào?

- |                            |                               |                            |                                 |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Mất nhiều thời gian, phiền hà | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| <input type="checkbox"/> 2 | Còn chậm chạp                 | <input type="checkbox"/> 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp  |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                      |                            |                                 |

13d. 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 phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- |   |                                 |   |                         |
|---|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Dưới 100 nghìn đồng             | 4 | Trên 1 triệu đồng       |
| 2 | Từ 100 – 500 nghìn đồng         | 5 | Khác (xin ghi rõ):..... |
| 3 | Trên 500 nghìn đến 1 triệu đồng |   |                         |

14. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?

- Nhận trực tiếp 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):.....

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 rất 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. 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             |   |                          |

16a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết thiếu nội dung nào?

.....

.....

**17. Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?**

<input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời tiếp câu 17a)	<input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời tiếp câu 17b)
17a. <b><u>Nếu có</u></b> , việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không?	17b. <b><u>Nếu không</u></b> thì vì sao?
<input type="checkbox"/> 1 Rất khó khăn, phiền hà	<input type="checkbox"/> 1 Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
<input type="checkbox"/> 2 Chưa thật sự thuận tiện	<input type="checkbox"/> 2 Còn ngại vì nhiều phiền hà
<input type="checkbox"/> 3 Tạm được	<input type="checkbox"/> 3 Đã từng kiến nghị nhưng không trả lời
<input type="checkbox"/> 4 Được tiếp nhận, giải quyết kịp thời	<input type="checkbox"/> 4 Chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị
<input type="checkbox"/> 5 Rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng	<input type="checkbox"/> 5 Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị

**18. Cơ quan có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận một cửa hoặc trên website hay không?**

<input type="checkbox"/> 1 Không thấy gì	<input type="checkbox"/> 4 Khá đầy đủ
<input type="checkbox"/> 2 Có nhưng không rõ ràng	<input type="checkbox"/> 5 Đầy đủ thông tin, rõ ràng
<input type="checkbox"/> 3 Tạm được	

**19. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với dịch vụ công trực tuyến mà cơ quan cung cấp hay không?**

<input type="checkbox"/> 1 Rất không hài lòng	<input type="checkbox"/> 4 Hài lòng
<input type="checkbox"/> 2 Không hài lòng	<input type="checkbox"/> 5 Rất hài lòng
<input type="checkbox"/> 3 Tạm được	

19a. Nếu **Không** hoặc **Rất không hài lòng**, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng (chọn tối đa 05 vấn đề)?

- Việc công khai thông tin, hướng dẫn dịch vụ còn hạn chế
- Hạ tầng, đường truyền thường xuyên gặp sự cố
- Hệ thống ứng dụng/website chưa thân thiện, khó sử dụng
- Việc tạo lập hồ sơ điện tử rất phức tạp
- Các dịch vụ hỗ trợ (SMS, bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến) chưa thuận tiện
- Khó theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ
- Các kênh hỗ trợ trực tuyến chưa kịp thời, hiệu quả
- An ninh, bảo mật hệ thống chưa đảm bảo
- Khác (ghi rõ):.....

**20. Trong quá trình nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đã từng sử dụng các tiện ích sau đây hay chưa?**

- Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí
- Đăng ký dịch vụ bưu chính nhận hồ sơ tại địa chỉ yêu cầu
- Đăng ký dịch vụ bưu chính trả kết quả tại địa chỉ yêu cầu
- Nhận tin đến số tổng đài để tra cứu tiến độ hồ sơ
- Sử dụng hộp chat trên website để trao đổi các nội dung vướng mắc

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**22. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu (do điều tra viên ghi):

- Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã
- Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp
- Cá nhân/hộ gia đình

- 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	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

(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: 0258.3810.440)

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý Ông/Bà!**

Điều tra viên:.....  
.....  
SĐT:.....

MĐB:.....  
MKH:.....  
Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân  
đối với sự phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn**  
(Lấy ý kiến đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa)

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn, từ đó khắc phục thiếu sót và làm cho người dân, doanh nghiệp hài lòng hơn, UBND..... 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,..):

### A. UBND xã/phường/thị trấn được Ông/Bà thực hiện đánh giá:

.....

**B. Năm 2022, Ông/Bà đã nộp hồ sơ để giải quyết thủ tục, công việc gì tại cơ quan?**  
(ví dụ: cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn, đăng ký khai sinh, cải chính hộ tịch, trợ cấp xã hội,...)

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?**

Loại thông tin		(1) Không thấy cung cấp	(2) Sơ sài, khó hiểu	(3) Rõ ràng, dễ hiểu	(4) Bản thân đã biết thông tin này
a)	Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)	1	2	3	4
b)	Các mẫu đơn, tờ khai	1	2	3	4
c)	Bộ hồ sơ mẫu	1	2	3	4
d)	Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	1	2	3	4
đ)	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	1	2	3	4
e)	Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS,...	1	2	3	4
g)	Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc	1	2	3	4
h)	Khác (xin ghi rõ): .....				

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

.....

**2. Ông/Bà biết những thông tin trên thông qua những hình thức nào sau đây?**  
(chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa     | <input type="checkbox"/> Hội nghị, cuộc họp, đối thoại             |
| <input type="checkbox"/> Cung cấp tài liệu tại Bộ phận một cửa | <input type="checkbox"/> Băng rôn, panô tuyên truyền               |
| <input type="checkbox"/> Công chức giới thiệu, hướng dẫn       | <input type="checkbox"/> Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động |
| <input type="checkbox"/> Website, mạng xã hội                  | <input type="checkbox"/> Màn hình thông báo tại cơ quan            |
| <input type="checkbox"/> Báo, đài, loa truyền thanh            | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:.....                      |
| <input type="checkbox"/> Tờ rơi hướng dẫn                      |  |

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

**3. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công, Ông/Bà có được cơ quan giải đáp, hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ hay không?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Hầu như không được giải đáp     | <input type="checkbox"/> 4 Khá tốt                         |
| <input type="checkbox"/> 2 Rất ít khi hoặc giải đáp sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 Rất kịp thời và rõ ràng, đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được                        |  |

**4. Trong quá trình giao tiếp, giải quyết công việc, cán bộ, công chức có chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác hay không?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không                                  | <input type="checkbox"/> 4 Thực hiện khá thường xuyên             |
| <input type="checkbox"/> 2 Rất ít khi                             | <input type="checkbox"/> 5 Rất chủ động và tích cực cung cấp thêm |
| <input type="checkbox"/> 3 Có trao đổi và cung cấp thêm thông tin |   |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về Bộ phận một cửa của cơ quan?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Quá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi | <input type="checkbox"/> 4 Khá rộng rãi, tiện nghi                |
| <input type="checkbox"/> 2 Còn chật hẹp, chưa thuận tiện       | <input type="checkbox"/> 5 Khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được                            |   |

5a. Khi Ông/Bà đến giao dịch, tình trạng Bộ phận một cửa như thế nào?

- Rất ít người giao dịch;     Vừa phải;     Khá đông;     Quá tải

**6. 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? (chọn tối đa 05 loại trang thiết bị)**

- Ghế ngồi chờ
- Bàn viết hồ sơ
- Văn phòng phẩm
- Ghế ngồi làm việc với công chức
- Bảng niêm yết, thông báo
- Quạt hoặc máy lạnh
- Nước uống cho khách đến giao dịch
- Máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ
- Máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ
- Mạng không dây (wifi) để kết nối internet
- Ti vi
- Khác (xin ghi rõ):.....

6a. 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: .....

7. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa 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, tra cứu thuận lợi |
| 3 | Tạm được                               |   |   |

8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần 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               |   |                                       |

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

9. 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           |   |                                |

9a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ?

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. 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 12**)

Trả lại để bổ sung (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 10a, 11**)

10a. 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 |   |  |

**11. Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần mới hoàn thiện được hồ sơ 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         |   |                          |

**11a. 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
- Lần trước công chức yêu cầu nội dung này, lần sau đến công chức lại nói khác
- Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước

**12. Khi đến làm việc, Ông/Bà có phải chờ đợi hay không?**

- |   |                      |   |                                    |
|---|----------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu | 4 | Công chức tiếp đón tương đối nhanh |
| 2 | Chờ đợi khá lâu      | 5 | Được đón tiếp ngay                 |
| 3 | Chờ không lâu lắm    |   |                                    |

**12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì?**

- Đang giải quyết cho người khác, khá bận rộn
- Có mặt nhưng thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng
- Đang nói chuyện điện thoại
- Đang làm việc riêng
- Vắng mặt không rõ lý do
- Khác (xin ghi rõ): .....

**13. Theo Ông/Bà, việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?**

- |   |                                    |   |                                  |
|---|------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Không có thứ tự, ưu tiên quen thân | 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| 2 | Có trường hợp không công bằng      | 5 | Rất minh bạch, công bằng         |
| 3 | Tạm được                           |   |                                  |

**13a. Ông/Bà có gặp trường hợp công chức một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết hay không?**  Có  Không

**13b. Nếu Có, Ông/Bà gặp trường hợp nào sau đây:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Công chức không giải thích lý do từ chối nhận hồ sơ                 |
| 2 | Công chức có giải thích lý do nhưng Ông/Bà không cảm thấy thỏa đáng |
| 3 | Công chức giải thích lý do thỏa đáng, hợp lý, thuyết phục           |

**14. Ông/Bà nhận thấy công chức một cửa 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                         |   |                            |



14a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

**15. Ông/Bà nhận thấy công chức một cửa tiếp nhận hồ sơ như thế nào?**

- |   |                         |   |                 |
|---|-------------------------|---|-----------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian | 4 | Tương đối nhanh |
| 2 | Còn chậm chạp           | 5 | Rất nhanh chóng |
| 3 | Tạm được                |   |                 |

15a. Ông/Bà có từng gặp công chức một cửa để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan hay không?  Có;  Không

15b. Ông/Bà có gặp trường hợp công chức một cửa hướng dẫn liên hệ với dịch vụ hay người quen để làm thủ tục cho nhanh hay không?

Có;  Không

**16. 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 16a, 16b, 16c);

**Có**. Nếu có:

16a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan nhà nước thông báo bằng văn bản không?  Có;  Không

16b. 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                         |   |                            |

16c. 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                      |   |                                 |

**17. 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                                   |   |   |

17a. Nếu rơi vào **trường hợp từ 1 – 3**, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- |   |                                 |   |                         |
|---|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Dưới 100 nghìn đồng             | 4 | Trên 1 triệu đồng       |
| 2 | Từ 100 – 500 nghìn đồng         | 5 | Khác (xin ghi rõ):..... |
| 3 | Trên 500 nghìn đến 1 triệu đồng |   |                         |

**18. Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan có yêu cầu bổ sung hồ sơ nữa hay không?**

- |   |                |   |        |   |       |
|---|----------------|---|--------|---|-------|
| 1 | 04 lần trở lên | 3 | 02 lần | 5 | Không |
| 2 | 03 lần         | 4 | 01 lần |   |       |

18a. Nếu **có bổ sung**, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào?

- Không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết
- Thông báo bằng điện thoại, đề nghị phải bổ sung nhưng không rõ ràng
- Gọi điện thoại, mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản
- Nhận email/tin nhắn mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bổ sung
- Bằng cách khác (xin ghi rõ):.....

**19. Ông/Bà đã tra cứu thông tin hồ sơ bằng cách nào? (Có thể chọn nhiều ô)**

- Đến tận nơi, hỏi Bộ phận một cửa
- Gọi điện thoại hỏi thăm
- Hỏi người quen trong cơ quan
- Dùng mã số biên nhận tra cứu trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh
- Tra cứu bằng tin nhắn SMS qua số tổng đài 1900.1023
- Nhờ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tra cứu giúp

19a. Nếu chọn “Đến tận nơi, hỏi Bộ phận một cửa”, Ông/Bà vui lòng cho biết có được công chức một cửa hướng dẫn cách tra cứu thông tin hồ sơ hay không?

- |   |  |   |                                |
|---|--|---|--------------------------------|
| 1 | Không có hướng dẫn                     | 4 | Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng      |
| 2 | Hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng        | 5 | Hướng dẫn rất rõ ràng, dễ hiểu |
| 3 | Có hướng dẫn nhưng nhiều chỗ chưa hiểu |   |                                |

**20. 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 |   |   |

20a. 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 | Nhắn tin mời đến nhận thông báo nhưng đến nơi thì không được nhận thông báo |
| 2 | Gọi điện thoại báo chưa có kết quả nhưng không giải thích rõ lý do    | 5 | Nhắn tin mời đến Bộ phận một cửa, nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng |
| 3 | Gởi thông báo bằng văn bản trước ngày hẹn, nhưng không hẹn lại cụ thể |   |   |

**21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả /theo tin nhắn /tự tra cứu thông tin trên hệ thống báo đang chờ giao kết quả, Ông/Bà gặp phải tình huống sau đây hay không?**

- Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả
- Bộ phận một cửa hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác

- Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu
- Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến
- Tình huống khác (xin ghi rõ):.....

**22. 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             |   |                                   |

22a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết thiếu nội dung nào?

.....

**23. Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?**

<input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời tiếp câu 23a)		<input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời tiếp câu 23b)	
23a. <b><u>Nếu có</u></b> , việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không?		23b. <b><u>Nếu không</u></b> thì vì sao?	
1	Rất khó khăn, phiền hà	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
2	Chưa thật sự thuận tiện	2	Còn ngại vì nhiều phiền hà
3	Tạm được	3	Đã từng kiến nghị nhưng không trả lời
4	Được tiếp nhận, giải quyết kịp thời	4	Chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị
5	Rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng	5	Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị

**24. Cơ quan có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận một cửa hoặc trên website hay không?**

- |   |                        |   |                           |
|---|------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì          | 4 | Khá đầy đủ                |
| 2 | Có nhưng không rõ ràng | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được               |   |                           |

**25. 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           |   |              |

25a. Nếu **Không** hoặc **Rất không hài lòng**, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng (chọn tối đa 5 vấn đề)?

- Việc công khai, minh bạch thông tin rất kém
- Điều kiện tiếp đón, phục vụ nhiều hạn chế, rất bất tiện khi giao dịch
- Thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ
- Công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà
- Thái độ phục vụ, giao tiếp kém
- Kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần
- Có tiêu cực, nhũng nhiễu khi làm thủ tục
- Cơ quan không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế
- Khác (ghi rõ):.....

**26. Ông/bà đã từng truy cập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ [hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn](http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn) trên internet hay chưa?**

<input type="checkbox"/> Đã truy cập và nhận thấy:		<input type="checkbox"/> Chưa truy cập lần nào, vì:	
1	Có nhiều dịch vụ rất tiện lợi, tôi đã sử dụng thường xuyên	1	Có biết thông tin, nhưng tôi không quan tâm
2	Có nhiều dịch vụ rất tốt, cần quan tâm bổ sung thêm	2	Chưa từng biết có Trung tâm này
3	Không có lợi ích gì cả		

**27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác)**

.....

.....

.....

.....

.....

**28. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu (do điều tra viên ghi):

- Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã
- Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp
- Cá nhân/hộ gia đình

- 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	CBCC, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

(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: 0258.3810.440)

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

Tên điều tra viên:.....

.....

SĐT:.....

MĐB:.....

MKH:.....

Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường, thị trấn

(Lấy ý kiến đối với khách hàng nộp hồ sơ điện tử qua mạng Internet)

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn, từ đó khắc phục thiếu sót và làm cho người dân, doanh nghiệp hài lòng hơn, UBND..... 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,..):

**A. Tên cơ quan được Ông/Bà đánh giá:**

.....

**B. Năm 2022, 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: cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký khai sinh, cải chính hộ tịch, trợ cấp xã hội,...)**

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

Bảng rôn, panô tuyên truyền

Công chức giới thiệu, hướng dẫn

Qua email, tin nhắn, các ứng dụng di động

Website, mạng xã hội

Màn hình thông báo tại cơ quan

Báo, đài, loa truyền thanh

Hình thức khác:.....

Tờ rơi hướng dẫn

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

.....

**2. Thông qua các hình thức tại câu 1, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây? (ghi chú: chọn tất cả các loại thông tin mà Ông/Bà thấy cơ quan có cung cấp; nếu có thông tin thì mới đánh giá chất lượng thông tin)**

Loại thông tin		(1) Không thấy cung cấp	(2) Sơ sài, khó hiểu	(3) Rõ ràng, dễ hiểu	(4) Bản thân đã biết thông tin này
a)	Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	1	2	3	4
b)	Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện và thông tin phí, lệ phí phải nộp)	1	2	3	4
c)	Hướng dẫn cách nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	1	2	3	4
d)	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	1	2	3	4
đ)	Hướng dẫn thanh toán trực tuyến	1	2	3	4
e)	Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, sử dụng SMS,...	1	2	3	4
g)	Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	1	2	3	4
h)	Khác (xin ghi rõ): .....				

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

.....  
 .....

**3. 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?**

- |                            |                                      |                            |                       |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Không được giải đáp                  | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tốt               |
| <input type="checkbox"/> 2 | Ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                             |                            |                       |

**4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của phần mềm/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

- |                            |                                   |                            |                           |
|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối dễ theo dõi     |
| <input type="checkbox"/> 2 | Tương đối khó theo dõi            | <input type="checkbox"/> 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                          |                            |                           |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên phần mềm/website dịch vụ công trực tuyến?**

- |                            |                            |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Rắc rối, rất khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối dễ thực hiện     |
| <input type="checkbox"/> 2 | Khó thực hiện              | <input type="checkbox"/> 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                   |                            |                            |

5a. 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):.....

**6. 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?**

- |   |                                |   |                       |
|---|--------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Hầu như không thể truy cập     | 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| 3 | Thỉnh thoảng có sự cố          |   |                       |

**7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp?**

- |   |   |   |                                       |
|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế   | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản             |
| 2 | Nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều lắm                         |   |                                       |

7a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?

.....

.....

**8. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử 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           |   |                                |

8a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?

.....

.....

**9. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?**

- |   |                         |   |                           |
|---|-------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian | 4 | Tương đối nhanh           |
| 2 | Khá nhiều thời gian     | 5 | Thực hiện rất nhanh chóng |
| 3 | Tạm được                |   |                           |

**10. 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 11**)

**Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 10a, 10b**)

10a. 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?

- |   |                |   |                          |
|---|----------------|---|--------------------------|
| 1 | 05 lần trở lên | 4 | 02 lần                   |
| 2 | 04 lần         | 5 | 01 lần là được tiếp nhận |
| 3 | 03 lần         |   |                          |

10b. 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
- Lần trước yêu cầu nội dung này, lần sau lại yêu cầu khác

11. **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?**

- |                            |                    |                            |                        |
|----------------------------|--------------------|----------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Trên 02 ngày       | <input type="checkbox"/> 4 | Không quá 4 giờ        |
| <input type="checkbox"/> 2 | Trong vòng 02 ngày | <input type="checkbox"/> 5 | Gần như tiếp nhận ngay |
| <input type="checkbox"/> 3 | Trong vòng 01 ngày |                            |                        |

12. **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?**

- |                            |                |                            |        |
|----------------------------|----------------|----------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 04 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 | 01 lần |
| <input type="checkbox"/> 2 | 03 lần         | <input type="checkbox"/> 5 | Không  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 02 lần         |                            |        |

12a. 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
- Tin nhắn SMS
- Phải đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bổ sung
- Khác:.....

13. **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 13a, 13b, 13c, 13d);

**Có**. Nếu có:

13a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan nhà nước thông báo bằng văn bản không?  Có;  Không

13b. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn 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                         |                            |                            |

13c. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh của công chức như thế nào?

- |                            |                               |                            |                                 |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Mất nhiều thời gian, phiền hà | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| <input type="checkbox"/> 2 | Còn chậm chạp                 | <input type="checkbox"/> 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp  |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                      |                            |                                 |



13d. 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 phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- |   |                                 |   |                         |
|---|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Dưới 100 nghìn đồng             | 4 | Trên 1 triệu đồng       |
| 2 | Từ 100 – 500 nghìn đồng         | 5 | Khác (xin ghi rõ):..... |
| 3 | Trên 500 nghìn đến 1 triệu đồng |   |                         |

14. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?

- Nhận trực tiếp 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):.....

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 rất 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. 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             |   |                          |

16a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết thiếu nội dung nào?

.....

.....

17. Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Có</b> ;<br>(Vui lòng trả lời tiếp câu 17a)   | <input type="checkbox"/> <b>Không</b><br>(Vui lòng trả lời tiếp câu 17b) |
| 17a. <b>Nếu có</b> , việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không? | 17b. <b>Nếu không</b> thì vì sao?  |

1	Rất khó khăn, phiền hà	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
2	Chưa thật sự thuận tiện	2	Còn ngại vì nhiều phiền hà
3	Tạm được	3	Đã từng kiến nghị nhưng không trả lời
4	Được tiếp nhận, giải quyết kịp thời	4	Chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị
5	Rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng	5	Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị

**18. Cơ quan có niềm ý, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận một cửa hoặc trên website hay không?**

1	Không thấy gì	4	Khá đầy đủ
2	Có nhưng không rõ ràng	5	Đầy đủ thông tin, rõ ràng
3	Tạm được		

**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		

**19a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng (chọn tối đa 05 vấn đề)?**

- Việc công khai thông tin, hướng dẫn dịch vụ còn hạn chế
- Hạ tầng, đường truyền thường xuyên gặp sự cố
- Hệ thống ứng dụng/website chưa thân thiện, khó sử dụng
- Việc tạo lập hồ sơ điện tử rất phức tạp
- Các dịch vụ hỗ trợ (SMS, bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến) chưa thuận tiện
- Khó theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ
- Các kênh hỗ trợ trực tuyến chưa kịp thời, hiệu quả
- An ninh, bảo mật hệ thống chưa đảm bảo
- Khác (ghi rõ):.....

**20. Trong quá trình nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đã từng sử dụng các tiện ích sau đây hay chưa?**

- Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí
- Đăng ký dịch vụ bưu chính nhận hồ sơ tại địa chỉ yêu cầu
- Đăng ký dịch vụ bưu chính trả kết quả tại địa chỉ yêu cầu
- Nhắn tin đến số tổng đài để tra cứu tiến độ hồ sơ
- Sử dụng hộp chat trên website để trao đổi các nội dung vướng mắc

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

.....

.....

.....

.....

**22. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu (do điều tra viên ghi):

- Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã  
 Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp  
 Cá nhân/hộ gia đình

- 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	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

*(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: 0258.3810.440)*

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý Ông/Bà!**

Điều tra 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,..):

**A. Bệnh viện (hoặc phòng khám) được Ông/Bà đánh giá:**

.....

**B. Năm 2022, 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 đã sử dụng dịch vụ tại bộ phận nào sau đây?**

- Phòng khám ban đầu;                       Phòng điều trị;                       Khu vực xét nghiệm

**7a. Ông/Bà đánh giá như thế nào về các bộ phận này?**

- |   |  |   |                               |
|---|--|---|-------------------------------|
| 1 | Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu tiện nghi | 4 | Tương đối rộng rãi, tiện nghi |
| 2 | Còn chật hẹp, chưa thuận tiện          | 5 | Sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi |
| 3 | Tạm được                               |   |                               |

**8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về không gian chung và khu vực vệ sinh 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                              |   |                               |

**8a. Bệnh viện/phòng khám có bố trí đủ ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống cho khách hàng hay không?**     Có                       Không

**8b. Cần bổ sung thứ gì?.....**

**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 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   |   |   |

**11. 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                           |   |                                       |

11a. Xin Ông/Bà cho biết bệnh viện/phòng khám gọi lượt khám, chữa bệnh bằng cách nào?

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1 | Xếp hàng chờ đến lượt           |
| 2 | Thông báo số thứ tự bằng loa    |
| 3 | Sử dụng màn hình hiện số thứ tự |
| 4 | Không rõ gọi theo hình thức nào |
| 5 | Khác (xin ghi rõ): .....        |

12. Ông/Bà mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám, chữa bệnh hay không?

- |   |                         |   |                 |
|---|-------------------------|---|-----------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu    | 4 | Khá nhanh       |
| 2 | Mất khá nhiều thời gian | 5 | Rất nhanh chóng |
| 3 | Không lâu lắm           |   |                 |

12a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà đã phải chờ đợi mất bao lâu?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 | Chờ từ 15 phút trở lại   |
| 2 | 15 phút đến dưới 30 phút |
| 3 | 30 phút đến dưới 1 tiếng |
| 4 | Trên 1 tiếng             |
| 5 | Trên 2 tiếng             |

13. Trong khi Ông/Bà chờ đợi, nhân viên y tế đang làm gì?

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Đang giải quyết cho người khác, khá bận rộn          |
| 2 | Có mặt nhưng thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng |
| 3 | Đang nói chuyện điện thoại                           |
| 4 | Đang làm việc riêng                                  |
| 5 | Vắng mặt không rõ lý do                              |
| 6 | Khác (xin ghi rõ): .....                             |

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?

- |   |                                 |   |                         |
|---|---------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Dưới 100 nghìn đồng             | 4 | Trên 1 triệu đồng       |
| 2 | Từ 100 – 500 nghìn đồng         | 5 | Khác (xin ghi rõ):..... |
| 3 | Trên 500 nghìn đến 1 triệu đồng |   |                         |

**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 tôn trọng, 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, minh bạch và được giải thích nếu có vướng mắc hay 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 rất đầy đủ, đúng danh mục/thuốc men |
| 3 | Tạm được                                |   |   |

**22. Bệnh viện/phòng khám có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để 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              |   |                           |

**22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết còn thiếu nội dung nào? .....**

.....

**23. Khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, cán bộ, nhân viên bệnh viện có sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn hay không?**

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | Không giải đáp               |
| 2 | Rất ít khi và thiếu tận tình |
| 3 | Tạm được                     |

- |   |  |
|---|--|
| 4 | Khá tốt                                |
| 5 | Rất sẵn sàng và hướng dẫn rất tận tình |

**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. Việc gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không?**

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 1 | Rất khó khăn, phiền hà  |
| 2 | Chưa thật sự thuận tiện |
| 3 | Tạm được                |
| 4 | Khá thuận lợi           |
| 5 | Rất thuận tiện, dễ dàng |

**25. Cơ quan có trả lời các phản ánh, kiến nghị hay không?**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Chưa từng thấy trả lời  |
| 2 | Ít khi trả lời hoặc trả lời khá chậm, trả lời không thỏa đáng |
| 3 | Trả lời tương đối rõ  |
| 4 | Trả lời nhanh, nội dung khá rõ                                |
| 5 | Trả lời nhanh chóng, thỏa đáng, công khai                     |

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       |

(Vui lòng trả lời tiếp Câu 26)

**26. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của bệnh viện/phòng khám hay không?**

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 1 | Rất không hài lòng |
| 2 | Không hài lòng     |
| 3 | Tạm được           |

- |   |              |
|---|--------------|
| 4 | Hài lòng     |
| 5 | Rất hài lòng |

**26a. Nếu không hoặc rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (có thể chọn nhiều vấn đề)**

- |    |  |
|----|--|
| 1  | Cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón thiếu thốn, lạc hậu       |
| 2  | Máy móc, trang thiết bị không đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh |
| 3  | Thuốc men điều trị thiếu thốn, kém chất lượng                |
| 4  | Chất lượng khám, chữa bệnh kém, không an tâm                 |
| 5  | Phân biệt đối xử, không tôn trọng khách hàng                 |
| 6  | Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế kém               |
| 7  | Thủ tục rườm rà, mất thời gian                               |
| 8  | Chi phí khám, chữa bệnh quá cao                              |
| 9  | Giờ giấc làm việc không nghiêm túc                           |
| 10 | Khác:.....   |



**26b. 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:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**27. 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	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

(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: 0258.3810.440)

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

Điều tra viên:.....  
.....

MĐB:.....  
MKH:.....  
Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

### Mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của các Trạm Y tế xã, phường, thị trấn

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của các Trạm Y tế, từ đó khắc phục thiếu sót và nâng cao sự hài lòng của người dân, UBND..... 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,..):

#### A. Trạm Y tế được Ông/Bà đánh giá:

.....  
**B. Trong năm 2022, Ông/Bà hoặc người thân đã sử dụng dịch vụ gì tại Trạm Y tế** (ví dụ: khám sức khỏe, sơ cấp cứu, thai sản, chăm sóc sức khỏe sinh sản, tiêm chủng,...)?  
.....

**1. Ông/Bà biết các thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Trạm Y tế xã thông qua hình thức nào sau đây? (có thể chọn nhiều phương án)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bảng niêm yết, hướng dẫn tại trạm    | <input type="checkbox"/> Thông báo trên đài truyền thanh |
| <input type="checkbox"/> Nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> Cuộc họp thôn, tổ dân phố       |
| <input type="checkbox"/> Hỏi người thân                       | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:.....            |

**2. Những thông tin dịch vụ 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. Trạm Y tế có bố trí sơ đồ, bảng biểu hoặc nhân viên hướng dẫn để người bệnh thuận tiện liên hệ hay không?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Hầu như không có gì | <input type="checkbox"/> 4 Tương đối đầy đủ, thuận tiện    |
| <input type="checkbox"/> 2 Có nhưng rất sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 Rất đầy đủ, thuận tiện, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được            |  |

**3a. Ông/Bà có biết số điện thoại trực cấp cứu của Trạm Y tế hay không?**

- Có  Không

**4. Mức phí khám, chữa bệnh hoặc giá thuốc, vật tư y tế có được niêm yết tại trạm hay không?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Hoàn toàn không thấy 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 |

3 Tạm được

**5. Trạm Y tế có bố trí nhân viên thường trực tại trạm hay không?**

1 Hầu như không có người thường trực

4 Rất hiếm khi không có người trực

2 Hay vắng mặt, khó liên hệ

5 Trực đầy đủ, liên hệ rất thuận lợi

3 Trực tương đối đầy đủ

5a. Trạm có bố trí nhân viên y tế trực cấp cứu vào thứ bảy, chủ nhật và hàng đêm hay không?  Có  Không

(Khách hàng có thể không trả lời nếu chưa từng đến Trạm Y tế vào thứ bảy, chủ nhật hoặc ban đêm, nhưng nếu có thông tin thì có thể trả lời)

**6. Những giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình cho Trạm Y tế có phức tạp hay không?**

1 Rất rườm rà, nhiều loại không cần thiết

4 Khá đơn giản, dễ thực hiện

2 Còn phức tạp, máy móc

5 Rất đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện

3 Tương đối đơn giản

6a. Theo Ông/Bà, loại giấy tờ nào **không cần thiết**?

.....

**7. Nếu đã từng chuyển bệnh, chuyển cấp cứu từ Trạm Y tế lên tuyến trên, Ông/Bà nhận thấy việc thực hiện có thuận lợi hay không? (Khách hàng có thể không trả lời nếu chưa thực hiện. Nếu có chứng kiến thực tế thì có thể trả lời)**

1 Rất phức tạp, nhiều khó

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

7a. Nếu đã từng chuyển bệnh cấp cứu, Ông/Bà cho biết Trạm Y tế xử lý tình huống này như thế nào?

1 Xin xe cấp cứu của bệnh viện tuyến trên

2 Hợp đồng xe bên ngoài giùm người bệnh và cử nhân viên y tế theo lên tuyến trên

3 Người bệnh tự lo, Trạm không biết

7b. Phải mất bao lâu để làm thủ tục chuyển bệnh lên tuyến trên?.....

**8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về không gian chung và khu vực vệ sinh của Trạm Y tế?**

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

8a. Trạm Y tế có bố trí đủ ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống cho khách hàng hay không?  Có  Không

8b. Cần bổ sung thứ gì?.....

**9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về nơi khám và các phòng bệnh của Trạm Y tế?**

1 Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu tiện nghi

4 Tương đối rộng rãi, thoải mái

2 Còn chật hẹp, chưa thuận tiện

5 Sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi

3 Tạm được

**10. Việc xếp lượt khám tại Trạm y tế có khách quan, công bằng hay không?**

- |   |                                       |   |   |
|---|---------------------------------------|---|---|
| 1 | Không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân | 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì          |
| 2 | Có trường hợp không công bằng         | 5 | Rất công bằng, ai đến trước phục vụ trước |
| 3 | Tạm được                              |   |   |

**11. Ông/Bà mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám, chữa bệnh, cấp thuốc hay không?**

- |   |                         |   |                        |
|---|-------------------------|---|------------------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu    | 4 | Khá nhanh              |
| 2 | Mất khá nhiều thời gian | 5 | Hầu như không phải đợi |
| 3 | Không lâu lắm           |   |                        |

**11a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà đã phải chờ đợi mất bao lâu?**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 | Chờ từ 15 phút trở lại   |
| 2 | 15 phút đến dưới 30 phút |
| 3 | 30 phút đến dưới 1 tiếng |
| 4 | Trên 1 tiếng             |
| 5 | Trên 2 tiếng             |

**12. Trong khi Ông/Bà chờ đợi, nhân viên y tế đang làm gì? (Có thể chọn nhiều ô)**

- Đang giải quyết cho người khác, khá bận rộn
- Có mặt nhưng thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng
- Đang nói chuyện điện thoại
- Đang làm việc riêng
- Vắng mặt không rõ lý do
- Khác (xin ghi rõ): .....

**13. Thái độ của nhân viên y tế như thế nào?**

- |   |                               |   |                           |
|---|-------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Thờ ơ, 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                      |   |                           |

**14. Ông/Bà nhận thấy nhân viên y tế xử lý công việc như thế nào?**

- |   |   |   |                            |
|---|---|---|----------------------------|
| 1 | Rất chậm chạp, thiếu tập trung          | 4 | Tương đối nhanh, chính xác |
| 2 | Chậm chạp, vừa xử lý vừa làm việc riêng | 5 | Rất nhanh chóng, chính xác |
| 3 | Tạm được                                |   |                            |

**15. 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?**

- |   |                     |   |                   |
|---|---------------------|---|-------------------|
| 1 | Dưới 100 nghìn đồng | 4 | Trên 1 triệu đồng |
|---|---------------------|---|-------------------|

- |   |                                 |   |                         |
|---|---------------------------------|---|-------------------------|
| 2 | Từ 100 – 500 nghìn đồng         | 5 | Khác (xin ghi rõ):..... |
| 3 | Trên 500 nghìn đến 1 triệu đồng |   |                         |

**16. Ông/Bà có được nhân viên y tế tôn trọng, 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 |   |                                  |

**17. Ông/Bà có an tâm về kết quả khám chữa bệnh hoặc các dịch vụ khác do Trạm y tế cung cấp hay không?**

- |   |                         |   |                                  |
|---|-------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Chỉ muốn lên tuyến trên | 4 | Khá tốt                          |
| 2 | Nhiều lúc chưa an tâm   | 5 | Rất an tâm, tin tưởng về kết quả |
| 3 | Tạm được                |   |                                  |

**17a. Nếu không an tâm thì do đâu? (có thể chọn nhiều nội dung)**

- |                          |                                   |                          |                                 |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Trang thiết bị, máy móc rất thiếu | <input type="checkbox"/> | Cách khám bệnh sơ sài, cầu thả  |
| <input type="checkbox"/> | Thuốc chữa bệnh không đầy đủ      | <input type="checkbox"/> | Trạm Y tế quá tải, dễ lây nhiễm |
| <input type="checkbox"/> | Trình độ nhân viên y tế kém       | <input type="checkbox"/> | Khác:.....                      |

**18. Ông/Bà có được nhân viên y tế tư vấn thêm thông tin liên quan khi thực hiện các dịch vụ tại Trạm Y tế hay không?**

- |   |                                     |   |                                      |
|---|-------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi | 4 | Tư vấn đầy đủ, cụ thể                |
| 2 | Chưa thật sự nhiệt tình             | 5 | Tư vấn rất đầy đủ, rõ ràng và hợp lý |
| 3 | Có tư vấn tương đối rõ              |   |                                      |

**19. Ông/Bà có được Trạm Y tế 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 rất đầy đủ, hướng dẫn sử dụng rõ ràng |
| 3 | Tạm được                                |   |   |

**19a. Ông/Bà thanh toán thuốc BHYT như thế nào?**

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Cá nhân phải thanh toán toàn bộ                            |
| <input type="checkbox"/> | Bảo hiểm y tế chi trả một phần và cá nhân trả phần còn lại |
| <input type="checkbox"/> | Bảo hiểm y tế chi trả hoàn toàn                            |
| <input type="checkbox"/> | Khác (ghi rõ):.....  |

**20. Trạm Y tế 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              |   |                           |

**21. Khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, nhân viên Trạm Y tế có sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn hay không?**



**24. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

- 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	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

*(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 Nội vụ.....: 0258.....)*

**HÃY CHO Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC 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	
Công nhân		Nghỉ hưu	
Nông dân		Khác	



## 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 (tính kiên cố, nước sạch, xà phòng, giấy,...) của 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 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: 0258.3810.440)

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC 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**  
*(Dành cho trường mầm non)*

(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	
Công nhân		Nghỉ hưu	
Nông dân		Khác	



## 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)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
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)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
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 (có đủ nước sạch, bồn rửa tay có vòi nước và xà phòng rửa tay,...) 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
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)**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
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)**

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 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)

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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)

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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)

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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)

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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)

<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 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: 0258.3810.440)

**HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC 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: .....

**PHỤ LỤC III.**

**DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**

**(Tổng hợp ý kiến khách hàng đối với các cơ quan, đơn vị)**

**Phụ lục III - 1.1.**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC SỞ, CƠ QUAN TRỰC THUỘC UBND TỈNH**  
**(Phiếu trực tiếp)**

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

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

- Những quyết định, nghị định, văn bản mới từ Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội, quy trình thủ tục từng bước

- Đã đủ không cần cung cấp thêm

- Cập nhật về các thay đổi trong chính sách, luật lệ

**\* Sở Nội vụ**

- Đã đầy đủ không cần bổ sung thêm gì

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Cần cung cấp thêm thủ tục để đăng ký và cấp giấy quyền sử dụng đất

**\* Sở Tư pháp**

- Cải thiện website hướng dẫn dễ dàng hơn

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Đã đầy đủ

**\* Sở Xây dựng**

- Gửi mail hoặc zalo hồ sơ mẫu

**\* Sở Y tế**

- Việc vào cổng thông tin trực tuyến cần phải đơn giản hơn, dễ hiểu, dễ làm và thao tác

- Cung cấp thêm hồ sơ trực tuyến qua mạng

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

**\* Sở Nội vụ**

- Đã đầy đủ

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Website, mạng xã hội, qua email, ứng dụng đi động



6. 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)

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

- Khá đầy đủ tiện nghi
- Đã đầy đủ

**\* Sở Ngoại vụ**

- Không cần bổ sung
- Khá đầy đủ và đáp ứng yêu cầu công việc

6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Cần có trật tự, điều kiện tối thiểu để phục vụ người dân

**\* Sở Tư pháp**

- Không có ghế cho người dân đến nộp hồ sơ trực tiếp, phải đứng để nói chuyện với công chức

8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?

**\* Sở Công Thương**

- Hồ sơ đèn bù giải phóng mặt bằng

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Yêu cầu điều chỉnh giấy chứng nhận đầu tư, thẩm định nhu cầu sử dụng đất

**\* Sở Xây dựng**

- Có giấy tờ không liên quan đến thành phần hồ sơ cần phải nộp theo thủ tục
- Chứng chỉ đào tạo cho công nhân xây dựng

9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?

**\* Sở Ngoại vụ**

- Không đủ giấy tờ vì giữa Công an và Sở Ngoại vụ hướng dẫn không giống nhau

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Đơn xin thuê đất và đơn xin gia hạn hợp đồng thuê đất

- Tương đối khó thực hiện
- Thay đổi hướng dẫn, quy định... nên phải làm đi làm lại

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 Công Thương**

- Rất chú trọng từng câu chữ, nội dung, khắt khe trong khâu trình bày

12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)

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

- Đang giải quyết cho người khác

14a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

- Không có ý kiến

17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)

- Không có ý kiến

18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)

**\* Sở Xây dựng**

- Thông báo bằng điện thoại
- Gọi điện thoại, hẹn nộp bổ sung hồ sơ trực tiếp

21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)

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

- Đúng theo hẹn
- Nhận kết quả ngay
- Đúng hạn
- Nhận đúng thời gian

**\* Sở Công Thương**

- Nhận kết quả đúng hẹn
- Gửi qua sms hồ sơ đã xong

**\* Sở Du lịch**

- Đến và nhận thẻ luôn
- Đến nhận kết quả ngay

**\* Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Đúng theo giấy hẹn
- Không gặp tình huống trên
- Nhận đúng theo giấy thông báo
- Nhận kết quả trước hẹn

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Đúng hẹn
- Chuyển phát bưu điện về nhà
- Gửi đường bưu điện về
- Đúng hẹn
- Gửi bưu điện
- Đúng hẹn
- Nhận đúng hẹn trong giấy hẹn lấy
- Đúng hẹn trong giấy hẹn lấy
- Đúng hẹn trong giấy hẹn lấy
- Có kết quả ngay
- Nhận kết quả ngay

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Nhận tại nơi trả hồ sơ
- Nhận kết quả theo giấy hẹn

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

- Không gặp tình huống trên
- Không gặp tình huống trên
- Nhận ngay kết quả

**\* Sở Ngoại vụ**

- Có kết quả ngay
- Không gặp tình huống trên
- Nhận đúng theo hẹn
- Nhận đúng theo hẹn
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Đến hẹn vì mang bầu có sự cố nhờ người thân mang giấy tờ đến nhận mà làm khó không cho nhận

- Gọi điện thoại báo kết quả có sớm hơn hẹn

- Không gặp tình huống trên

**\* Sở Nội vụ**

- Nhận ngay kết quả

- Đến nhận kết quả như giấy hẹn

- Hồ sơ đã giải quyết xong, nhận khi có thông báo

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

- Không gặp tình huống trên

- Nhận kết quả theo giấy hẹn

- Nhận kết quả theo lịch hẹn

- Nhận kết quả theo lịch hẹn

- Nhận ngay

- Đúng hẹn có kết quả ngay

- Có kết quả liền

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

- Tốt, không có gì phải ý kiến, sở làm việc chu đáo, tận tình

- Sở làm việc rất tốt

- Hải lòng

- Sở làm việc rất nhiệt tình, hướng dẫn cụ thể

- Làm tốt, hải lòng lắm

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Nhận kết quả ngay

- Nhận kết quả đúng hạn

- Không gặp tình huống trên

- Trả hồ sơ về bổ sung các giấy tờ liên quan

- Không gặp tình huống trên

- Nhận theo giấy báo

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Nhận đúng hạn

- Có thông báo lên nhận

**\* Sở Xây dựng**

- Không gặp tình huống trên

- Nhận kết quả theo lịch hẹn

- Hẹn thời gian cụ thể

**\* Sở Y tế**

- Có kết quả ngay

- Nhận kết quả ngay

- Nhận kết quả ngay

- Đúng hạn

- Đúng hạn

- Nhận luôn giấy tờ

- Nhận kết quả đúng thời gian

- Nhận kết quả đúng ngày trên giấy hẹn

*22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

**\* Sở Công Thương**

- Thư điện tử

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Tên người tiếp nhận hồ sơ + Số điện thoại

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

- Người tiếp nhận hồ sơ, số điện thoại

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Cần qua thư điện tử

*25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác):

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

- Cơ quan làm việc rất tốt, tôi hài lòng
- Cần phát huy tinh thần như hiện tại

**\* Sở Công Thương**

- Cán bộ công chức nhiệt tình hướng dẫn khi dân đến nộp hồ sơ
- Hài lòng tất cả

**\* Sở Du lịch**

- Cơ quan nên thông báo rõ ràng là sơ yếu lý lịch phải được xác nhận công chứng tại UBND xã phường chứ không chấp nhận giấy công chứng tại văn phòng công chứng vì có nhiều khách nhầm nên đến văn phòng công chứng cho nhanh nhưng kết quả lại không nhận

- Sở nên có thêm dịch vụ trả kết quả và nhận thẻ theo phương thức là gửi chuyên phát nhanh, tại có một số người ở xa rất bất tiện phải vào để nhận kết quả

- Hài lòng
- Sở làm rất tốt

**\* Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Hài lòng
- Nhiệt tình hướng dẫn công dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa
- Cán bộ giải quyết hồ sơ nhanh chóng, rõ ràng minh bạch

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Tôi cảm thấy các bộ phận tiếp nhận khá tốt
- Làm tốt

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Làm tốt không ý kiến
- Sở làm việc rất nhiệt tình
- Đối với những hồ sơ phức tạp, doanh nghiệp mong muốn phòng chuyên môn hướng dẫn trực tiếp

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

- Sở thực hiện tốt thủ tục liên quan đến hội đồng trường
- Sở làm việc rất tốt
- Sở làm việc rất tốt
- Sở làm tốt nhiệm vụ, tôi không có ý kiến gì

- Sở giải quyết tốt các thủ tục công việc trong giới hạn của đơn vị
- Sở làm tốt nhiệm vụ
- Sở làm việc rất tốt
- Nhìn chung sở làm việc, tiếp dân rất tốt, chu đáo, nhiệt tình luôn hỗ trợ doanh nghiệp để giải quyết những khó khăn, vướng mắc. Nếu góp ý cơ quan khác, tôi xin góp ý cơ quan Công an xuất nhập cảnh Tỉnh Khánh Hòa (Anh Trung và các cấp dưới của anh) làm việc quan liêu, luôn gây khó khăn cho doanh nghiệp hay thách thức và đe dọa. Thái độ coi thường Doanh nghiệp khi đến làm việc

- Sở nên duy trì tình trạng hiện tại

- Về việc quên mật khẩu truy cập tài khoản của dịch vụ hành chính công, bộ phận tổng đài viễn thông hướng dẫn rõ ràng và không giải quyết được vụ việc, mẫu đăng ký tại mục rõ điện thoại đề nghị ghi rõ yêu cầu kê khai số điện thoại di động, để khai báo quên mật khẩu thì số điện thoại nhận được tin nhắn

**\* Sở Ngoại vụ**

- Phục vụ tốt
- Hồ sơ nộp nếu có thông tin gì chưa được thì phản ánh cho người dân biết ngay lúc đó
- Công chức tiếp đón rất lịch sự và vui vẻ
- Cơ quan nhà nước phải nắm được thông tin của nhau về thủ tục giấy tờ để bớt mất thời gian của người dân đi lại nhiều lần

**\* Sở Nội vụ**

- Kiến nghị bộ phận một cửa bố trí nơi làm việc rộng hơn
- Thường xuyên tập huấn cho cán bộ, công chức địa phương trong việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến
- Hải lòng vì làm rất tốt
- Cơ quan làm tốt

**\* Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Chúng tôi không rành về các thủ tục hành chính, xin đề nghị hướng dẫn và cấp giấy tờ giới thiệu đến cơ quan chức năng khác cho chúng tôi để tiếp tục hồ sơ
- Kính mong quý cấp nhắc nhở gia hạn đất trước thời hạn, trước là để cho quý cấp, sau chúng tôi không phải đi lại nhiều lần
- Ngành chức năng thống nhất quy định cụ thể các giấy tờ xin cấp quyền sử dụng đất cho cơ sở Tôn giáo theo đúng thời gian và luật đã quy định, nhằm tạo điều kiện hoạt động tốt cho cơ sở tín ngưỡng
- Sở làm việc tốt với doanh nghiệp

- Dịch vụ làm trích đo sơ đồ nhà tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Khánh Hòa tỉnh rất chậm trễ, hồ sơ khách hàng nộp đầy đủ nhưng phải 2 đến 3 tháng hoặc có thể trễ hơn mới có trích đo cho khách hàng cần khắc phục và hoàn thành đúng thời gian quy định

**\* Sở Thông tin và Truyền thông**

- Sở làm việc rất tốt, tôi rất hài lòng
- Sở làm việc rất nhiệt tình, chu đáo
- Sở phục vụ tốt lắm
- Sở phục vụ nhiệt tình

**\* Sở Tư pháp**

- Sở Tư pháp làm việc rất tốt, tôi không có ý kiến gì
- Sở Tư pháp làm việc tốt
- Sở Tư pháp làm việc tốt, tôi không có ý kiến gì
- Cần cập nhật tiến độ thực hiện hồ sơ trên website
- Công chức bộ phận một cửa Sở Tư pháp làm việc rất tốt. Tôi không ý kiến gì
- Tầng ni chưa có hộ khẩu tại địa phương thì thủ tục còn rắc rối. Cần hỗ trợ các tầng ni nhiều hơn để công việc thuận lợi

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Hài lòng
- Sở làm việc công bằng rất chu đáo
- Rất hài lòng

**\* Sở Xây dựng**

- Cần cung cấp các loại hồ sơ cụ thể giấy tờ, đơn mẫu lên trang web của sở để doanh nghiệp tra cứu các công việc liên quan để thuận tiện tránh đi lại nhiều lần
- Hài lòng
- Hồ sơ đã đầy đủ nhưng đến nay chưa cấp giấy phép, nguyện vọng thiết tha được cấp giấy phép để xây dựng

- Rất hài lòng

- Sở làm việc rất tốt

**\* Sở Y tế**

- Tôi hài lòng
- Tốt
- Làm rất tốt
- Rất hài lòng



**Phụ lục III - 1.2.**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC SỞ, CƠ QUAN TRỰC THUỘC UBND TỈNH**  
**(Phiếu trực tuyến)**

*1a. Theo ông/bà, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

**\* Sở Công Thương**

- Tất cả đã đầy đủ không cần thêm thông tin nào nữa
- Thấy đã đầy đủ thông tin

**\* Sở Tài chính**

- Các nhóm hướng dẫn qua zalo

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Đã đầy đủ không cần thêm

*2b. Theo ông/bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

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

- Giải đáp thắc mắc trực tuyến, chỉ làm việc trực tiếp với cán bộ tiếp nhận hồ sơ

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Mẫu có điền thông tin của các giấy tờ cần nộp

**\* Sở Tài chính**

- Kênh liên lạc hỗ trợ giải đáp trực tuyến
- Các chính sách mới
- Thông tin cán bộ hỗ trợ nghiệp vụ

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Làm thêm một mẫu nộp thành công để người đi nộp hồ sơ dễ làm theo

*5a. 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 Kế hoạch và Đầu tư**

- Tra cứu dịch vụ công cần nộp rất khó khăn, website và hệ thống tìm kiếm bị lỗi

**\* Sở Tài chính**

- Chưa cho phép tải báo giá về máy (chỉ cho in trực tiếp)

- Dễ thực hiện

7a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?

**\* Sở Tài chính**

- Nhiều giấy tờ không cần thiết

8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?

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

- Trang đăng ký qua mạng dkkd.gov.vn biểu mẫu quá nhiều, khó hiểu, khó điền

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Giấy đề nghị đăng ký doanh nghiệp công ty TNHH hai thành viên trở lên

10b. Cơ quan giải thích lý do trễ hẹn như thế nào?

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Mạng bị nghẽn (không tốt)

**\* Sở Tài chính**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- 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
- Mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp

12a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Không nộp được phải tới trực tiếp

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

- Không có ý kiến

13d. Nếu có, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- Không có ý kiến

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

**\* Sở Công Thương**

- Nhận kết quả trên tin nhắn sms

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Nhận kết quả đúng hẹn

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

- Nhận kết quả tại cơ quan thú y

16a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* Sở Tài chính**

- Nếu có yêu cầu giải đáp cần liên hệ thì phải gửi nội dung cần hỏi lên trước sau đó mới có cán bộ liên hệ giải đáp sau, không nhanh chóng như chat hỗ trợ trực tuyến, không có sẵn số điện thoại tư vấn

- Tên cán bộ trực tiếp nhận

19a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)

- Không có ý kiến

21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:

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

- Đối với hồ sơ cấp phép lao động cho người nước ngoài khi nộp mẫu 01PL1 v/v giải trình nhu cầu sử dụng người lao động nước ngoài. Nên nộp luôn các hồ sơ pháp lý của người xin cấp phép lao động để các cơ quan nhà nước xem xét, ý kiến gửi về cơ quan tiếp nhận hồ sơ. Hiện tại sau khi hồ sơ được tiếp nhận doanh nghiệp phải đi giải trình với

các cơ quan đơn vị rất mất thời gian

- Hải lòng với hình thức nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet
- Nâng cấp website tránh bị tắc nghẽn khi nộp hồ sơ
- Thanh toán phí trực tuyến liên kết với quá ít ngân hàng
- Phần địa chỉ để tạo tài khoản doanh nghiệp, công ty vì là chi nhánh của công ty nước ngoài nên địa chỉ đúng để xuất hóa đơn có đuôi Việt Nam, tuy nhiên phần mềm chỉ hỗ trợ đăng ký địa chỉ đến tỉnh, thành phố, chưa khắc phục được, vì thế khi xuất hóa đơn về công ty sẽ bị sai địa chỉ

- Cơ quan làm việc rất tốt

**\* Sở Công Thương**

- Hải lòng
- Tiết kiệm được thời gian đi lại nhiều hơn
- Kết quả nhanh hơn đến nộp tại cơ quan
- Nâng cấp hệ thống và đường truyền mạng internet
- Hải lòng
- Công ty khá hải lòng về dịch vụ nộp trực tuyến

**\* Sở Du lịch**

- Rất hải lòng
- Dịch vụ trực tuyến rất có ích, làm việc được mọi nơi
- Tiết kiệm được nhiều thời gian

**\* Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Hải lòng
- Tiết kiệm thời gian đi lại

**\* Sở Giao thông vận tải**

- Tình trạng lấy số ngồi chờ thời gian lâu, cuối cùng báo hết giờ phải chiều tới. Đề nghị có kế hoạch hẹn để dân khỏi mắc công chờ

- Cải thiện hình ảnh đẹp hơn. Cập nhật địa chỉ mới
- Nâng cấp dịch vụ trực tuyến để khỏi mắc công đến làm việc trực tiếp
- Hải lòng
- Kết quả nhanh hơn đến nộp tại cơ quan
- Hải lòng, thái độ làm việc tốt

**\* Sở Kế hoạch và Đầu tư**

- Đề nghị bộ phận một cửa, cán bộ tận tâm, nhiệt tình với doanh nghiệp đến liên hệ công tác, giải thích những thủ tục còn thiếu của doanh nghiệp, tránh trường hợp đi lại nhiều lần mất thời gian, phiền hà, niềm nở và vui vẻ, cởi mở hơn

- Làm khá tốt
- Cán bộ làm rất nhiệt tình, giải quyết hồ sơ nhanh
- Làm việc rất tốt, chu đáo, vui vẻ
- Thanh toán lệ phí không muốn thanh toán qua thẻ và mong muốn sẽ được nộp tiền vào tài khoản đăng ký
- Cần giữ vững thái độ vui vẻ tạo thuận lợi với khách hàng là được
- Giao diện website rắc rối, phức tạp, chưa thân thiện với người dân, chức năng tìm kiếm không hoạt động hiệu quả, thiếu các biểu mẫu điền sẵn thông tin (ví dụ) để người nộp hồ sơ hiểu rõ cần phải điền chính xác những gì cần kê

- Nhắn tin trực tuyến gần như không được phản hồi hoặc phản hồi rất chậm

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

- Sở làm tốt không ý kiến gì thêm
- Sở làm tốt
- Khi đơn vị cần hỗ trợ, phòng chức năng có hỗ trợ qua zalo hoặc điện thoại
- Sở đã triển khai dịch vụ công rất tốt
- Nếu có các thay đổi về hồ sơ quy trình nên cập nhật qua mail hoặc tin nhắn để được biết và thực hiện

#### **\* Sở Nội vụ**

- Tiết kiệm thời gian đi lại
- Nộp hồ sơ nhanh, đơn giản, kết quả có nhanh

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

- Rất hài lòng về cách phục vụ của sở
- Sở làm tốt
- Sở làm việc rất tốt và nhiệt tình
- Tiết kiệm nhiều thời gian

#### **\* Sở Tài chính**

- Sở Tài chính làm tốt
- Cơ quan đã hướng dẫn cho doanh nghiệp thực hiện đầy đủ, chi tiết
- Dịch vụ công Sở Tài chính làm tốt các yêu cầu

- Quý cơ quan cần thực tế hơn trong công tác tiếp nhận hồ sơ, nội dung nào không cần thiết xin bỏ ra

- Sở Tài chính đã làm tốt

- Sở Tài chính làm việc rất nhiệt tình. Tôi hài lòng

- Góp ý Sở Tài chính hotline khó gọi điện thắc mắc về phần mềm đăng ký giá

- Sở Tài chính làm việc nhiệt tình

- Có thêm nhóm hướng dẫn qua hình thức zalo nhanh chóng hơn

- Sở Tài chính làm việc tốt

- Mong cơ quan nhà nước hỗ trợ các thủ tục nhanh chóng giúp doanh nghiệp thuận lợi dễ dàng trong công việc

- Mong nhận được sự thân thiện, hỗ trợ nhiệt tình

- Cải thiện đường truyền sử dụng dịch vụ trực tuyến được ổn định, tránh nghẽn đường truyền kịp thời gian nộp và giao nhận kết quả.

- Sở Tài chính làm việc tốt

- Giải quyết công việc tương đối tốt. Cần đơn giản hơn trong việc tạo tài khoản

- Sở Tài chính làm việc tốt

- Tôi hài lòng

**\* Sở Thông tin và Truyền thông**

- Cán bộ hướng dẫn thân thiện và rất nhiệt tình, thủ tục giải quyết nhanh gọn

- Rất hài lòng

**\* Sở Tư pháp**

- Giảm bớt thủ tục giấy tờ xác minh không cần thiết

**\* Sở Văn hóa và Thể thao**

- Rất tiện cho khách hàng khi nộp hồ sơ, không phải đi lại nhiều

- Rất hài lòng

**Phụ lục III - 2**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ**

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

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Hướng dẫn thủ tục hỗ trợ online gửi kết quả về nhà qua bưu điện
- Hoàn thiện hành chính công online
- Mẫu đơn điền nộp, rút hồ sơ liên quan đất đai

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua internet
- Đã rất đầy đủ
- Hướng dẫn thêm về dịch vụ sử dụng sms và quy chế tiếp công dân
- Hướng dẫn nộp qua internet
- Cần hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến
- Cần bổ sung mẫu tờ khai, mạng internet
- Cần hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, các thủ tục hành chính rõ ràng

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

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Không cần gì đã có cán bộ hướng dẫn
- Có thêm quầy lễ tân để hướng dẫn khách hàng khi cần
- Cần bổ sung thêm trên các website về các thông tin rõ ràng, cụ thể hơn

**\* Thành phố Cam Ranh**

- Kèm tờ hướng dẫn theo mẫu
- Có máy hướng dẫn khai nộp hồ sơ trực tiếp qua mạng cho người dân

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Cần nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên và thái độ làm việc

*6. 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)*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Mở rộng diện tích, tăng cường nhân sự
- Văn phòng phẩm bán các bộ hồ sơ có mẫu sẵn

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Đầy đủ
- Đầy đủ

**\* UBND huyện Khánh Sơn**

- Rất đầy đủ
- Không cần bổ sung

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Đầy đủ rồi

*6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Người dân đứng làm việc, không có hệ thống hỗ trợ âm thanh vì tấm kính chắn gây khó khăn khi giao tiếp

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Chật chội, chen lấn có dấu hiệu không minh bạch theo số thứ tự
- Thiếu chỗ ngồi viết

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

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Xin xác nhận thông tin con dấu của cơ quan ban ngành cụ thể là công an để cấp lại giấy đăng ký

**\* Thành phố Cam Ranh**

- Mẫu 09/ĐK

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Từ khi nhận hồ sơ đến thuế, thụ lý, trả hồ sơ tự động là được
- Trong một hồ sơ phải làm nhiều công đoạn, không kết hợp được với nhau

**\* UBND huyện Khánh Sơn**

- Giấy xin đo đạc



9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Đối với hồ sơ khai thuế, đăng ký biến động đất

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Mẫu hay thay đổi có nhiều nội dung dễ nhầm lẫn phải ghi đi ghi lại nhiều lần

- Thường người dân phải nhờ chứ ít khi tự điền được

- Thiếu sự hướng dẫn từ cơ quan

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Vì những người lớn tuổi thường gặp phải trường hợp này

**\* UBND huyện Khánh Sơn**

- Đơn xin xác nhận không tranh chấp, lần 1 ông A hồ sơ 2 tháng sau trả lại, vì dính ông B tại sao lại không làm một lúc

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

12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)

**\* Thành phố Cam Ranh**

- Đôi lúc trao đổi điện thoại

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Nhiều hồ sơ quá

- Người dân quá đông nhưng bộ phận một cửa khá ít người tiếp nhận

14a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Công chức ngồi bàn số 5

**\* UBND huyện Khánh Sơn**

- Ông Nguyễn Huy Bảo hằng ngày không niềm nở, khó chịu

- Không nhớ tên

- Không nhớ tên, công chức nam

- Không nhớ tên

17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)

- Không có ý kiến

18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Sau khi tiếp nhận, thấy thiếu hồ sơ nên kêu bổ sung

21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Trả kết quả ngay khi có tin nhắn
- Không gặp các tình huống trên
- Có thông báo đến nhận

**\* Thành phố Cam Ranh**

- Đúng hạn
- Nhận ngay kết quả
- Nhận được kết quả đúng hạn
- Nhận kết quả ngay
- Gọi điện thoại đến nhận
- Nhận qua sms
- Có tin nhắn là đến có kết quả
- Nhận kết quả theo giấy hẹn
- Nhận kết quả ngay
- Nhận được kết quả đúng hạn
- Không gặp tình huống trên

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Nhận kết quả đúng hẹn
- Nhận kết quả khi có thông báo

- Tới là có kết quả
- Không xảy ra tình huống nào
- Nhận kết quả ngay
- Hồ sơ trả đúng hẹn

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Nhận hồ sơ sớm hẹn
- Nhận kết quả ngay
- Nhận hồ sơ đúng hẹn
- Đúng hẹn
- Nhận kết quả trễ hẹn
- Đúng theo giấy hẹn
- Hồ sơ giải quyết xong nhưng thiếu chờ xác minh
- Nhận ngay kết quả
- Nhận kết quả ngay khi đến nộp hồ sơ
- Không gặp
- Nhận kết quả ngay

**\* UBND huyện Khánh Sơn**

- Nhận theo giấy hẹn
- Thông báo đến nhận
- Có kết quả ngay
- Không gặp trường hợp trên
- Nhận kết quả ngay
- Trả hồ sơ luôn
- Trả kết quả luôn

**\* UBND huyện Khánh Vĩnh**

- Không gặp tình huống trên
- Nhận kết quả khi có thông báo
- Không gặp tình huống trên
- Nhận kết quả ngay
- Không gặp tình huống trên
- Nhận kết quả ngay

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Đúng hẹn đến nhận kết quả
- Có kết quả nhanh
- Đi theo ngày hẹn trên giấy thông báo
- Đến nhận có kết quả
- Không gặp các tình huống trên
- Hồ sơ trả đúng hẹn
- Trả hồ sơ đúng hẹn
- Chưa gặp
- Đến hẹn lần đầu hồ sơ bị trả lại, nộp lại lần 2 đến giờ chưa nhận được kết quả
- Không gặp các tình huống trên
- Nhận hồ sơ theo thông báo

*22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

**\* Thành phố Cam Ranh**

- Tiếp nhận nhưng không đề giải quyết đúng chuyên môn

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Thiếu thông tin đường dây nóng
- Chưa có số điện thoại của cán bộ tiếp nhận hồ sơ
- Không thấy số điện thoại

*25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)*

**\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Chuyên môn kém không chịu khó, hành chính rắc rối cho dân

*27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác):*

**\* UBND thành phố Nha Trang**

- Phòng đăng ký kinh doanh làm tốt
- Bộ phận một cửa làm việc rất tốt
- Đề nghị cập nhật thông tin hồ sơ khách hàng để dễ dàng theo dõi hơn

- Làm việc rất tốt
- Hồ sơ giải quyết nhanh chóng
- Nhiều người dân không biết thông tin dịch vụ hành chính có thể đăng ký online để tiết kiệm thời gian đi lại, nhân viên tại bộ phận một cửa luôn quá tải vì vậy nếu có một bộ phận lễ tân tư vấn cho khách làm online thì số lượng giảm, khối lượng công việc mang lại tiện lợi cho người dân

- Rất hài lòng
- Cán bộ giải quyết nhanh, nhiệt tình
- UBND thành phố làm tốt, dân đồng ý
- UBND thành phố làm tốt, giải quyết nhanh chóng, trả lời ý kiến dân đầy đủ
- Cần nâng cấp tốc độ và hiệu suất làm việc của cán bộ trong giải quyết công việc của người dân tránh việc gây quá tải, mất thời gian, công sức của người dân, có rất nhiều trường hợp đến giải quyết công việc nhưng phải bỏ về hoặc quay lại nhiều lần vì cơ quan quá tải dẫn đến chờ đợi quá lâu

- Tạo thuận lợi nộp hồ sơ online và thanh toán trực tuyến
- Phòng Tài nguyên và Môi trường còn gây khó dễ
- UBND thành phố làm tốt, giải quyết nhanh chóng, trả lời ý kiến dân đầy đủ
- Nên bổ sung nhân viên công chức để có thể xử lý và hướng dẫn về hồ sơ nhanh hơn hoặc cung cấp thêm máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ tại mỗi quầy
- Hiện giờ tôi thấy công chức rất nhiệt tình
- UBND thành phố làm tốt, giải quyết nhanh chóng

#### **\* Thành phố Cam Ranh**

- Hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình, vui vẻ
- Thủ tục nhanh gọn, kết quả được nhận ngay khi đến nộp hồ sơ, không phải chờ đợi, rất tốt, tôi hài lòng
- Cán bộ vui vẻ, ngay vị trí làm việc thoáng mát

#### **\* UBND thị xã Ninh Hòa**

- Cơ quan một cửa hiện nay tốt hơn trước nhưng mẫu giấy rờm rà và nội dung khó hiểu với người dân
- Các cơ quan cấp xã, công chức chuyên môn yếu làm sai văn bản ký đi ký lại nhiều lần làm khó khăn cho dân, bức xúc
- Cơ quan thuế làm chưa trung thực, có hành vi không tốt

- Đẩy mạnh tuyên truyền cho người dân biết đến dịch vụ hành chính công để không phải nộp hồ sơ giấy tại bộ phận một cửa quá nhiều

- Tôi hài lòng, phục vụ rất tốt, nhiệt tình hướng dẫn cho người dân rõ ràng, dễ hiểu
- Cơ quan phải nhiệt tình với khách hàng, phải rõ ràng về giấy tờ
- Cần thêm nhân sự

- Cần thay đổi cải cách chỗ Văn phòng Đăng ký đất đai vì thời gian đo vẽ trả hồ sơ mất thời gian, không có giấy hẹn cho dịch vụ đo vẽ làm mất thời gian chờ đợi và đi lại nhiều lần

- Tôi rất hài lòng cách làm việc của bộ phận chuyên môn đo đạc và bộ phận một cửa của UBND của thị xã Ninh Hòa

- Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ nhiều, nhưng nhân sự ít, thêm nhân sự để giải quyết hồ sơ nhanh chóng cho nhân dân, không phải chờ đợi lâu

- Mong thủ tục xin giấy xây dựng nhanh hơn
- Đề nghị cải tiến công tác tiếp nhận hồ sơ ở bộ phận nhanh, gọn hơn
- Mong muốn các cấp giải quyết thủ tục càng sớm càng tốt
- Nhân viên hướng dẫn nhiệt tình
- Nhân viên bộ phận một cửa phục vụ tạm được
- Rất tốt, giải quyết công việc nhanh, gọn
- Rất hài lòng
- Nhân viên phục vụ tốt, nhiệt tình, công bằng

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ đã làm đúng chức trách và hướng dẫn công dân hoàn thành đúng thủ tục

- Làm rất tốt nên tôi hài lòng, không cần ý kiến gì thêm
- Rất hài lòng
- Tôi hài lòng
- Cán bộ giải quyết tốt, trả hồ sơ đúng hạn
- Rất tốt

- Mong bộ phận một cửa có thái độ phục vụ người dân niềm nở và tận tình hơn và đa phần người dân bao gồm nhiều thành phần kể cả nông dân, ít học, ít hiểu biết nên đối với họ thủ tục hành chính rất đáng sợ, và họ còn sợ cả nhân viên nhà nước

- Người dân đi làm thủ tục quá đông, nhưng bộ phận một cửa chỉ có 2 người nhận hồ sơ quá tải nên cần phải bổ sung thêm nhân viên nhận hồ sơ

- Đề nghị cơ quan giải quyết công việc nhanh hơn thời gian quy định, đỡ tốn thời gian đi lại

- Đề nghị giải quyết hồ sơ ngắn gọn thời gian
- Đề nghị xử lý nhanh công việc, vì thời gian chờ đợi khá lâu
- Rất hài lòng
- Cần có thông báo xử lý trở lại từ khi nộp hồ sơ yêu cầu chuyển mục đích sử dụng đất

- Rất hài lòng
- Cơ quan công chức làm việc rất tốt
- Mong muốn công chức giải quyết nhanh nhất và rõ ràng là được
- Rất hài lòng
- Nói chung là tốt
- Bản thân tôi nhận thấy quý cấp đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc cấp phép xây dựng ngôi Tam Bảo của chùa Lạc Sơn, Bản sự xin thành tâm tri ơn và kính chúc quý cấp luôn đầy đủ sức khỏe để phục vụ xã hội

- Rất hài lòng

**\* UBND huyện Cam Lâm**

- Hài lòng
- Cần trả kết quả đúng hẹn cho dân
- Khi xác minh thực tế, công chức không báo cho dân, dẫn đến việc khi hồ sơ gửi về bị thiếu, đã phản ánh nhưng công chức báo đợi xác minh rồi gửi về sau nhưng mấy tháng rồi vẫn chưa thấy thêm thông tin, kính mong cơ quan giải quyết sớm để người dân được yên tâm

- Về công chức một cửa bàn số 5, tôi thấy nhiều khi người mang tới rất nhiều hồ sơ sổ đỏ nhận ngay, còn lại số người một hoặc hai sổ đỏ đã bóc số 2 đến 3 lần đến thì bị lượt hồ sơ.

- Rất hài lòng
- Hướng dẫn nhiệt tình, vui vẻ
- Tăng thêm nhân viên tiếp nhận hồ sơ, người nộp nhiều mà chỉ có một người nhận, quá lâu làm mất thời gian, thái độ nộ nạt người dân
- Mong muốn cán bộ nhiệt tình giải quyết hồ sơ nhanh gọn cho dân để khi dân cần có

**\* UBND huyện Diên Khánh**

- Tôi hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi không ý kiến gì, hài lòng
- Tôi hài lòng, không ý kiến gì

- Rất hài lòng, không ý kiến gì thêm
- Tôi hài lòng, không có ý kiến gì
- Mong các cấp lãnh đạo quan tâm nhắc nhở nhân viên thái độ phục vụ với nhân dân tận tình và niềm nở hơn nhằm phục vụ cho nhân dân ngày càng niềm nở hơn. Xin chân thành cảm ơn
- Tôi rất hài lòng với sự phục vụ của công chức
- Tôi thấy hài lòng
- Mong cơ quan cấp trên xem xét lại năng lực phục vụ của cơ quan quản lý đất đai
- Bộ phận một cửa. Hồ sơ cần có biểu mẫu và hướng dẫn rõ ràng. Thái độ phục vụ niềm nở, lịch sử với người dân
- Tôi hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi hài lòng
- Hài lòng
- Tôi hài lòng và không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, không có ý kiến
- Tốt
- Hài lòng
- Tốt
- Hài lòng
- Hài lòng
- Tôi hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến gì
- Tôi hài lòng, không ý kiến gì
- Rất hài lòng, không ý kiến gì thêm
- Tôi rất hài lòng
- Tôi không ý kiến gì, hài lòng
- Tôi hài lòng, không có ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng
- Tôi hài lòng, không có ý kiến gì
- Tôi rất hài lòng với sự phục vụ của công chức một cửa huyện Diên Khánh. Xin chân thành cảm ơn
- Tôi rất hài lòng với cách phục vụ của UBND huyện



- Tôi rất hài lòng
- Cán bộ nhiệt tình hướng dẫn cho dân khi đến giao dịch tại cơ quan
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Mong cấp trên cho quy trình đo vẽ nhanh chóng rõ ràng thuận lợi cho dân xin  
chân thành cảm ơn
- Đo vẽ chậm nên đưa vào quy trình thực tế hơn nhằm thuận tiện cho người dân
- Làm rất tốt nên không ý kiến gì thêm

**\* UBND huyện Khánh Sơn**

- Mong UBND huyện và phòng đăng ký đất đai tạo điều kiện cho những hộ có đất  
mà chưa được cấp sổ
- Đơn xin xác nhận không tranh chấp, lần 1 ông A hồ sơ 2 tháng sau trả lại, vì dính  
ông B tại sao lại không làm một lúc
- Phòng Tài nguyên và Môi trường cần thay nhân viên một cửa Nguyễn Huy Bảo,  
cần tìm một nhân viên có tài có đức, hướng dẫn cho nhân dân khi nộp hồ sơ đất đai, đỡ  
mất thời gian, có hồ sơ bổ sung cả 2 năm chưa xong
- Tôi muốn thái độ việc làm của bộ phận một cửa làm cho dân nhanh khi dân đem  
hồ sơ giấy tờ lên làm để dân đỡ khổ
- Thái độ của công chức một cửa nên nhiệt tình, hướng dẫn rõ ràng, tránh để khách  
hàng chờ đợi lâu trong khi đó công chức làm việc riêng cụ thể công chức (Bảo, Thành)
- Hài lòng
- Mong là thủ tục đất đai làm giấy tờ ngắn gọn hơn, đỡ cho dân đi lại
- Tôi có ý kiến với cấp xã tại sao tôi có giấy phép quyền sử dụng đất nhưng đến  
nay đã hết hạn, tôi muốn gia hạn thêm nhưng cấp xã báo đất đã bị thu hồi không làm gia  
hạn được nhưng cũng có giấy tờ hay văn bản báo cho gia đình

- Rất hài lòng
- Làm rất tốt, cán bộ rất nhiệt tình

**\* UBND huyện Khánh Vĩnh**

- Cực kỳ hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ, vui vẻ, nhiệt tình, một cửa rộng
- Rất hài lòng
- Cán bộ tiếp dân vui vẻ, tiếp tục phát huy
- Rất hài lòng vì sự phục vụ
- Bộ phận một cửa, rộng đẹp, khang trang
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình

- Bộ phận một cửa sạch sẽ, đẹp
- Cán bộ hướng dẫn dân nhiệt tình
- Bên mảng đất đai giấy tờ còn rờm rà và nhiều loại phức tạp gặp nhiều khó khăn, mong rằng trong thời gian tới nhà nước tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân
- Thái độ nhiệt tình nhưng giải quyết hồ sơ còn chậm
- Khi đến nộp hồ sơ, cán bộ rất nhiệt tình hỗ trợ dân
- Bộ phận một cửa rộng rãi, thoáng mát
- Rất hài lòng
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình, hài lòng
- Rất hài lòng với cô tiếp nhận hồ sơ, vui vẻ
- Rất hài lòng với cô tiếp nhận hồ sơ, vui vẻ
- Cán bộ phục vụ chu đáo
- Cán bộ phục vụ rất tốt không cần thêm ý kiến
- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ vui vẻ, hướng dẫn hồ sơ nhanh, dễ hiểu, đúng pháp luật
- Kết quả được nhận sớm hạn so với quy định
- Rất hài lòng với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Tôi rất hài lòng với cán bộ tư pháp huyện, bộ phận một cửa
- Mong cán bộ công chức tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm, giải thích cụ thể rõ ràng để nhân dân biết và thực hiện thủ tục hành chính
- Bộ phận một cửa làm việc, kiểm tra giấy tờ cẩn thận chính xác
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình, hài lòng
- Hồ sơ được giải quyết nhanh gọn, kết quả ngay
- Rất hài lòng với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Không phải chờ đợi lâu, có kết quả ngay
- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ vui vẻ, trả sớm hạn không cần phải chờ đợi
- Thủ tục dễ thực hiện, nhanh gọn
- Hồ sơ được giải quyết nhanh gọn, kết quả ngay
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình, hài lòng
- Vừa rồi có giấy hẹn lên đúng ngày nhưng lại hẹn lại thêm 3 ngày nữa phải chạy về 50km, góp ý lần sau không kịp thì nên gọi điện

- Tiếp tục quan tâm hỗ trợ người dân trong thủ tục giấy tờ
- Công chức tiếp nhận, xử lý rất thân thiện, lịch sự
- Rất hài lòng
- Yêu cầu bộ phận một cửa nhiệt tình hơn, thái độ phục vụ tốt hơn, vui vẻ hơn

**\* UBND huyện Vạn Ninh**

- Cần phát huy ưu điểm trên
- Đã làm tốt
- Sổ đỏ làm sai một con số nhưng khi sửa lại lấy 500.000 đồng
- Tôi hài lòng về cách phục vụ của cán bộ
- Cách tiếp xúc người dân vui vẻ, nhiệt tình
- Tôi rất hài lòng về cách tiếp nhận hồ sơ của cơ quan cũng như cán bộ
- Hướng dẫn rất nhiệt tình
- Tôi rất hài lòng
- Tôi thấy cách phục vụ của UBND huyện tương đối nhanh chóng và dễ hiểu, tôi chưa thấy có điều gì bất thường ở đây, tôi rất hài lòng
- Làm rất tốt
- Yêu cầu địa chính xã xác nhận ký sổ đỏ của hộ gia đình tôi để sớm được lấy sổ
- Tôi hài lòng cách đón tiếp dân
- Thái độ phục vụ của công chức cần được cải thiện thêm, hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho dân, số thứ tự khi lên làm hồ sơ cần được tách thành các buổi khác nhau, vì bốc số từ sáng tới chiều mà vẫn chưa được nhận hồ sơ vì cán bộ nói hết giờ làm việc
- Nhờ cơ quan hướng dẫn giúp cách làm hợp lý cho người dân bớt đi lại
- Nhận hồ sơ và trả hồ sơ 1 cửa làm ách tắc
- Nên trả hồ sơ đúng hẹn cho khách
- Lúc nhận hồ sơ nên tư vấn cho dân dễ hiểu
- Đề nghị nên có bàn tư vấn riêng
- Theo nghị định 64 thừa ruộng của vợ chồng tôi sở hữu, nay Nhà nước ra nghị định mới được quyền cấp sổ đỏ cho đất ruộng, tôi có đến UBND huyện xin cấp sổ đỏ nhưng không được, huyện chỉ về UBND xã Vạn Lương để làm việc, nhưng xã thờ ơ không giải quyết đòi thu hồi lại

**Phụ lục III - 3**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI**

*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, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

- Không có ý kiến

*6. 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 thành phố Nha Trang**

- Đầy đủ

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

- Máy lạnh, không đổi mật khẩu wifi

*6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

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

- Phải đứng khom lưng khi trao đổi công việc

- Muốn góp thêm ý kiến

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

- Đầy đủ không cần thêm gì

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

- Không có ghế ngồi với cán bộ

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

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

- Quy định UBND tỉnh năm 2014

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?*

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

- Một vài giấy tờ hơi khó hiểu
- Các giấy chứng nhận 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?*

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

- Thực hiện đúng thủ tục, đúng giấy tờ theo quy định

*12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)*

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

- Rót mạng

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

- Rất nhiệt tình với dân

*14a. 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 huyện Diên Khánh**

- Ô trả kết quả (cô Phượng)

*17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)*

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

- Cán bộ không đòi hỏi

*18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)*

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Cam Ranh**

- Hồ sơ đúng hạn

- Nhận hồ sơ đúng theo lịch hẹn

- Có kết quả ngay

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

- Chưa gặp

- Nhận kết quả đúng quy định thời gian

- Nhận kết quả theo thông báo

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

- Trả hồ sơ luôn

- Trả kết quả

- Nhận theo lịch hẹn

- Nhận theo giấy mời

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

- Đúng hạn

- Nhận đúng hạn

- Đúng hạn

- Đúng hạn

- Đến ngày là đi lấy, không trễ

- Đúng hạn

- Đúng hạn

- Kết quả như giấy hẹn

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

- Nhận kết quả đúng hạn

- Nhận theo thông báo của cơ quan

22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)

- Không có ý kiến

27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến

*đối với cơ quan khác):*

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

- Bộ phận chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai thái độ làm việc hài lòng
- Bộ phận một cửa và chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai làm việc đúng trách nhiệm, nhiệt tình tư vấn
- Chi nhánh văn phòng làm việc đất đai tốt, tôi không có ý kiến gì
- Đề nghị Văn phòng đăng ký đất đai tạo điều kiện cho dân được tách sổ trường hợp tặng, cho quyền sử dụng đất, tạo điều kiện cho dân làm tốt việc này
- Chỉ mong có ý kiến để hồ sơ của gia đình được hoàn thành. Cảm ơn
- Đề nghị chi nhánh văn phòng đất đai phục vụ và giải quyết hồ sơ cho bà con nhanh và gọn, đơn giản hơn nữa
- Rất hài lòng
- Không được giải thích hướng dẫn cụ thể
- Không được trả lời khi cần hỏi về vấn đề đất đai
- Lý do không giải quyết đơn còn chung chung
- Khu vực bốc số cần có thêm ghế ngồi và phân chia thời gian bốc số phù hợp

**\* Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Cam Ranh**

- Mong các đơn vị làm thủ tục hành chính về đất đai theo thời gian và thủ tục đúng theo quy định Luật Đất đai
- Nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa niềm nở, nhiệt tình hơn, hẹn người dân đến nộp hồ sơ, hướng dẫn rõ ràng cụ thể hơn
- Những thời điểm người dân nộp hồ sơ nhiều cần tăng thêm nhân viên tiếp nhận hồ sơ để đáp ứng nhu cầu của người dân được kịp thời, số thứ tự được duy trì khi đã bốc số (hiện tại bốc số vào buổi sáng chờ đợi đến cuối buổi hết giờ không nộp được cán bộ tiếp nhận hướng dẫn chiều bốc số lại, quá phức tạp)

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

- Nhờ cơ quan giúp đỡ hồ sơ nhanh chóng
- Cần giải quyết nhanh hồ sơ liên quan đất đai
- Các tờ khai cần làm mẫu sẵn để dân dựa vào đó điền thông tin cho nhanh
- Cần có nhân viên hướng dẫn các thủ tục nếu dân không biết
- Đề nghị văn phòng đất đai xem xét và giải quyết sớm vì hồ sơ thất lạc từ năm 1995 đến nay mới làm lại
- Rất hài lòng với văn phòng đất đai vì cán bộ nhiệt tình giải quyết cho dân
- Văn phòng làm việc rõ ràng, minh bạch

- Bộ phận một cửa công chức giải quyết công việc tốt
- Hải lòng
- Làm việc công bằng, minh bạch
- Hướng dẫn rõ ràng
- Cơ quan cần phổ biến rộng rãi hình thức nộp hồ sơ qua trang hành chính công để tiết kiệm thời gian, dễ theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ
- Hải lòng cách tiếp nhận và giải quyết hồ sơ liên quan đất đai

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

- Mong cơ quan Nhà Nước có phương án giải quyết các vấn đề đất đai cho người dân một cách đơn giản, nhiệt tình và hiệu quả
- Cần giải quyết hồ sơ kịp thời đúng hạn
- Cán bộ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ rất nhiệt tình, vui vẻ khi tiếp dân
- Rất hải lòng về cách làm việc của cán bộ tại bộ phận một cửa

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

- Mong cơ quan cấp trên xem xét cách hướng dẫn làm hồ sơ tận tình, rõ ràng hơn khi đến bộ phận một cửa.
- Mong cơ quan cấp trên quan tâm xem xét, đôn đốc cán bộ một cửa văn phòng đăng ký đất đai nói chung, làm việc có tinh thần trách nhiệm hơn nữa với dân. Để góp phần phát triển xã hội ngày càng được tốt hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn.
- Mong cơ quan cấp trên kịp thời chỉ đạo cơ quan quản lý đất đai huyện Diên Khánh hướng dẫn người dân có trách nhiệm hơn nữa. Nhằm phục vụ ngày càng được tốt hơn (nhất là thái độ giao tiếp còn gây nhiều phiền hà). Tôi xin chân thành cảm ơn.
- Mong cơ quan cấp trên đôn đốc, nhắc nhở cách phục vụ của bộ phận một cửa linh hoạt giải quyết công việc năng động và nhiệt tình hơn nữa nhằm phục vụ bà con được tốt hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn.

- Giải quyết hồ sơ sao cho phù hợp (mới 10h30' đã không nhận hồ sơ, hện chiều, mất buổi làm việc của người dân)

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

- Mong xem xét thủ tục về đất đai được nhanh hơn nữa

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

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ nên vui vẻ hơn
- Cán bộ vui vẻ, nhiệt tình
- Cán bộ làm tốt
- Thái độ làm việc nhanh, nhiệt tình



- Nhân viên vui vẻ, hòa nhã; tận tình hướng dẫn
- Cán bộ vui vẻ
- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ vui, phòng làm việc chật
- Một cửa chật hẹp, nóng
- Một cửa chật
- Nơi tiếp dân hơi nhỏ, cán bộ vui vẻ
- Bộ phận nhận hồ sơ hơi nhỏ, thiếu ghế ngồi
- Hướng dẫn hồ sơ rõ ràng, cụ thể
- Cấp sổ đỏ sớm cho người dân
- Thêm nhân viên tiếp nhận hồ sơ
- Cấp sớm sổ đỏ cho dân
- Cán bộ công chức phục vụ hài lòng
- Cần tư vấn cho người dân nhiều hơn nữa
- Cần trả kết quả nhanh hơn cho dân
- Cán bộ làm việc tốt, đúng quy trình
- Mong giải quyết hồ sơ nhanh gọn hơn, ít giấy tờ hơn
- Thái độ phục vụ tốt
- Thái độ phục vụ chưa tốt, giải thích nhiều, chưa hiểu
- Thái độ phục vụ không nhiệt tình, không hướng dẫn cho người dân khi liên hệ công việc làm thủ tục; bắt người dân đi lại nhiều lần mất thời gian

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

- Sự hướng dẫn không nhiệt tình, thái độ còn khó với công dân đến làm việc
- Đất ở xưa nay mà sổ không chính xác, xin đính chính lại
- Người dân nông thôn ít hiểu rõ về các loại thủ tục, nhờ cơ quan các cấp hướng dẫn chu đáo để được thỏa đáng
- Không dùng thù lao để giải quyết, nhân viên cần nhiệt tình giúp đỡ người không biết
- Rất hài lòng với bộ phận một cửa của huyện
- Mong rằng từ nay giữa cơ quan Nhà nước và người dân công bằng văn minh không nên có trường hợp đút lót tiền bạc để xã hội được công bằng, người giàu cũng như người nghèo, người có quyền chức cũng vậy

**Phụ lục III - 4**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC CƠ QUAN CÔNG AN**

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

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Giải thích các chi phí của dịch vụ khác

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Cần hướng dẫn các dịch vụ qua internet dễ dàng nhằm đáp ứng nhu cầu cho người dân

- Các mẫu đơn tờ khai, hồ sơ mẫu

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

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Cửa hàng bán xe hướng dẫn thêm

- Qua thông báo văn bản gửi về trường

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Cần hướng dẫn cho khách hàng những thủ tục giấy tờ dễ hiểu

*6. 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)*

**\* Công an tỉnh**

- Cần có số bấm theo thứ tự, to, rõ ràng

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Còn thiếu cơ sở vật chất

**\* Công an huyện Diên Khánh**

- Công dân ngồi chờ tại khu vực sân không có phòng tiếp dân, khuôn viên chật, đề nghị xây phòng tiếp dân rộng rãi

**\* Công an huyện Khánh Vĩnh**

- Đã đầy đủ

- Đầy đủ cho dân đến làm thủ tục hồ sơ

6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:

**\* Công an tỉnh**

- Không có ghé ngồi

8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?

- Không có ý kiến

9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?

**\* Công an tỉnh**

- Phải đi lại xác nhận mã định danh

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Nhiệt tình

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

12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)

- Không có ý kiến

14a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

**\* Công an huyện Vạn Ninh**

- Không nhớ tên

17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)

**\* Công an huyện Vạn Ninh**

- Dưới 100 nghìn đồng
- Dưới 100 nghìn đồng
- Từ 100 - 500 nghìn đồng

18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)

- Không có ý kiến

21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)

**\* Công an tỉnh**

- Nhận đúng hẹn
- Gửi về nhà
- Nhận đúng hẹn
- Gửi về nhà
- Trả kết quả đúng hạn
- Trả đúng hẹn
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Đúng hẹn nhận kết quả
- Trả kết quả đúng hẹn
- Đúng hẹn trả kết quả
- Gửi về nhà
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Nhận đúng hẹn
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Nhận đúng hẹn
- Nhận đúng hẹn
- Đúng hẹn nhưng nhận kết quả bị sai địa chỉ
- Đúng hẹn nhận kết quả
- Nhận kết quả ngay
- Không gặp tình huống trên
- Nhận kết quả ngay
- Nhận kết quả ngay
- Nhận qua bưu điện

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Gửi trực tiếp về nhà
- Đúng hẹn
- Đăng ký gửi về nhà mà lại gửi về công an phường
- Gửi về nhà đúng hẹn
- Gửi về tận nơi
- Nhận đúng hẹn
- Gửi về nhà
- Nhận đúng hẹn
- Gọi điện đến nhận sớm hơn
- Đăng ký gửi về nhà đúng hạn
- Đến nơi nhận đúng hạn
- Nhận đúng hạn
- Đúng hạn nhận
- Gửi về nhà
- Gửi về nhà
- Gửi về phường kêu lên nhận
- Đăng ký gửi về cơ quan
- Gửi về nhà
- Gửi về nhà
- Gửi về nhà
- Nhận trong ngày
- Nhận đúng hạn
- Gọi xuống nhận kết quả sớm hơn
- Gửi về nhà sớm hơn lịch hẹn
- Có trong ngày
- Gửi về nhà
- Đăng ký gửi về nhà (chưa đúng hạn nhận)
- Nhận đúng hẹn
- Đúng hẹn nhận kết quả
- Đúng hẹn nhận kết quả

- Đúng hẹn trả
- Trả đúng hẹn
- Đúng hẹn nhận
- Trả kết quả đúng hẹn
- Trả kết quả đúng hẹn
- Đúng hẹn nhận
- Nhận đúng hẹn
- Nhận kết quả đúng hẹn
- Nhận bảng số xe trong ngày
- Đúng hẹn nhận kết quả
- Nhận kết quả ngay
- Nhận kết quả sớm hẹn
- Đúng hẹn nhận kết quả

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Không gặp tình huống trên
- Nhận theo giấy thông báo
- Nhận theo giấy hẹn

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Qua dịch vụ bưu điện
- Qua dịch vụ bưu điện
- Qua dịch vụ bưu điện
- Nhận kết quả luôn
- Trả kết quả qua bưu điện
- Kết quả trả về tại nơi cư trú đúng hẹn
- Nhận kết quả đúng hạn
- Hồ sơ trả đúng hạn

**\* Công an huyện Cam Lâm**

- Đúng hạn
- Sớm hạn
- Nhận ngay kết quả
- Nhận ngay kết quả

- Nhận ngay kết quả
- Nhận ngay kết quả
- Đúng hẹn
- Đúng hẹn
- Đúng hẹn
- Đúng hẹn
- Chờ lấy kết quả luôn
- Nhận ngay
- Nhận kết quả ngay
- Nhận ngay
- Nhận kết quả ngay
- Đúng hẹn
- Đúng hẹn

**\* Công an huyện Khánh Sơn**

- Nhận đúng trên phiếu hẹn
- Nhận đúng hẹn
- Có hồ sơ luôn
- Có hồ sơ luôn
- Trả kết quả luôn
- Trả kết quả luôn
- Có hồ sơ luôn
- Bộ phận một cửa báo đã có kết quả

**\* Công an huyện Khánh Vĩnh**

- Nhận kết quả theo giấy hẹn
- Kết quả đúng với thời gian hẹn
- Thông báo qua tin nhắn SMS
- Không gặp các tình huống trên
- Không gặp các tình huống trên
- Nhận sớm hơn giấy hẹn

**\* Công an huyện Vạn Ninh**

- Đúng hẹn

- Có giấy hẹn ngày trả
- Giấy hẹn
- Đúng hẹn
- Có giấy hẹn trả
- Cấp giấy hẹn
- Giấy hẹn trả kết quả
- Giấy hẹn
- Nhận theo giấy hẹn
- Bưu điện gửi về nhà
- Nhờ người trong cơ quan lấy giúp
- Đúng hẹn
- Bưu điện gửi về
- Hồ sơ được giải quyết đúng hạn
- Bưu điện gửi về nhà
- Nhận đúng hẹn
- Bưu điện gửi về nhà
- Đúng hẹn
- Nhờ người quen lấy giúp
- Nhận ngay
- Nhận liền
- Giải quyết và có kết quả ngay
- Đúng hẹn
- Gửi tận nhà
- Bưu điện gửi về nhà
- Bưu điện gửi tận nhà

22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)

\* Công an huyện Vạn Ninh



- Thái độ phục vụ, giao tiếp kém

27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác):

**\* Công an tỉnh**

- Cần bổ sung thêm bàn viết hồ sơ và bố trí hợp lý hơn
- Làm tốt
- Tôi hài lòng
- Bổ sung ly uống nước một lần; bố trí bàn làm viết hồ sơ hợp lý
- Cán bộ hướng dẫn rất nhiệt tình
- Cần có thêm tổng đài trực tiếp tư vấn hướng dẫn nộp hồ sơ
- Cần thêm cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ nhanh hơn
- Mất quá nhiều thời gian chờ đợi; dân đến làm thủ tục từ sớm đến 09 giờ mới thấy cán bộ ra kiểm tra xe
- Cần bổ sung thêm cán bộ
- Nên nâng cấp khu đón tiếp cho khang trang hơn
- Tăng cường thêm cán bộ lúc đông người
- Cần xem kỹ lại thông tin của người dân ngay từ đầu có đúng hay không

**\* Công an thành phố Nha Trang**

- Đã truy cập vào internet tìm hiểu hồ sơ giấy tờ mà vẫn không được cung cấp đầy đủ; đề nghị cung cấp thông tin rõ ràng hơn trên internet để người dân biết, đỡ tốn kém thời gian
- Làm từ 22/6/2022 đến nay vẫn chưa có kết quả, nhiều lần đến hỏi; trong khi đó hẹn 02 tháng
- Đã nhận tiền vận chuyển mà không giao đến nhà, gửi về công an phường gọi lên nhận
- Cần thêm cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ
- Công nghệ số cho tiến độ nhanh hơn
- Cán bộ tiếp nhận xử lý hồ sơ nhiệt tình, tận tình giúp đỡ. Hướng dẫn hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu, thời gian xử lý hồ sơ nhanh

**\* Công an thành phố Cam Ranh**

- Hài lòng
- Cán bộ Công an giải quyết nhanh gọn, nhiệt tình

**\* Công an thị xã Ninh Hòa**

- Làm việc nhanh chóng hơn và cải cách thủ tục hành chính
- Làm việc nhanh chóng, chính xác tránh người dân đi lại nhiều lần
- Làm việc nhanh chóng hơn; cải thiện thủ tục hành chính; cần có thêm bộ phận lễ tân hướng dẫn khách cụ thể.
- Sắp xếp nhân sự để giải quyết hồ sơ nhanh chóng hơn; cần có bộ phận hướng dẫn cụ thể để người dân biết được địa điểm làm và cần chuẩn bị những gì trước khi vào ghé ngồi chờ.
- Cần giải quyết kết quả nhanh chóng, thuận tiện;
- Cung cấp cơ sở vật chất thêm
- Làm việc có khoa học hơn
- Làm việc có trình tự, công bằng, văn minh, lịch sự
- Làm việc nhanh chóng
- Làm việc công bằng, cần nhanh chóng hơn
- Làm việc có trình tự, công bằng, lịch sự, nhanh chóng cho người dân đỡ tốn thời gian
- Cần có kế hoạch làm việc nhanh chóng, khoa học hơn
- Làm việc nhanh chóng hơn
- Làm việc nhanh chóng hơn
- Cần làm việc có khoa học hơn
- Cần có kế hoạch làm việc nhanh chóng, khoa học hơn
- Cung cấp nước uống cho người dân đến làm việc
- Bổ sung thêm nước uống, quạt
- Cần có kế hoạch làm việc nhanh chóng, khoa học hơn
- Làm việc đúng giờ, khoa học và văn minh. Cần bổ sung trang thiết bị tại sảnh chờ cho người dân.
- Làm việc nghiêm túc và minh bạch
- Đề nghị làm việc văn minh, lịch sự
- Cần có làm việc nhanh chóng, khoa học hơn
- Thời gian làm việc quá ít, không đủ thời gian cho dân, làm mất thời gian người dân, yêu cầu xem lại thời gian làm việc tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.
- Làm việc tránh sai sót gây ảnh hưởng người dân đi lại nhiều lần
- Cần phục vụ người dân nhiệt tình hơn; tránh việc để người dân phải đi lại nhiều

lần ảnh hưởng đến công việc.

- Tốt
- Hài lòng
- Cán bộ phục vụ tốt, hài lòng
- Hầu như cơ quan đều phục vụ tốt, riêng vấn đề dịch vụ hành chính công internet cần hướng dẫn để người dân có thể áp dụng
- Khi đến cơ quan tôi hài lòng
- Nên chia nhiều khung giờ làm việc và chia danh sách người dân đi làm theo đúng khung giờ, tránh việc người đi làm quá tải, chờ lâu.

**\* Công an huyện Cam Lâm**

- Cách làm việc nhanh gọn nhưng đôi lúc có nhiều thủ tục hướng dẫn chưa rõ ràng cho dân

**\* Công an huyện Diên Khánh**

- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi không có ý kiến gì, rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng
- Tôi rất hài lòng
- Tôi hài lòng
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, xin chân thành cảm ơn
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến; xin chân thành cảm ơn
- Tôi rất hài lòng, không ý kiến; xin chân thành cảm ơn với các phục vụ cơ quan công an Diên Khánh

- Tôi rất hài lòng với cách phục vụ cơ quan công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng với cách phục vụ cơ quan công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng với cách phục vụ cơ quan công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến; xin chân thành cảm ơn
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng với cách phục vụ của cơ quan công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng
  - Rất hài lòng về cách phục vụ
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng với cách làm của công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng với thái độ phục vụ của cơ quan công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi rất hài lòng với sự phục vụ của công an Diên Khánh
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Dịch vụ công trực tuyến khó thực hiện thao tác phức tạp, bản thân thử làm nhiều lần nhưng không được
  - Cổng hành chính công thủ tục hành chính về cư trú chưa cập nhật theo Luật cư trú 2020, biểu mẫu cũ, chỗ tiếp dân chật hẹp
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Cổng hành chính công thủ tục hành chính về cư trú chưa cập nhật theo Luật cư trú 2020, biểu mẫu cũ
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi rất hài lòng
  - Tôi rất hài lòng, không ý kiến
  - Tôi rất hài lòng
- \* Công an huyện Khánh Sơn**

- Rất tốt, không có ý kiến

**\* Công an huyện Khánh Vĩnh**

- HÀi lòng

- HÀi lòng với sự phục vụ của Công an huyện

- Thái độ phục vụ tốt, nhiệt tình với dân

- HÀi lòng với sự phục vụ nhân dân của Công an huyện

- HÀi lòng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Thái độ tiếp dân vui vẻ, nhiệt tình

- HÀi lòng

- Cán bộ giải quyết hồ sơ tận tình vui vẻ

- Thủ tục gọn gàng dễ thực hiện

- Cán bộ tiếp nhận và giải quyết rất nhiệt tình

- Được nhận kết quả sớm nên rất HÀi lòng

- Cán bộ tiếp nhận và giải quyết rất nhiệt tình

- Rất HÀi lòng

- Hồ sơ nhanh gọn

- Cán bộ tiếp nhận và giải quyết rất nhiệt tình, kết quả nhận sớm

- Hướng dẫn làm thủ tục nhanh, rõ ràng dễ hiểu

- Rất HÀi lòng, cán bộ làm rất nhanh

**\* Công an huyện Vạn Ninh**

- Làm tốt rồi

**Phụ lục III - 5.1**  
**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, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

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

*6. 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)*

**\* BHXH tỉnh**

- Thang máy thường hư hỏng, không sử dụng được, đôi khi cần liên hệ phải leo thang bộ lên tầng cao

- Cần bổ sung một nhân sự hướng dẫn điền các thủ tục cần thiết trước, tránh tình trạng chờ đợi quá lâu

*6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

- Không có ý kiến

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

- Không có ý kiến

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?*

- 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?*

**\* BHXH tỉnh**

- Thủ tục như quyết định công chứng

*12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)*

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Ghế quá cao
- Ghế ngồi quá cao
- Ghế cao

*14a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

- Không có ý kiến

*17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)*

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Từ 100-500 nghìn đồng

*18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)*

**\* BHXH tỉnh**

- Điện thoại, mail công vụ
- Thông báo trực tiếp

*21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)*

**\* BHXH tỉnh**

- Nhận qua đường bưu điện
- Bộ phận một cửa giải quyết tại chỗ
- Trả kết quả theo dịch vụ công trên phần mềm bảo hiểm xã hội
- Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết và gửi kết quả qua đường bưu điện
- Hồ sơ luôn đúng hạn

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Nhận kết quả ngay
- Tin nhắn báo, đến nhận kết quả
- Đến có kết quả ngay
- Nhận kết quả ngay

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Đúng hạn
- Đúng hạn
- Nhận ngay
- Kết quả đúng hạn
- Kết quả sớm hạn
- Kết quả đúng hạn
- Nhận được hồ sơ theo giấy hẹn

*22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

- Không có ý kiến

*25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác):*

**\* BHXH tỉnh**

- Tạm được
- Các anh chị làm việc rất nhiệt tình vui vẻ và luôn giúp doanh nghiệp để giải quyết hồ sơ nhanh chóng, kịp thời
- Ý kiến đối với cán bộ phòng thu: nhiệt tình hơn và giải quyết các vấn đề phát sinh một cách nhanh chóng trên tinh thần hỗ trợ; sẵn sàng hỗ trợ khi doanh nghiệp có yêu cầu
- Bảo hiểm xã hội làm việc nhiệt tình, hướng dẫn chu đáo cho đơn vị
- Cán bộ chuyên trách bảo hiểm nên thông báo sớm hơn các quy trình bảo hiểm y tế học sinh, cấp kinh phí chăm sóc sức khỏe ban đầu cho học sinh nhanh hơn và kịp thời
- Hài lòng



- Cán bộ làm việc nhiệt tình
- Bộ phận một cửa tiếp nhận và giải quyết hồ sơ kịp thời theo thời gian hẹn
- Cán bộ giải quyết nhanh, trả lời các thắc mắc rõ ràng, đầy đủ
- Bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc tốt và nhiệt tình
- Bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc tốt
- Tôi hài lòng với việc hợp tác của cơ quan bảo hiểm xã hội tỉnh
- App dùng cho điện thoại rất chậm nên được nâng cấp theo tiêu chí 4.0

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Tiếp tục phát huy

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Hài lòng với cách làm việc và phục vụ của công chức
- Cách làm việc, giao dịch của cơ quan BHXH làm tôi rất hài lòng
- Thực hiện nộp hồ sơ trở về ban đầu, nộp thẳng vào BHXH huyện Cam Lâm, không ký kết với các công ty mà BHXH Việt Nam đã quy định theo thông tư mới

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- Liên lạc với số điện thoại của cơ quan BHXH huyện Diên Khánh nhưng ít khi có người nhận cuộc gọi
- Việc đối chiếu tiền nộp BHXH, BHYT phải thực hiện trong tháng. Ví dụ: đơn vị chuyên tiền bảo hiểm tháng 10/2022 trong khoảng thời gian từ ngày 01-07/10 thì BHXH huyện Diên Khánh thực hiện đối chiếu từ ngày 7/10 – 30/10 và thông báo kết quả thiếu thừa cho đơn vị biết (trên cơ sở tổng hệ số phải nộp và số tiền phải nộp). Không để qua cuối tháng sau đơn vị thanh toán mới nhận được, như vậy việc sai số cứ diễn ra và không giải quyết dứt điểm

**Phụ lục III - 5.2**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**  
**(Phiếu trực tuyến)**

*1a. Theo ông/bà, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

**\* BHXH tỉnh**

- EFY – eBHXH - VN
- Phần mềm Viettel;
- Phần mềm VNPT;

**\* BHXH thị xã Ninh Hòa**

- Gửi thông báo trực tiếp về công ty

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- VNPT – BHXH 5.0
- Phần mềm Viettel
- Đã đủ
- VNPT – BHXH

**\* BHXH huyện Khánh Vĩnh**

- Tờ rơi hướng dẫn

*2b. Theo ông/bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* BHXH tỉnh**

- Số điện thoại cán bộ phòng ban phụ trách hướng dẫn doanh nghiệp
- Thông báo số tiền đóng bảo hiểm hằng tháng (nhắc nhở trước hạn nộp) để tránh nộp chậm bị phạt
- Số điện thoại của người giải quyết thủ tục (số di động, gọi số bàn không nghe máy)
- Hướng dẫn sử dụng cổng dịch vụ công quốc gia

**\* BHXH thị xã Ninh Hòa**

- Hướng dẫn tạo tài khoản khi làm thủ tục trực tuyến

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Hình ảnh, clip hướng dẫn nộp trực tuyến

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- App VssID
- Kênh hỗ trợ giải đáp trực tuyến
- Danh mục thủ tục nộp trực tuyến
- Tên, số điện thoại liên lạc của người phụ trách từng mảng liên quan

5a. 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

7a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Khi đã có mã định danh cho từng hộ gia đình thì khi khai thông tin cho người tham gia BHXH thì không cần khai thêm thông tin cho người trong hộ khẩu gia đình

**\* BHXH thị xã Ninh Hòa**

- Nhiều biểu mẫu khá rắc rối điền thông tin chưa rõ lắm
- Giấy tờ bị trùng lặp là không cần thiết
- Biểu mẫu có nhiều nội dung rườm rà, không cần thiết

**\* BHXH huyện Khánh Sơn**

- Nhiều trường thông tin không cần thiết

8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?

**\* BHXH thị xã Ninh Hòa**

- Các biểu mẫu bảo hiểm xã hội cần có hướng dẫn cụ thể

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Hồ sơ thông báo không có mẫu tham khảo, không có hướng dẫn cách điền thông tin

**\* BHXH huyện Khánh Sơn**

- Biểu mẫu dài, không nằm trọn trong màn hình

-

10b. Cơ quan giải thích lý do trễ hẹn như thế nào?

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn

**\* BHXH huyện Khánh Vĩnh**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn

12a. 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

13d. Nếu có, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- Không có ý kiến

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

- Không có ý kiến

16a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* BHXH tỉnh**

- Chưa thấy cung cấp đường dây nóng trên website
- Tên người tiếp nhận, số điện thoại
- Thiếu số điện thoại của người phụ trách doanh nghiệp trên mail thông báo trả kết quả
- Không cho số điện thoại người trực tiếp xử lý hồ sơ

**\* BHXH thành phố Cam Ranh**

- Tên người tiếp nhận; SĐT người tiếp nhận

**\* BHXH thị xã Ninh Hòa**

- Thiếu thư điện tử, website

- Có những lúc gọi nhưng không ai bắt máy

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Gọi rất ít khi bắt máy

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- Điện thoại của nhân viên tiếp nhận hồ sơ và điện thoại bàn không gọi được

- Số điện thoại của các phòng chuyên môn thường không liên hệ được

*19a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:*

**\* BHXH tỉnh**

- Hài lòng về Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa

- Bảo hiểm xã hội là cơ quan làm việc tốt, đơn vị không có ý kiến

- Cán bộ cơ quan bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc rất tốt, hỗ trợ doanh nghiệp nhiệt tình

- Bảo hiểm xã hội làm việc tốt

- Cải thiện đường truyền mạng

- Công tác bảo hiểm xã hội được cán bộ hỗ trợ kịp thời, hệ thống ổn định, đầy đủ thông tin

- Hệ thống mạng hay bị lỗi, đôi khi còn nghẽn mạng

- Bộ phận phụ trách đơn vị tôi làm nhanh chóng, nhiệt tình

- Cơ quan bảo hiểm xã hội tỉnh làm rất tốt, nhiệt tình và giải đáp thắc mắc rõ ràng cho doanh nghiệp

- Hiện nay để kích hoạt app VssID còn phải đến cơ quan bảo hiểm xã hội, nên tạo điều kiện kích hoạt tự động

- Thẻ bảo hiểm y tế không thấy gửi về công ty, chậm trong việc giải quyết các chế độ thai sản, chế độ phục hồi sức sau sinh

- Rất tốt
- Bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc rõ ràng, hỗ trợ nhanh
- Bảo hiểm xã hội làm rất tốt
- Hỗ trợ thêm số hot line
- Hiện tại Bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc tương đối tốt
- Các bộ phận chuyên môn cơ quan bảo hiểm xã hội đang hỗ trợ công ty rất tốt
- Bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc tốt, hạn trả hồ sơ rất đúng hạn
- Bộ phận Bảo hiểm xã hội tỉnh làm việc rất tốt, nhiệt tình
- Phản hồi nhanh, rõ ràng, dễ hiểu
- Tôi thấy dịch vụ công trực tuyến rất hay, tiết kiệm thời gian đi lại nộp hồ sơ, rất mong dịch vụ công trực tuyến ngày càng phát triển hơn nữa
- Hệ thống bảo hiểm xã hội truy cập dễ dàng và nhận kết quả nhanh chóng
- Doanh nghiệp mong muốn phần mềm nộp hồ sơ được nâng cấp đơn giản và thuận tiện cho việc kê khai hơn
- Khi có vướng mắc về thực hiện kê khai thì nhân viên bảo hiểm xã hội không trả lời mà đề nghị gặp nhà cung cấp dịch vụ giải quyết và nhà cung cấp dịch vụ giải quyết tốt; về phần dịch vụ công quốc gia thì phải chờ đợi mạng chậm trả lời, khi được trả lời thì rất tốt
- Khi liên hệ bộ phận một cửa để giải đáp thắc mắc trong công việc, cơ quan bảo hiểm xã hội vẫn chưa nhiệt tình giải đáp thắc mắc cho người làm hồ sơ về vấn đề liên quan bảo hiểm cho người lao động, còn đùn đẩy cho các bộ phận khác giải quyết làm mất thời gian đi lại của người làm việc với cơ quan bảo hiểm
- Việc triển khai bảo hiểm xã hội điện tử còn gặp khó khăn do nhiều phụ huynh không có sử dụng điện thoại thông minh, không sử dụng địa chỉ email
- Bảo hiểm xã hội làm rất tốt, nhiệt tình
- Bảo hiểm xã hội làm rất tốt
- Khi doanh nghiệp có nhu cầu được tư vấn các vấn đề liên quan đến bảo hiểm xã hội của người lao động hoặc các vấn đề của doanh nghiệp thì quản lý thu hay trả lời chậm, phòng một cửa làm việc hiệu quả trong việc vấn đáp hay hỗ trợ doanh nghiệp
- Qua thời gian trao đổi văn bản bằng công thông tin điện tử thì tôi thấy rất tiện ích cho người sử dụng không mất thời gian đi lại và nếu có sai sót hay hồ sơ bị từ chối thì được cán bộ bảo hiểm xã hội hướng dẫn, sửa chữa cho đúng và gửi lại
- Đề nghị cho số điện thoại nóng để doanh nghiệp tiện việc trao đổi các vấn đề liên quan

- Các cán bộ anh chị em làm việc rất tốt
- Các quy trình hỗ trợ doanh nghiệp hiện tại đang rất tốt
- Bảo hiểm xã hội làm rất tốt
- Cần cung cấp đường dây hot line cho đơn vị để khi có thắc mắc được giải đáp nhanh hơn

- Hiện tại công ty đang sử dụng phần mềm BHXH VNPT hồ sơ thanh toán ốm đau hàng tháng nhiều nhưng hiện tại mức cung cấp chứng từ ốm kèm theo có giới hạn dung lượng thấp, kiến nghị nên mở rộng thêm

- Phần mềm rất nặng, khi mở phần mềm các ứng dụng khác không sử dụng được
- Liên hệ với người hỗ trợ rất khó khăn
- Cơ quan làm tốt

**\* BHXH thị xã Ninh Hòa**

- Cần nâng cấp thêm phần mềm để thao tác được nhanh hơn
- Hải lòng
- Hải lòng
- Tôi rất hải lòng vì cơ quan làm việc rất nhiệt tình
- Cơ quan làm việc tốt
- Tạm được, cần bổ sung số điện thoại liên lạc trên các văn bản gửi về cho doanh nghiệp

- Tôi cảm thấy gửi hồ sơ trực tuyến rút ngắn thời gian đi lại
- Cơ quan làm việc nhiệt tình

**\* BHXH huyện Cam Lâm**

- Việc liên hệ với các sở rất khó khăn, mẫu hồ sơ không có hướng dẫn điền

**\* BHXH huyện Diên Khánh**

- Cần bố trí số điện thoại để các phòng ban tiện liên hệ
- Kiến nghị cơ quan BHXH cung cấp những số điện thoại còn đang liên lạc được để tiện liên hệ công việc khi cần và số cho nhưng không gọi được hay gọi chuông điện thoại đổ nhưng không có người nghe máy

- Phát sinh tăng, giảm, điều chỉnh đóng BHXH: xử lý kịp thời, tránh quên chưa làm, đặc biệt là báo giám, người lao động cần tờ rời BHXH để làm chế độ thất nghiệp. Khi hồ sơ có sai sót, cần bổ sung: gửi trả hồ sơ về mail đơn vị. Nhưng công chức chuyên môn có thể liên lạc trực tiếp qua điện thoại để công việc tốt hơn, nhanh hơn, hiệu quả hơn

- Phần mềm cần nâng cấp thêm được copy nội dung và dán vào phần mềm

- Yêu cầu cung cấp thông tin người liên lạc, chịu trách nhiệm theo từng mảng để cơ quan dễ làm việc

- Công ty TNHH Xăng dầu Út Thành (Mã đơn vị: TF00471), nhân viên Nguyễn Trọng Tín đã đóng nhưng vẫn chưa thấy cấp sổ BHXH. Sổ BHXH của nhân viên này chưa thấy cơ quan BHXH gửi về đơn vị

**\* BHXH huyện Khánh Sơn**

- Nhập định danh của trẻ em nhiều gây mất thời gian, nếu đồng bộ được với dữ liệu dân cư sẽ tiện hơn

- Nên thông báo nợ các khoản đóng BHXH, BHYT, BHTN vào cuối tháng

- C12 không hiện lên trên phần mềm

- Liên quan đến việc phạt lãi suất vì đóng BHXH muộn, Trường xin góp ý như sau: có những quyết định nâng lương, điều chỉnh mức đóng, cũng như kỳ nhận lương có tháng bị trễ, ảnh hưởng đến thời gian đóng bảo hiểm, lỗi này ko phải lỗi chủ quan của Trường, vì vậy, Trường kiến nghị cơ quan BHXH xem xét về việc phạt lãi suất do đóng muộn đã nêu trên

- Phục vụ nhiệt tình hơn

**\* BHXH huyện Khánh Vĩnh**

- Tiếp tục thực hiện tốt hơn nữa nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý lĩnh vực BHYT, BHXH... nhằm mang lại lợi ích cho người dân

**\* BHXH huyện Vạn Ninh**

- Thông tin người tiếp nhận hồ sơ

- Số điện thoại để khi cần hỗ trợ

- Hải lòng

- Công ty tôi có làm thủ tục chi trả con ốm cho người lao động nhưng người lao động chưa nhận được và đã hỏi nhiều lần mà vẫn chưa có câu trả lời thỏa đáng



**Phụ lục III - 6**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**LĨNH VỰC HẢI QUAN**

*1a. Theo ông/bà, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

- Dịch vụ tổng đài nên trả lời cụ thể hơn và có chuyên môn sâu
- Cần cung cấp thêm chi tiết, cụ thể từng loại giấy tờ khi đăng ký hồ sơ trực tuyến điện tử

*2b. Theo ông/bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

- Không có ý kiến

*5a. 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

*7a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

- Không có ý kiến

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

- Không có ý kiến

*10b. Cơ quan giải thích lý do trễ hẹn như thế nào?*

- Không có ý kiến

*12a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

- Chỉ thị bổ sung ngay trên hệ thống khai báo hải quan

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

- Không có ý kiến

13d. Nếu có, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- Không có ý kiến

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

- Không có ý kiến

16a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

19a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)

- Không có ý kiến

21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:

- Rất hài lòng, mong được duy trì như vậy

- Góp ý với chi cục thêm người trực thêm chiều thứ 7 và chủ nhật để Doanh nghiệp có thêm thời gian khi cần làm thủ tục

- Đầu tư máy móc, thiết bị điện tử mới, sử dụng máy tính phiên bản mới nhất. phần mềm điện tử, ký số cần tương thích với các hệ điều hành mới của doanh nghiệp. Các công cụ ký số điện tử thường hay bị lỗi

- Hải quan cửa khẩu cảng Nha Trang làm tốt, tận tình, hòa nhã với doanh nghiệp

**Phụ lục III - 7**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC**

*1a. Theo ông/bà, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Quy định bắt buộc

*2b. Theo ông/bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Báo cáo thu chi hàng tháng của đơn vị cần cung cấp nhanh

- Danh mục thủ tục phải đồng nhất từ cấp trên đến cấp dưới

- Các kênh liên lạc phải đáp ứng giải đáp của người sử dụng

**\* KBNN Ninh Hòa**

- Bổ sung hướng dẫn dịch vụ bưu chính công ích trong lĩnh vực thanh toán vốn đầu tư

*5a. 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)*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Dung lượng chứa hồ sơ trực tuyến quá ít, cần tăng thêm dung lượng

- Mẫu: M01: số tiền phải nhận rồi mới nhập vào; khi nhập nhiều dòng, muốn thêm dòng phải ngược về đầu trang để chọn “thêm mới” rất bất tiện

*7a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* KBNN Ninh Hòa**

- Đã nộp hồ sơ giấy thì không cần scan

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Mã ngân hàng thụ hưởng: do KBNN tạo sẵn trên hệ thống, không tự ghi được

- Mã nhà cung cấp trong cam kết chi: do KBNN tạo trên hệ thống thì đơn vị mới

thực hiện được

*10b. Cơ quan giải thích lý do trễ hẹn như thế nào?*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Lần trước yêu cầu nội dung này, lần sau lại yêu cầu khác
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp

**\* KBNN Cam Lâm**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ

**\* KBNN Diên Khánh**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn

**\* KBNN Khánh Sơn**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn

**\* KBNN Khánh Vĩnh**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn

**\* KBNN Khánh Vĩnh**

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ

*12a. Nếu có bổ sung, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào? (phương án khác)*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Chuyên viên liên hệ trực tiếp

**\* KBNN Cam Ranh**

- Zalo

- Zalo

*13d. Nếu có, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?*

- Không có ý kiến

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

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Nhận trực tiếp tại kho bạc

- Giao nhận chứng từ trên DVC trực tuyến

*16a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Đường dây nóng (hoặc số điện thoại) gọi điện thường hay bận, gọi nhiều hơn 1 lần mới gặp được người hỗ trợ

*19a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Dung lượng hồ sơ điện tử thấp nên không thể đẩy hồ sơ lên dịch vụ công được (ví dụ: hợp đồng)

**\* KBNN Diên Khánh**

- Nhiều danh sách kèm theo

*21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:*

**\* Kho bạc nhà nước Khánh Hòa**

- Hiện nay đối với thanh toán lương chi thường xuyên, đơn vị dự toán đã Scan biểu mẫu 09 – bảng kê thanh toán cho cá nhân gửi cho KBNN đề nghị KBNN sử dụng biểu mẫu này để chuyển trong ngân hàng đồng thời với giấy rút dự toán tiền lương để ngân hàng thanh toán vào tài khoản ATM của CBCC. Vì hiện nay đồng thời KBNN yêu cầu phải gửi 03 bộ bảng giấy cho KBNN xác nhận vào rồi đơn vị dự toán mang đến ngân hàng thanh toán rất phức tạp, rườm rà

- Đã đăng ký nhận hồ sơ qua bưu điện nhưng không thấy nhân viên bưu điện đến lấy

- Một số thủ tục thực hiện trên hành chính công nhưng không thấy xử lý, cuối cùng đi nộp trực tiếp một cửa, nói chung có lẽ hệ thống nghẽn nên lúc được lúc không

- Một số thao tác vẫn chưa nắm vững ví dụ gom chứng từ đối chiếu thành một lô gồm hai bộ tổng hợp gửi đối chiếu lên kho bạc vẫn chưa biết cách làm

- Đối với việc chi cho các hoạt động chuyên môn thường xử lý hồ sơ rất nhanh. Nhưng đối với lương thì mất khoảng 2 ngày mới xử lý hồ sơ xong. Đề nghị xem xét mục chi lương

- Kế toán viên yêu cầu nhiều chứng từ, hồ sơ không cần thiết mặc dù không đầy trên dịch vụ công

- Thường xuyên hướng dẫn thay đổi cách làm, cách thanh toán

- Nâng cấp dung lượng chứa hồ sơ dịch vụ công

- Thủ tục chuyên lương vào tài khoản ATM của viên chức còn rườm rà. Kế toán phải đi ra kho bạc nộp bảng thanh toán cho đối tượng thụ hưởng, khi được kho bạc duyệt thì ra nhận lại rồi nộp ngân hàng trong khi đó bảng này đã scan vào hồ sơ điện tử

- Khi nộp hồ sơ thanh toán DVC tại kho bạc, đơn vị đã scan kèm mẫu danh sách thanh toán cá nhân (mẫu 09). Đơn vị đề nghị không phải nộp bảng giấy (mẫu 09) cho kho bạc

#### \* **KBNN Cam Ranh**

- Nâng cấp phần mềm để được tín hiệu truyền tốt và nhanh hơn

#### \* **KBNN Ninh Hòa**

- Tôi hài lòng

- Làm rất tốt nên không cần ý kiến gì thêm

- Tôi rất hài lòng

- Tôi rất hài lòng với dịch vụ và không có ý kiến gì thêm

- Tôi rất hài lòng với dịch vụ nộp trực tuyến này

- Tôi rất hài lòng

- Dịch vụ công hoàn chỉnh hơn để việc thanh toán nhanh kịp thời hơn

- Nâng cấp thêm phần mềm

- Mỗi nhân viên kiểm soát chỉ hướng dẫn không đồng nhất với nhau

- Hệ thống dịch vụ công hay bị nghẽn mạng

- Công chức hướng dẫn các đơn vị không thống nhất với nhau

- Tôi rất hài lòng

**\* KBNN Diên Khánh**

- Cá nhân hài lòng với dịch vụ công trực tuyến (dichvucong.gov.vn)

- Thái độ phục vụ tốt

- Tôi cảm thấy hài lòng

- Trang web dịch vụ công hơi phức tạp, khó thao tác

- Hài lòng

- Tôi đồng ý các hoạt động trên dịch vụ công

- Hài lòng

- Hồ sơ đơn vị gửi kho bạc đề nghị chuyên viên kiểm tra kỹ 1 lần để đơn vị bổ sung tránh trường hợp đề đơn vị phải sửa và đi lại 2, 3 lần.

- Tôi hài lòng

- Hài lòng

- Hài lòng

- Rất hài lòng

- Hài lòng

- Hài lòng

- Thấy dịch vụ công tốt

- Tôi rất hài lòng dịch vụ công tại kho bạc nhà nước.

- Hài lòng

- Rất hài lòng

- Hài lòng

**\* KBNN Khánh Sơn**

- ATM lương hàng tháng sau khi được KBNN duyệt chi không thực hiện được thao tác đẩy trên dịch vụ công qua cho ngân hàng để chuyển lương mà phải đưa bản giấy được KBNN in ra để gửi cho ngân hàng

- Đề nghị khi giao dịch cần nói chuyện thân thiện hơn. Thái độ của nhân viên tiếp nhận tại KBNN chưa được lịch sự

**Phụ lục III - 8.1**  
**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:*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Cần hướng dẫn cụ thể, rõ ràng cho doanh nghiệp dễ hiểu
- Cần cung cấp số điện thoại để dễ hỗ trợ khi cần
- Cung cấp số điện thoại khi cần hỗ trợ
- Cung cấp số điện thoại để liên lạc
- Đơn mẫu xin giảm thuế

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Không cần bổ sung

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

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Gọi điện trực tiếp hướng dẫn
- Nên mở các buổi hướng dẫn rõ ràng tại phường

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Mẫu viết sẵn

*6. 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 cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Máy in, máy photo: đôi lúc thiếu hồ sơ phải chạy ra ngoài in

*6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Nên để ghế tựa bình thường, ghế xoay rất mất tự nhiên

*8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không*



*cần thiết?*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Nộp thuế môn bài lúc nào cũng photo sổ đất, thấy không cần thiết

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Giấy thông báo thuế

- Hợp đồng phải yêu cầu có bên mua và bên bán đến phải ký trực tiếp

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Thư xác nhận thu nhập tại nơi cơ quan đang công tác

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?*

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Nhiều giấy tờ không hiểu

- Xuất hóa đơn

*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 cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Tờ khai hoàn thuế TNCN

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Giấy tờ không cần thiết

*12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Có công chức thì bận rộn với khách, có công chức làm việc gì không rõ nhưng không tiếp khách

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Hướng dẫn lung tung, không chỉ rõ ràng

- Khó chịu

*14a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Có người lạnh lùng, có người thì tốt hướng dẫn tận tình

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Thanh Trang

*17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Tùy lòng của khách, không đòi hỏi

*18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)*

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Nhận kết quả khi có thông báo

- Chưa gặp

- Không gặp tình huống trên

- Nhận ngay kết quả

- Có kết quả ngay

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Nhận được kết quả

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Không gặp các tình huống trên

- Nhận đúng giấy thông báo

- Không gặp các tình huống trên

- Đến bộ phận một cửa nhận kết quả liền

- Chưa gặp

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Nhận kết quả theo thông báo

- Nhận kết quả đúng giấy hẹn

- Nhận ngay khi có tin nhắn
- Nhận ngay kết quả
- Nhận ngay kết quả
- Kết quả có sớm hơn thời gian hẹn
- Nhận ngay kết quả

22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Không thấy thông tin đường dây nóng
- Không thấy địa chỉ thư điện tử, website

25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Các bộ phận không nắm được phân trách nhiệm mà doanh nghiệp đang phản ánh thuộc về phòng ban nào dẫn đến hiện tượng đùn đẩy trách nhiệm cho nhau, bắt doanh nghiệp liên lạc bộ phận này, bộ phận này lại bắt doanh nghiệp liên lạc bộ phận khác

27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác):

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Đề nghị: Quy định nộp hồ sơ phản hồi trong vòng 24h nhưng nhiều khi 48h vẫn chưa thấy phản hồi
- Hồ sơ liên quan đến online vui lòng phản hồi sớm
- Quy trình nhân viên một cửa trả lời công dân vui lòng không tỏ thái độ khó chịu
- Rất hài lòng
- 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 nhân viên
- Nên duy trì việc đưa phiếu khảo sát định kỳ để doanh nghiệp cung cấp rõ thông tin
- Giải quyết hồ sơ cần nhanh chóng hơn
- Mục hỏi đáp thuế điện tử trả lời còn sơ sài, trích dẫn thông tư rồi trả lời rồi doanh nghiệp tự xác định theo thông tin

- Cán bộ nên cập nhật tiếp thu nhanh về các thông tư, nghị định nhanh chóng, kịp thời để hướng dẫn cho doanh nghiệp làm đúng, tránh tình trạng tới lui tại cơ quan nhiều lần mất thời gian

- Mong cơ quan phát huy hơn nữa những gì đang có

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Làm tốt

- Bộ phận một cửa nhìn chung tạm ổn, tuy nhiên quý vị nên khảo sát mức độ hài lòng với các bộ phận khác; các bộ phận khác của chi cục thuế có vẻ không ổn, thường xuyên đùn đẩy trách nhiệm, gây phiền hà đến doanh nghiệp như: đội kê khai, đội tuyên truyền, IT....

- Cần có sự hướng dẫn rõ ràng, cụ thể hơn trong các thủ tục về chính sách thuế

- Đôi lúc một thông tư mỗi người giải thích khác nhau. Có thể tạo trang hệ thống điện tử - doanh nghiệp truy cập vào để biết các loại giấy tờ nào đã nộp (không riêng tờ khai thuế, giấy đăng ký khấu hao tài sản...). Hạn chế thay đổi thủ tục (vd: mẫu 08 đăng ký TKNH lúc bảo nộp, lúc không)

- Công chức bộ phận một cửa nên cập nhật thông tư quy định để hướng dẫn khách tốt hơn. Chỉ có 1, 2 công chức nắm kỹ, còn lại thì không nắm và còn phải đi hỏi hoặc hướng dẫn không đúng. Khách hàng cũng chỉ ghé quầy của công chức nắm rõ quy định nên dẫn tới việc công chức đó khá bận rộn

- Nên duy trì phiếu khảo sát định kỳ theo quý

- Thái độ làm việc cần vui vẻ, ân cần, nhiệt tình hơn

- Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ

- Giải quyết hồ sơ cần nhanh chóng hơn

- Thủ tục đăng ký tạm ngưng, giải thể công ty còn nhiều thao tác lặp đi lặp lại không cần thiết. Cần phải đơn giản thao tác để người sử dụng dễ hiểu hơn nữa

- Mục hỏi đáp thuế điện tử còn sơ sài và doanh nghiệp tự trích dẫn thông tư

- Nên duy trì việc đưa phiếu khảo sát định kỳ để doanh nghiệp được trình bày ý kiến đóng góp

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Hải lòng

- Mong cơ quan chính quyền làm thủ tục nhanh gọn

- Khó khăn khách hàng, còn hạn hẹp giấy tờ làm sai, khi xin lại giấy thì nhần

- Vấn đề xuất hóa đơn khó khăn

- Không phát sinh thêm ý kiến vì cán bộ nhiệt tình với dân

- Hải lòng

- Cần giải quyết hồ sơ nhanh hơn
- Cán bộ phòng thuế làm việc tốt, tôi rất hài lòng
- Không nên tính lãi khi dân nộp thuế chậm vì bán ế ảm
- Có thể nộp thuế qua hình thức banking hay không
- Không có thắc mắc gì trong quá trình giải quyết thuế
- Đề nghị xem xét giảm thu thuế trường hợp kinh doanh khó khăn
- Tôi hài lòng

**\* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa**

- Thủ tục chuyển đổi hình thức kinh doanh khó khăn
- Xuất hóa đơn cực kỳ khó khăn, không có hỗ trợ được cho hộ kinh doanh
- Hài lòng với bộ phận một cửa, tiếp nhận hồ sơ minh bạch rõ ràng
- Cảm thấy không rõ ràng trong công việc xử lý hồ sơ, giấy tờ hóa đơn
- Thủ tục ít rườm rà

**\* Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa**

- Tốt
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Phục vụ tốt

**Phụ lục III - 8.2**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC CƠ QUAN THUẾ**  
**(Phiếu trực tuyến)**

*1a. Theo ông/bà, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Tra cứu người phụ thuộc theo mã số thuế cá nhân của người đăng ký

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Tổ chức hội nghị trực tuyến liên quan đến nghiệp vụ thuế

*2b. Theo ông/bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Số điện thoại người hỗ trợ trực tiếp để giải đáp thắc mắc khi cần

- Số điện thoại, tên người hỗ trợ, giải đáp trực tuyến

- Hướng dẫn cách nộp hồ sơ điện tử rõ ràng hơn

- Làm một bảng ghi các số điện thoại từng bộ phận, để trước bộ phận một cửa cho người dân biết. Ví dụ: bộ phận hóa đơn, bộ phận thuế

*5a. 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**

- Tải được hóa đơn điện tử trên trang tra cứu

*7a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà cho biết thành phần nào phức tạp hoặc không cần thiết?*

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Quản lý lịch giao dịch

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Các bước làm hồ sơ rườm rà, hay bị sót

**\* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa**

- Nhiều giấy tờ, mẫu biểu không cần thiết

8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ giấy tờ, biểu mẫu nào?

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Nộp và theo dõi công nợ thuế

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Thay biểu mẫu thường xuyên

10b. Cơ quan giải thích lý do trễ hẹn như thế nào?

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- 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

- 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

- Mỗi lần chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp

12a. 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

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

- Không có ý kiến

13d. Nếu có, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

- Không có ý kiến

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

- Không có ý kiến

16a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Tên người tiếp nhận
- Tên người tiếp nhận
- Không có tên người tiếp nhận và số điện thoại
- Không có tên người tiếp nhận và số điện thoại

*19a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*21. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:*

**\* Cục Thuế tỉnh**

- Nâng cấp phần mềm để cập nhật nhanh hơn
- Đề nghị cục thuế ghi rõ và dán hoặc thông báo cụ thể số điện thoại của các bộ phận hỗ trợ doanh nghiệp, tiện cho việc liên hệ nếu có việc cần, tránh việc hỏi đi hỏi lại khi cần thiết
- Hài lòng với cách làm việc của cục thuế tỉnh
- Một số cơ quan ban ngành đã nộp hồ sơ đăng ký trực tuyến rồi phải lấy mã thành công, và nộp hồ sơ tại bộ phận một cửa như vậy rất mất thời gian
- Tài khoản đã đăng ký trực tuyến xong cơ quan thay đổi hệ thống nhưng không hỗ trợ doanh nghiệp đăng ký lại, doanh nghiệp đăng nhập user cũ thì không được chấp nhận và tạo mới thì không cho nên rất phiền

**\* Chi cục Thuế thành phố Nha Trang**

- Bổ sung đội ngũ hướng dẫn người dân thực hiện giao dịch điện tử
- Tốt
- Đường truyền hay bị nghẽn nên hồ sơ nộp không được nhanh
- Đường truyền đôi lúc không ổn định
- Nâng cấp đường truyền, tốc độ để tra cứu được nhanh chóng
- Nên cho nhận kết quả trực tuyến luôn, upload kết quả lên mạng luôn
- Thời hạn trả kết quả hồ sơ nên rút ngắn hơn
- Thời gian giải quyết cần nhanh gọn
- Hỏi đáp thuế trên trang [thuementu.gdt.gov.vn](http://thuementu.gdt.gov.vn) chưa trả lời sát sao cho doanh



nghiệp. Có khi chỉ nêu thông tư và yêu cầu đơn vị tự xác định xem mình thuộc trường hợp nào để tự áp dụng và làm

- Nếu hồ sơ chưa đúng, có sai sót, các cơ quan trả hồ sơ trả lời hoặc từ chối sớm, hạn chế đến ngày hẹn mới từ chối hồ sơ, làm mất thời gian chờ đợi

- Từ chối hồ sơ nên ghi rõ ràng lý do, chỗ cần sửa để người nộp hồ sơ không phải liên hệ hỏi lại

- Đề nghị giảm lược cách nộp hồ sơ trực tuyến

- Đề nghị chi cục thuế ghi rõ và dán ở bộ phận một cửa số điện thoại cần liên hệ tại các bộ phận khác, tránh cho người dân hỏi tới hỏi lui. Ví dụ: cần giải đáp liên quan hóa đơn gọi số nào; cần giải đáp liên quan đến nợ thuế gọi số nào. Đề nghị chi cục thuế hướng dẫn cho cán bộ xưng tên trước khi trả lời điện thoại để người dân khỏi hỏi (thấy bất tiện)

- Cơ quan nên cải thiện việc nghẽn mạng nếu lượng truy cập nhiều

- Cần rút ngắn tiến độ giải quyết trả lời kết quả hồ sơ

- Giải quyết hồ sơ nhanh hơn

- Hy vọng thời gian sau này thủ tục cho người dân thuận lợi hơn. Vẫn có rất nhiều người không biết lãnh đạo các cơ quan tuyên truyền nhiều hơn cho người dân biết

- Hải lòng

#### \* Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa

- Hải lòng

- Cơ quan làm tốt, tôi hải lòng

- Phần mềm phải thường xuyên cập nhật, hiện tại mất nhiều thời gian

- Hay bị mất đường truyền

- Tổ chức hội nghị trực tuyến liên quan đến nghiệp vụ thuế

#### \* Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa

- Hải lòng

- Giải quyết và trả kết quả nhanh chóng

- Tiết kiệm thời gian đi lại của dân

- Cán bộ tư vấn nhiệt tình khi dân có ý kiến

#### \* Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa

- Hải lòng

- Tôi hải lòng

- Hải lòng

- Hải lòng
- Phục vụ tốt
- Chi cục thuế Tây Khánh Hòa phục vụ tốt
- Hải lòng
- Hải lòng
- Rất hải lòng
- Phục vụ tốt
- Tôi thấy dịch vụ công tốt
- Hải lòng
- Tương đối hải lòng
- Tôi thấy rất hải lòng
- Chi cục thuế tốt
- Tốt

**Phụ lục III - 9**  
**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, cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào?*

- Không có ý kiến

*6. 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

*6a. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức rất bất tiện:*

- Không có ý kiến

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

- Không có ý kiến

*9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu?*

- 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

*12a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì? (phương án khác)*

- Không có ý kiến

*14a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?*

- Không có ý kiến

17a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)

- Không có ý kiến

18a. Nếu có bổ sung, cơ quan đã thông báo bổ sung bằng cách nào? (phương án khác)

- Không có ý kiến

21. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ, Ông/Bà gặp phải tình huống nào? (phương án khác)

- Nhận ngay sau khi nộp hồ sơ
- Kết quả đúng hạn
- Làm xong thủ tục có kết quả liền
- Nhận đúng hạn
- Nhận kết quả ngay
- Nhận kết quả đúng hạn

22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

25a. Nếu Không hoặc Rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng? (phương án khác)

- Không có ý kiến

27. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ: (có thể ý kiến đối với cơ quan khác):

- Hài lòng

**Phụ lục III - 10**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA**

*8b. Theo Ông/Bà, bệnh viên/phòng khám cần bổ sung thứ gì?*

**\* Bệnh viện tỉnh**

- Nước, quạt
- Ghế
- Nước
- Cần thêm nước
- Ghế
- Nước
- Ghế ít
- Ghế
- Nước
- Thiếu nước uống do chỉ có 1 trụ nước
- Nước tự mua
- Nước
- Thiếu giường
- Thiếu giường
- Thêm giường
- Thêm giường
- Thêm giường
- Thiếu quạt máy
- Nước uống
- Ghế ngồi chờ
- Quạt máy (có nhưng thiếu)
- Quạt máy, ghế ngồi chờ (có nhưng thiếu)
- Thêm ổ điện
- Nước uống
- Ghế ngồi chờ, máy quạt (có nhưng thiếu)
- Ghế ngồi chờ, máy quạt (có nhưng thiếu)

- Ghế chờ, máy quạt (có nhưng thiếu)
- Ghế ngồi chờ
- Ghế, quạt. nước
- Ghế, nước
- Ghế thiếu
- Ghế, quạt
- Phòng cấp cứu, mổ không có ghế ngồi chờ, đợi mổ phải nằm hành lang
- Thiếu ghế trong buồng bệnh

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Thêm ghế
- Máy quạt
- Thêm quạt
- Quạt

**\* Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu**

- Máy lạnh
- Máy lạnh
- Điều hòa
- Wifi
- Thêm máy quạt
- Máy lạnh
- Máy lạnh
- Máy lạnh

**\* Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần**

- Quạt
- Nước
- Nước
- Quạt
- Nước
- Quạt
- Quạt máy
- Nước

- Ghế ngồi
- Quạt
- Nước
- Ghế ngồi
- Cần bổ sung quạt, nước
- Quạt máy
- Ghế ngồi
- Nước
- Quạt
- Quạt

**\* Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng**

- Đặt thêm thùng rác 1 số điểm cần thiết
- Cần đầy đủ hơn cho người già
- Thêm ghế và quạt
- Máy lạnh
- Máy lạnh
- Máy lạnh
- Bệnh nhân quá đông, nên trang bị thêm
- Phòng chăm cứu còn tường ẩm mốc xanh, nước trong phòng
- Ghế ngồi và nước uống
- Thêm ghế ngồi chờ
- Máy điều hòa
- Giường mới đúng quy cách
- Giường mới

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh**

- Nước uống
- Quạt ở một số vị trí
- Nước uống
- Nước uống
- Có quạt nhưng không hoạt động

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn**

- Tivi

- Tivi

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh**

- Cần bổ sung quạt

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh**

- Quạt máy

- Quạt máy, nước uống

- Quạt

- Quạt máy

- Nước uống, quạt

- Nước uống

- Nước uống

- Nước uống

- Nước uống, quạt máy

- Nước uống, quạt

- Quạt máy

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm**

- Bổ sung thêm nước uống

- Bổ sung thêm nước uống, ly nhựa

- Trang thiết bị y tế

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa**

- Nước uống thêm ở các khu vực phòng khám

- Quạt

*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 tỉnh**

- Chung phòng, không có rèm che

- Lúc khám không có gì che chắn

- Không có gì che

- Rèm không có

- Không riêng tư và không có gì che chắn



- Đo điện tim ngay tại giường không có rèm che
- Không có gì che chắn
- Các giường nằm gần không có rèm

**\* Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu**

- Không thấy riêng tư khi khám và điều trị

**\* Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng**

- Không có màn che khi khám
- Lúc khám không có màn che chắn

*11a. Xin Ông/Bà cho biết bệnh viện/phòng khám gọi lượt khám chữa bệnh bằng cách nào (ví dụ: lấy số thứ tự, loa hoặc màn hình hiện số thứ tự, ...)? (phương án khác)*

**\* Bệnh viện tỉnh**

- Gọi tên tại phòng
- Gọi tên

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Vô cấp cứu, xử lý nhanh chóng
- Lúc vào cấp cứu xử trí nhanh

**\* Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng**

- Nhân viên đọc số thứ tự
- Ngồi chờ nhân viên gọi tới lượt
- Không có loa, bệnh nhân ngồi xa không nghe

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm**

- Xếp hàng chờ tới số của mình

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh**

- Cấp cứu vào thẳng
- Cấp cứu

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh**

- Cấp cứu
- Cấp cứu chuyển qua
- Cấp cứu chuyển qua

*13. Trong khi Ông/Bà chờ đợi, nhân viên y tế đang làm gì? (phương án khác)*

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm**

- Đọc khám ngay

- Không phải chờ

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh**

- Đang giải quyết công việc

- Không biết

- Không biết

- Không biết

- Đang giải quyết công việc

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm**

- Khám bệnh cho bệnh nhân khác

*15a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)*

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm**

- Không phải bồi thường

*18a. Nếu không an tâm thì do đâu? (phương án khác)*

**\* Bệnh viện tỉnh**

- Chưa giải thích rõ thời gian mổ

- Chưa thấy bác sỹ trả lời tình trạng có mổ hay không vì nhà chưa đóng đủ tiền mổ

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh**

- Tùy theo y bác sỹ

*22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?*

**\* Bệnh viện tỉnh**

- Không có đường dây nóng

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Khám tại phòng khám không thấy bảng niêm yết số điện thoại đường dây nóng (còn những khu vực khác thì không biết có hay không)

- Không để ý, không thấy niêm yết số điện thoại đường dây nóng

**\* Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu**

- Web, thư điện tử

*26a. Nếu không hoặc rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm ông/bà không hài lòng? (phương án khác)*

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn**

- Sốt 40<sup>0</sup> mà không cho nhập viện, bắt về nhà, 1 ngày sau mới cho nhập viện

*26b. 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 tỉnh**

- Cần sửa chữa nhà vệ sinh
- Thủ tục xuất viện chậm, chờ từ 13h đến 16h mới xong thủ tục. An ninh chưa đảm bảo, có người lạ vào phòng lúc 2h sáng
- Cần thêm nước rửa tay
- Hài lòng
- Nhân viên y tế thái độ nhiệt tình. Có bán hàng rong vào khoa
- Thuốc của bảo hiểm không tốt => không đưa thẻ được thuốc tốt hơn. Đề nghị cho thuốc tốt như nhau để nhanh hết bệnh.

- Nhà vệ sinh cần sạch hơn và cải tạo mới vì cửa còn hư hỏng

- Cần thêm quạt. Cần cải tạo nhà vệ sinh. Nhân viên y tế tận tình

- Chưa có nước cho bệnh nhân uống

Nhà vệ sinh của bệnh nhân trơn, cần cải tạo để an toàn cho bệnh nhân không bị té ngã

- Tốt

- Nhà vệ sinh chưa tốt, không sạch sẽ

- Mong được bác sỹ quan tâm nhiều hơn

- An ninh lộn xộn, thái độ của nhân viên y tế không nhiệt tình.

Bảo vệ lừa người nhà ra từ 7h30 – 10h30 mà bệnh nhân không đi đứng được, không có người hỗ trợ cho bệnh nhân đi vệ sinh

- Loa nhỏ nghe không rõ

- Nhà vệ sinh bẩn

- Nhà xe chật, nhân viên nhà xe khó chịu

- Nhà vệ sinh bẩn, đợi lâu. Nên có nhân viên hướng dẫn chỗ bấm số

- Nên có người hướng dẫn nơi bấm số. Loa gọi số còn nhỏ
- Loa nhỏ, nhà vệ sinh bẩn
- Loa gọi còn nhỏ
- Hy vọng khuôn viên sạch sẽ hơn
- Đi nội soi nhân viên nói chuyện không nhẹ nhàng, khó chịu
- Hải lòng
- Hải lòng
- Người khuyết tật nên được ưu tiên, nhanh chóng, không chờ. Bãi đỗ xe lộn xộn, không có mái che, không có người dắt xe, sắp xếp xe
- Hải lòng
- Nhà xe lộn xộn, không có người sắp xếp. Hiện trạng này đã kéo dài gây bức xúc
- Hải lòng
- Hôm nay khám có 2 loại thuốc phải mua bên ngoài
- Có tiến bộ so với những năm trước. Cơ sở vật chất đã xuống cấp nhiều so với những năm trước
- Hải lòng
- Yêu cầu cấp giấy nghỉ ốm nhanh (chờ cấp giấy nghỉ ốm tới 11h30 mặc dù đã khám xong)
- BHYT bị giữ lại từ lúc vào đến lúc khám xong mới trả lại (bắt cập). Những lần trước nhận thuốc có hạn sử dụng quá ít (cận ngày)
- Bác sỹ vui vẻ, nhiệt tình
- Nên có sự ưu tiên cho người già, người cao tuổi. Quan tâm người nhà lấy số ưu tiên nhưng khi vào chỗ làm thủ tục thì lại phải chờ đợi như bệnh nhân khác. Yêu cầu có số ưu tiên (thẻ) riêng cho người trên 90 tuổi.
- Nhà vệ sinh hư hỏng nhiều, hư chốt cửa. Nhà vệ sinh nên có giấy vệ sinh
- Nên có mái che cho nơi giữ xe (sợ mưa, nắng)
- Khoa ngoại cột sống nhân viên không nhẹ nhàng. Có khi có tình trạng thiếu thuốc khi khám tiền liệt tuyến (thuốc đông y)
- Mùa dịch tới khám có xét nghiệm nhưng không có thuốc. Đến khám từ lúc 6h30, lãnh thuốc lúc 10h30. Nói chung hải lòng
- Tối khám lúc 9h, lãnh thuốc lúc 10h30 (khám tim mạch lão học), không làm cận lâm sàng nên nhanh. Chỉ chờ đợi lúc làm thủ tục (khoảng 20 phút) vì bệnh nhân đông. Có giai đoạn thiếu thuốc phải mua ngoài
- Bác sỹ khoa ngoại khó chịu, phòng nội soi khó chịu, nạt nộ bệnh nhân

- Nên có sự ưu tiên cho người già
- Nên bổ sung thêm thuốc tốt
- Khoa Đông y nên có người hướng dẫn (74 Quang Trung) vào thứ 3 hàng tuần vì có sự chen lấn
- Chờ đợi lâu vì bệnh nhân đông nhưng hài lòng vì phục vụ tốt
- Xây dựng quy trình tác riêng, khám và trả kết quả
- Một phòng khám nên có 2 bác sỹ và 2 điều dưỡng
- Nhà vệ sinh bẩn
- Có ngày gặp bác sỹ tận tình, có ngày thì sơ sài không nhiệt tình, giao tiếp không nhẹ nhàng (tùy ngày)
- Nhà vệ sinh hư hỏng nhưng chưa sửa chữa
- Có xảy ra vấn đề trộm cắp
- Thanh toán viện phí lâu (chờ 1h30')
- Có tình trạng nằm giường 2 người
- Nhà vệ sinh hư hỏng
- Có xảy ra tình trạng nằm 2 người/giường
- Có mất cắp
- Bệnh viện quá tải, có tình trạng 2-3 bé/giường.
- Nhà vệ sinh hư hỏng
- Sinh viên thực tập thực hiện các thủ thuật tiêm, truyền không tốt gây đau cho các bé
- Thái độ nhân viên tùy người, tùy lúc, có khi tận tình, có khi không
- Lượng bệnh nhân đông, quá tải, 1 giường 2-3 bé
- Kim lòn cho bé thiếu phải đi mua ngoài
- Số lượng bệnh đông, không có giường
- Cơ sở vật chất chật hẹp so với lượng bệnh nhân đông. Thêm giường vì có trường hợp 2-3 bé/giường
- Cơ sở vật chất nhỏ, lượng bệnh đông. 2-3 bé/giường nên mở rộng thêm giường
- Một số thuốc ko có phải mua thêm
- Quá đông, có tình trạng 2-3 bé/giường
- Tình trạng bệnh đông, quá tải, nằm 4 bé/giường
- Cách trả lời của nhân viên chưa được nhẹ nhàng

- Nhà vệ sinh chưa đảm bảo nên nâng cấp
- Thiếu kim luôn, phải ra mua ngoài
- Giường gãy nhưng chưa sửa chữa
- Thỉnh thoảng thiếu thuốc, kim luôn phải mua ngoài
- Thái độ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ
- Nhân viên nhiệt tình, vui vẻ
- Thiếu băng keo phải mua ngoài
- Nhân viên dễ thương, nhiệt tình
- Về vấn đề vệ sinh, hy vọng sẽ được cải thiện. Số lượng bệnh nhân đông, có tình trạng nằm 2-3 người /giường (Khoa cán bộ tim mạch lão học)
- Thái độ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình
- Không có tình trạng nhận quà cáp
- Hải lòng với thái độ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình, xử trí lúc vào viện nhanh chóng
- Cần có thêm số trên mỗi giường bệnh
- Thái độ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình
- Nhà vệ sinh còn bẩn, chật hẹp
- Nên bỏ sung quạt
- Hải lòng với thái độ nhân viên
- Quạt hư nên sửa chữa
- Thái độ nhân viên nhiệt tình
- Hải lòng với thái độ của nhân viên y tế
- Nhà vệ sinh hư hỏng, không sạch sẽ
- Hải lòng
- Có xảy ra trộm cắp
- Nhà vệ sinh hư hỏng
- Cơ sở vật chất cũ
- Có xảy ra trộm cắp tại phòng
- Có sự lộn xộn khi sử dụng ghế ngồi chờ của các phòng
- Có xảy ra tình trạng trộm cắp
- Nhà vệ sinh hư hỏng
- Nhà vệ sinh hơi bẩn nên cải thiện
- Hải lòng với thái độ nhân viên y tế

- Nhà vệ sinh hơi bẩn nên cải thiện
- Nhà vệ sinh cũ, hư hỏng nên cải thiện
- Có vấn đề hút thuốc ngay hành lang phía sau phòng mẹ và bé nên có sự nhắc nhở, kiểm tra. Nhà vệ sinh hư hỏng nên sửa chữa
- Hải lòng với thái độ chăm sóc của nhân viên y tế
- Nhà vệ sinh cũ, bẩn
- Nhà vệ sinh hư hỏng. Có xảy ra tình trạng trộm cắp
- Hải lòng
- Thiếu quần áo bệnh nhân (3 ngày chưa được thay quần áo bệnh nhân)
- Nhà vệ sinh hơi bẩn. Hải lòng thái độ nhân viên
- Có xảy ra vấn đề trộm cắp
- Nhà vệ sinh nên nâng cấp
- Hải lòng với thái độ chăm sóc của nhân viên
- Thêm ghế, quạt máy
- Hải lòng với thái độ chăm sóc
- Thêm ghế chờ bên ngoài phòng
- Thêm ghế chờ, máy quạt
- Thái độ nhân viên y tế dễ thương
- Nhà vệ sinh hư hỏng, cũ
- Nhà vệ sinh hư hỏng, báo và bệnh viện sửa chữa ngay
- Hải lòng với nhân viên
- Vệ sinh 1 số phòng hỏng
- Lịch mổ không rõ ràng (ngày giờ không rõ dễ gây tâm lý cho người bệnh, người thân)
- Nhân viên làm các thủ tục 5 ngày vẫn chưa biết tình trạng bệnh của mình (đã làm các dịch vụ cận lâm sàng)
- Cần thêm an ninh
- Nhập viện 4 lần phải tự lo quạt và nước
- Bán hàng rong vào bệnh viện nên sợ bị mất cắp
- Chi phí gửi xe nhiều
- Nhà vệ sinh bị hư vòi nước
- Phòng mất điện thoại

- Tự thêm quạt
- Cơ sở vật chất rất thiếu, nhà vệ sinh bị hỏng và có phòng không có
- Lịch mổ không rõ ràng, người có quan hệ thì được mổ sớm, không dứt lốt và quan hệ thì vài ngày mới được mổ
- Bệnh nhân bị đau gọi y tá nửa tiếng không thấy đâu, nhiều khi còn không xuống
- Thái độ nhân viên bảo vệ không tốt
- Nhà nghèo chưa đủ tiền tạm ứng để mổ, đang đợi bác sỹ xem xét

**\* Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới**

- Chờ kết quả xét nghiệm cho con 6 tuổi từ 8h đến 9h45'
- Nhân viên làm việc đúng giờ. Thái độ nhiệt tình. Một số thuốc bảo hiểm không có, do đó phải mua ngoài
- Do có xét nghiệm men gan nên phải chờ ngày hôm sau mới có kết quả. Thấy hài lòng, an tâm
- Hài lòng
- Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ lắm. Nhân viên làm việc hơi chậm (không rõ lý do)
- Trong cả quá trình khám chỉ chờ đợi khâu lấy kết quả xét nghiệm là lâu nhất, còn lại các khâu khác thì nhanh
- Chờ kết quả xét nghiệm lâu (nhân viên có hẹn giờ rõ ràng). Thái độ nhân viên nhiệt tình
- Chờ kết quả xét nghiệm (nhân viên có hẹn thời gian rõ ràng)
- Rất hài lòng
- Tạm được, không góp ý gì thêm
- Hài lòng
- Cơ sở vật chất cũ, xuống cấp cần sửa chữa, nâng cấp. Nên đầu tư cơ sở y tế rộng rãi, mới hơn
- Hài lòng
- Thời gian chờ đợi tùy ngày. Những thuốc không có trong danh mục bảo hiểm phải mua ngoài
- Chỉ có khâu kết quả xét nghiệm lâu, nhân viên có hẹn giờ. Thái độ phục vụ rất vui vẻ, nhiệt tình. Hài lòng
- Khâu lấy số thì nhanh, khâu khám thì chậm, kết quả xét nghiệm chờ lâu (nhân viên có hẹn giờ rõ ràng). Mua thuốc bên ngoài đối với thuốc không có trong danh mục bảo hiểm
- Hài lòng
- Cần nâng cấp cơ sở vật chất. Hài lòng với thái độ phục vụ



- Rất hài lòng
- Sắp xếp lại quy trình, ngày phát thuốc phải khác ngày trả kết quả xét nghiệm hoặc phải có phòng riêng trả kết và phát thuốc riêng
- Những ngày làm xét nghiệm thì khá chật
- Có 1 số loại thuốc phải mua ngoài. Thái độ phục vụ rất hài lòng
- Hài lòng
- Còn chật hẹp
- Cơ sở còn chật hẹp cần nâng cấp
- Tạm ổn
- Thái độ nhân viên điều dưỡng có khi hơi cáu gắt (tùy lúc)
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Cơ sở còn chật hẹp
- Hài lòng
- Trần nhà còn bẩn, thái độ nhân viên nhiệt tình. Hài lòng
- Có 1 vài loại thuốc phải mua ngoài
- Làm thuốc trễ, nên làm sớm để trẻ ăn uống. Thái độ nhân viên vui vẻ, nhiệt tình. Nên ưu tiên cho trẻ trước. Bé nhập viện 3 ngày, tình trạng đã đỡ, tốt. Hài lòng
- Chưa có nhà vệ sinh riêng, phải dùng chung, do đó cần xây dựng thêm. Có 1 vài thuốc thiếu phải mua ngoài. Về nhân viên thì hài lòng
- Chưa có nhà vệ sinh riêng, phải dùng chung bất tiện. Hài lòng với cách chăm sóc của nhân viên
- Nhà vệ sinh dùng chung, cần xây dựng thêm. Những vấn đề còn lại hài lòng
- Nhà vệ sinh từ ngày 06/10-07/10 chưa thấy nhân viên dọn dẹp, vòi nước bị hư hỏng. Quạt hư, tối ngủ có nhiều muỗi. Nhà vệ sinh hư cửa (Phòng 0.1)
- Nhà vệ sinh dùng chung, cửa hư. Thái độ nhân viên nhiệt tình (Phòng 0.4)
- Dùng nhà vệ sinh chung (Phòng 2.2). Thái độ nhân viên nhiệt tình, hài lòng
- Tới cổng cấp cứu, nhân viên y tế tiếp nhận nhiệt tình, tận tâm. Về phòng điều trị nhanh chóng. Hài lòng
- Nhà vệ sinh dùng chung, do đó cần xây dựng thêm. Thái độ phục vụ hài lòng
- Rất hài lòng
- Nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, tận tâm. Hài lòng

- Hải lòng
- Rất hải lòng
- Lúc vào nằm hồi sức cấp cứu, qua 7 ngày điều trị tình trạng ổn chuyển lên khoa.

Hải lòng

- Có nhiều ổ điện hư hỏng trong phòng nên sửa
  - Tư vấn giải thích cho bệnh nhân về nhập viện chưa rõ. Mong muốn áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
  - Nhà vệ sinh bị hư cửa mà không sửa. Cửa phòng bị hư chốt. Tủ đầu giường hư cửa. Drap cũ chờ hỏi mới đưa
  - Không có nhà vệ sinh trong phòng. Dùng nhà vệ sinh công cộng mà dơ và hư cửa, không sạch sẽ. Nệm và drap dơ, nệm không bọc simili. Đi xin drap thì mới cho
  - Drap 2 ngày /lần
  - Thái độ nhân viên y tế tốt từ cấp cứu đến khoa. Giữ xe giá cao 5.000 đồng/ngày, Bệnh viện Diên Khánh có 3.000 đồng/ngày. Đem cơm lần nào là tính lần đó. Xe để qua đêm là 10.000 đồng/ lần => quá cao, không hải lòng nhà xe
  - Nắng không có rèm che. Chờ xếp phòng lâu do nhân viên y tế bận cấp cứu bệnh nhân khác
  - Công khai chi phí đầy đủ, rõ ràng. Mua thêm thuốc vì ngoài bảo hiểm xã hội, tầm 3-4 triệu/lần điều trị. Bác sỹ điều trị chuẩn, khám bệnh nhiệt tình. Khi nằm dưới cấp cứu thì đầy đủ, không phải đóng thêm tiền. Không hải lòng nhà xe
  - Gửi xe quá tốn tiền, 10.000 đồng/đêm
  - Nhà vệ sinh cần thêm xô
  - Ngoại trú trên tuyến nên không được tính bảo hiểm, nội trú thì được bảo hiểm.
- Nghe thông tin là 01/7/2022 được thông tuyến
- Đợt trước, bệnh nhi sốt nhập cấp cứu mà không có Giấy khai sinh nên thủ tục khó khăn => không hải lòng vì bệnh viện không lo bệnh nhân (2 giờ chiều), phải nhờ người quen để được giúp đỡ
  - Giải thích rõ về việc đóng thêm chi phí để gửi mẫu xét nghiệm đi Sài Gòn. Nhân viên y tế nhắc nhở đóng. Có cơm từ thiện. So với các bệnh viện khác thì bệnh viện rất tốt
- \* Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu**
- Nên giao tiếp bệnh nhân lịch sự hơn
  - Theo nhận xét của tôi, bệnh viện rất nhiệt tình với bệnh nhân và nhân viên bệnh viện rất tận tình, chu đáo
  - Dịch vụ tốt
  - Bác sỹ nhiệt tình, dịch vụ tốt

- Thái độ đối xử với bệnh nhân tốt
- Tổng quan tốt
- Theo tôi là bệnh viện này rất tốt, bác sỹ nhiệt tình
- Theo tôi, bệnh viện này bác sỹ phục vụ tốt. Tôi rất hài lòng
- Nhân viên, bác sỹ rất tận tình, chu đáo với bệnh nhân. Thuốc cấp đầy đủ, hướng dẫn rất chi tiết

**\* Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi**

- Tạm ứng tiền nằm lại cần thông báo rõ ràng cho bệnh nhân
- Đội ngũ nhân viên bác sỹ tận tình hướng dẫn động viên mọi người, cần tiếp tục nhân rộng và phát huy

- Hài lòng
- Đội ngũ y bác sỹ tận tình hướng dẫn thăm khám
- Dịch vụ y tế rất hài lòng, cần phát huy
- Hài lòng với thái độ phục vụ của y bác sỹ

**\* Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần**

- Rất hài lòng với bệnh viện
- Hài lòng
- Tốt
- Hài lòng
- Tốt
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Tốt
- Tốt
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Phục vụ tốt
- Hài lòng
- Phục vụ tốt, hài lòng
- Rất hài lòng
- Bệnh viện phục vụ tốt

- Hải lòng
- Thái độ phục vụ tốt, chu đáo, nhiệt tình
- Phục vụ nhiệt tình, chu đáo
- Phục vụ tốt
- Thái độ phục vụ tốt
- Phục vụ tốt
- Thái độ phục vụ tốt
- Nhân viên phục vụ tốt
- Thái độ phục vụ tốt
- Phục vụ tốt
- Hải lòng
- Hải lòng
- Thái độ phục vụ tốt

**\* Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng**

- Tôi đang điều trị cơ sở vật chất tốt, các nhân viên phục vụ tận tình dù đông bệnh nhân nhưng phục vụ tận tình
- Bác sỹ, y tá chăm sóc bệnh nhân rất tốt
- Bác sỹ quan tâm, điều dưỡng chu đáo, tốt
- Bác sỹ quan tâm bệnh nhân, điều dưỡng tốt, mỗi giường chỉ có 1 người
- Qua thời gian điều trị tại bệnh viện, tôi thấy phòng bệnh gọn gàng, sạch sẽ. Bác sỹ, điều dưỡng nhiệt tình với bệnh nhân
- Bác sỹ quan tâm, có trách nhiệm với bệnh nhân, điều dưỡng chu đáo
- Phục vụ tốt
- Bệnh viện và phòng khám phục vụ rất tốt, vui vẻ, hòa đồng
- Từ ngày tôi đến điều trị tại bệnh viện, tôi thấy bệnh viện sạch sẽ, bác sỹ và điều dưỡng nhiệt tình với bệnh nhân
- Bác sỹ và điều dưỡng rất quan tâm đến bệnh nhân
- Các bác sỹ và nhân viên phục vụ tốt
- Rất tốt và đầy đủ để các bệnh nhân phục hồi sức khỏe
- Khá tốt
- Bác sỹ quan tâm, lo lắng cho bệnh nhân, điều dưỡng quan tâm
- Bác sỹ, điều dưỡng quan tâm rất tốt

- Bác sỹ và điều dưỡng quan tâm bệnh nhân chu đáo
  - Bác sỹ và điều dưỡng rất quan tâm bệnh nhân
  - Cần thêm: Thuốc men đầy đủ hơn; dụng cụ tập tành, điều trị tăng cường nhiều và đầy đủ hơn
  - Bác sỹ và điều dưỡng tận tâm, lo lắng cho bệnh nhân
  - HÀi lòng
  - Bác sỹ rất quan tâm đến bệnh nhân
  - Bác sỹ và điều dưỡng quan tâm đến bệnh nhân
  - Bác sỹ và điều dưỡng rất quan tâm đến bệnh nhân
  - Không có đề nghị gì. Rất HÀi lòng
  - Nói chung là tốt nhưng mong lãnh đạo và cán bộ cần nâng cao tay nghề và trang thiết bị để khám và chữa cho bệnh nhân được tốt hơn. Xin cảm ơn
  - Tôi thành thật cảm ơn tất cả cán bộ và nhân viên y tế ở đây đã tận tình giúp đỡ trong việc điều trị của tôi
  - Hiện tại tôi đưa người nhà đến điều trị bệnh nhận thấy tiếp đón bệnh niềm nở, hướng dẫn làm các thủ tục nhập viện để điều trị rất OK và điều trị bệnh hiệu quả
  - Rất tốt
  - Thêm ghé và quạt
  - Trong thời gian tới nếu có điều kiện, bệnh viện cần thêm phòng hoặc máy móc vì mình thấy bệnh viện mỗi ngày càng đông
  - Rất tốt bảo đảm chữa bệnh
  - Bác sỹ quan tâm đến bệnh nhân
  - Không có ý kiến gì. Bệnh viện, các nhân viên y tế phục vụ rất tốt
  - Bác sỹ rất quan tâm
  - Bác sỹ và điều dưỡng rất quan tâm đến bệnh nhân
  - Cảm thấy rất HÀi lòng, thuốc uống rất đầy đủ
  - Phục vụ tốt
  - Nếu được, bệnh viện nên mở thêm phòng chăm sóc để bệnh nhân không phải chờ.
- Xin cảm ơn
- Bác sỹ rất quan tâm
  - Còn thiếu máy móc, dụng cụ y tế
  - Bệnh viện, nhân viên y tế chăm sóc bệnh nhân rất tốt
  - Bác sỹ và nhân viên y tế quan tâm đến bệnh nhân

- Bệnh viện, nhân viên y tế chăm sóc rất tốt
- Còn thiếu máy móc và dụng cụ
- Bác sỹ rất vui lòng
- Bác sỹ có quan tâm
- Cảm thấy rất hài lòng, thuốc uống rất đầy đủ
- Cảm thấy rất tốt, thuốc uống rất đầy đủ
- Cần thêm quạt Phòng B3
- Cảm thấy rất tốt, thuốc uống rất đầy đủ
- Bác sỹ và điều dưỡng rất tận tâm
- Bệnh viện và nhân viên y tế nhiệt tình, chu đáo chăm sóc cho bệnh nhân
- Kỹ thuật viên thực hiện nhiệm vụ tốt, nhanh nhẹn, nhiệt tình, có trách nhiệm
- Đội ngũ y bác sỹ phục vụ nhiệt tình, chu đáo, tận tâm, có trách nhiệm cao
- Rất vui vẻ, sốt sắng
- Bệnh viện Phục hồi chức năng hoạt động rất tốt đối với bệnh nhân
- Chăm sóc tốt và chu đáo
- Nhân viên, đội ngũ bác sỹ, y tá phục vụ tận tình. Khám được 5 tháng tình hình bệnh cải thiện tốt
- Nên có chỗ cho người nhà bệnh nhân ngồi chờ
- 5 năm mới quay lại điều trị, thấy bệnh nhân đông, ai cũng vui vẻ, phong cách nhân viên y tế nhiệt tình
- Cảm ơn lòng nhiệt tình của y bác sỹ Bệnh viện Phục hồi chức năng
- Vì khó khăn, chúng tôi rất mong các bác sỹ và nhân viên cùng khắc phục để bệnh nhân chúng tôi được hưởng mọi có được tốt. Xin cảm ơn tất cả cán bộ nhân viên bệnh viện
- Tôi thấy bệnh viện khá hài lòng
- Bố trí thêm dãy ghế ngồi chờ vì có lúc bệnh nhân đông. Khu vệ sinh của bệnh nhân cần làm sạch hơn nữa
- Ở đây tôi thấy rất nhiệt tình của y bác sỹ đều vui vẻ, hòa đồng
- Đề nghị trang bị thêm tủ, giường
- Cơ sở phòng nâng cấp rộng rãi sạch sẽ, có thêm giường cho bệnh nhân
- Hy vọng bệnh viện sẽ được đầu tư thêm để phát triển cơ sở hạ tầng mới, trang thiết bị mới nhiều thêm nữa để khám, chữa bệnh, điều trị cho bệnh nhân
- Xin cung cấp thêm bơm kim tiêm, băng keo ống thông tiểu vào bảo hiểm để bệnh nhân không phải chạy mua ngoài

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm**

- Mong bệnh viện trang bị thêm máy móc, trang thiết bị khám chữa bệnh tốt hơn, đội ngũ y bác sĩ tận tình trong khám chữa bệnh và chẩn đoán bệnh chính xác hơn. Nếu không chữa trị được phải kịp thời thông báo để bệnh nhân chuyển viện kịp thời và có hướng điều trị tốt hơn

- Nhà vệ sinh cần sửa chữa sạch sẽ hơn, các giường bệnh chắc chắn và an toàn hơn thay mới kịp thời nệm, giường bệnh

- Cần nâng cấp cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị.

- Bổ sung thêm thuốc men đầy đủ hơn

- 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

- Cần có đội ngũ y tế chuyên môn cao hơn và nâng cấp cơ sở, trang thiết bị hiện đại hơn

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh**

- Trong các lần khám cho con, đôi khi không có nhân viên trong phòng phải đợi

- Nhà vệ sinh khoa khám bệnh còn hôi

- Nhà vệ sinh xuống cấp, cần sửa chữa

- Nhà vệ sinh xuống cấp, cần bảo trì bảo dưỡng để sạch sẽ hơn. Nước nóng ít, cần bổ sung thêm

- Bổ sung thêm các máy móc, trang thiết bị ở các khoa chuyên sâu

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn**

- Nên quan tâm, chăm sóc người bệnh nhiều hơn. Nên thân thiện, hòa nhã với bệnh nhân

- Cần thêm phòng vệ sinh và nước sinh hoạt

- Thêm ổ điện vào mỗi phòng

- Mong muốn dọn dẹp vệ sinh trong phòng toilet sạch sẽ, nước rửa cung cấp đầy đủ, không để bị mất nước

- Dọn dẹp vệ sinh sạch sẽ xung quanh khuôn viên bệnh viện. Quan tâm đến cơm, canh của người bệnh

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh**

- Hải lòng với cách phục vụ của bệnh viện. Đội ngũ y bác sĩ nhiệt tình, vui vẻ

- Tiếp bệnh nhân rất nhanh chóng, nhiệt tình

- Tận tình giúp đỡ bệnh nhân

- Đội ngũ y bác sĩ tại phòng khám ban đầu nhiệt tình, vui vẻ

- Rất hài lòng với cách phục vụ của bệnh viện
- Hài lòng với đội ngũ y bác sĩ của bệnh viện
- Rất hài lòng với cách phục vụ của bệnh viện
- Bộ phận tiếp bệnh nhân vui vẻ, nhiệt tình hướng dẫn
- Bệnh viện rất sạch sẽ, thoáng mát. Phòng tiếp bệnh nhân khang trang. Hài lòng
- Phòng khám đầy đủ trang thiết bị. Bác sĩ vui vẻ, tiếp đón nhiệt tình
- Bác sĩ khám nhiệt tình, hướng dẫn tận tình
- Tăng cường bác sĩ phụ sản
- Hài lòng, nhân viên vui vẻ nhiệt tình

**\* Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh**

- Đề nghị bệnh viện cần bổ sung bác sĩ trực ở khoa cấp cứu
- Nhà vệ sinh chung mấy người nam vô hút thuốc ảnh hưởng đến người khác, cần giữ vệ sinh chung
- Nhà vệ sinh chung bất tiện
- Thái độ bác sĩ, y tá rất nhiệt tình giúp đỡ, hài lòng
- Đội ngũ y bác sĩ rất tốt với bệnh nhân
- Hài lòng vì bác sĩ rất tốt
- Khi đến khám bệnh bác sĩ rất nhiệt tình hướng dẫn bệnh nhân
- Phục vụ tốt tôi hài lòng
- Làm tốt
- Thái độ phục vụ nhiệt tình
- Bệnh viện tiếp đón và hướng dẫn cho người dân rất nhiệt tình
- Cần trang bị nhiều vật tư thiết bị, thuốc để điều trị cho bệnh nhân tốt hơn, bệnh nhân không phải đi tuyến trên

- Cần những bác sĩ có kinh nghiệm, y tá, y sĩ trình độ chưa có kinh nghiệm
- Cần trang bị thêm máy móc như siêu âm, nội soi, để phục vụ cho bà con

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh**

- Cần nâng cao tay nghề cho bác sĩ
- Tăng thái độ phục vụ tốt hơn. Tăng cường trình độ của y bác sĩ bệnh viện
- Mở thang máy 20/24 giờ cho tất cả sử dụng. Hiện nay có tình trạng đóng thang máy vào khung giờ nhất định. Khi cần lên tầng 3-4 thì người lớn tuổi đi lại rất bất tiện
- Cần nâng cao trình độ chuyên môn để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh cho người



dân; đặc biệt là phải chuẩn đoán chính xác bệnh mới giữ bệnh nhân lại điều trị, chưa chắc chắn thì nên chuyển tuyến trên để không ảnh hưởng đến tính mạng của bệnh nhân

Nên chuyển cho bác sỹ giỏi nhất có thâm niên để xét nghiệm, siêu âm, chẩn đoán bước cuối cùng để đưa ra quyết định

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm**

- Nhìn chung Bệnh viện đa khoa Ninh Diêm các bác sỹ phục vụ nhiệt tình, thoáng mát, sạch sẽ

- Cần bổ sung nước uống
- Các bác sỹ, y tá phục vụ tận tình
- Nhà vệ sinh cần sạch sẽ hơn nhiều
- Cần bổ sung nước uống
- Cần bổ sung nước uống
- Cần thêm máy móc hiện đại hơn
- Làm việc hơi chậm
- Chờ bác sỹ đến khám bệnh hơi lâu
- Tôi rất hài lòng
- Tìm thuốc hơi mạnh tay
- Làm tốt không ý kiến
- Cấp thuốc nhiều hơn và giải quyết cho người bệnh nhanh hơn
- Nâng cao thêm phục vụ, chăm sóc bệnh nhân, hướng dẫn nhiệt tình chu đáo hơn
- Cải thiện vệ sinh phòng bệnh và khu vệ sinh bệnh nhân được gọn gàng sạch sẽ hơn
- Tiếp cận với bệnh nhân nhiều hơn, quan tâm, thăm hỏi tận tình hơn với bệnh nhân nhất là người già và trẻ em

- Bổ sung thêm thuốc trong và ngoài danh mục BHYT
- Cấp thuốc nhiều hơn khi có thẻ BH
- Cấp thêm thuốc, thiết bị y tế còn thiếu
- Không ý kiến gì về cách phục vụ của bệnh viện chỉ mong bệnh viện bổ sung thêm

thuốc

- Bổ sung thêm bác sỹ chuyên môn
- Bổ sung thêm các loại thuốc
- Về BHXH đầy đủ thuốc cho tất cả các loại bệnh
- Cần thêm đội ngũ y, bác sỹ có tay nghề cao
- Cần thêm thiết bị y tế để khám chữa bệnh cho tốt

- Cần thêm bác sĩ để hỗ trợ bệnh nhân khi cần
- Cần bổ sung thêm thuốc
- Mong bệnh viện bổ sung thêm bác sĩ
- Cần thêm thuốc các loại để phục vụ bệnh nhân

**\* Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa**

- Nên có thêm chuông khẩn cấp
- Rất hài lòng
- Phục vụ tốt và tận tâm
- Lắp đặt thêm máy lạnh, sửa chữa ống nước
- Y tá nhiệt tình, vui vẻ, tôi rất hài lòng
- Cần thêm ghế để người thân nuôi bệnh có chỗ ngồi
- Được phục vụ tốt
- Nên có thêm nhân viên để hướng dẫn người bệnh đến khám
- Nên lắp phòng chờ lạnh
- Nên bố trí hợp lý thời gian khám bệnh cho bệnh nhân đừng để chờ quá lâu
- Nên thêm máy quạt khu vực ngồi chờ
- Tắm che nắng
- Cần thêm những bình nước uống ở các khoa
- Cần bổ sung thêm nước uống, quạt và điện ở cầu thang
- Mong nhân viên y tế thân thiện hơn, lịch sự hơn
- Hài lòng
- Thêm bình nước uống và ly giấy
- Khám BHYT đến khi phát thuốc báo hết thuốc, phải tự mua ngoài, đề nghị bệnh viện phải có thuốc đầy đủ để phục vụ cho bà con khám bảo hiểm
- Thái độ phục vụ tốt
- Cần bổ sung thuốc đầy đủ khi phục vụ cho bệnh nhân khám BHYT
- Tôi hài lòng về cách phục vụ, mong muốn bệnh viện cần bổ sung thuốc đầy đủ khi phục vụ cho bệnh nhân khám BHYT, tránh trường hợp phải chạy mua ngoài
- Tôi hài lòng về cách phục vụ của nhân viên bệnh viện
- Tôi nhận thấy bệnh viện phục vụ nhân dân tương đối tốt
- Bệnh viện Ninh Hòa thực hiện tốt phục vụ sức khỏe cho nhân dân, mọi người rất an tâm

- Tôi nhận thấy bệnh viện phục vụ nhân dân rất nhiệt tình, chu đáo
- Phục vụ tốt, giờ giấc đảm bảo
- Bố trí thêm phòng khám đặc biệt là khoa nội
- Tiếp đón và khám chữa bệnh tốt
- Nhập viện bắt buộc bệnh nhân xin giấy chuyển viện tại cơ sở 2 (bảo hiểm không đúng tuyến)
- Mất khá nhiều thời gian cho bệnh nhân, đợi lâu
- Cần bổ sung thêm thiết bị và nhân viên y tế để phục vụ việc khám chữa bệnh được tốt hơn và nhanh hơn
- Nói chung đa số các bác sĩ nhiệt tình khám bệnh, tư vấn rõ ràng, tuy có đôi lúc còn nói điện thoại, hay đi đâu đó một lúc mới trở lại khám (số ít)
- Các bác sĩ, nhân viên khá nhiệt tình nhưng cần quan tâm đến bệnh nhân hơn
- Nói chung các bác sĩ làm đúng trách nhiệm công việc, tuy nhiên cần nhiệt tình và ân cần hơn với bệnh nhân
- Cần giải quyết thủ tục nhanh chóng hơn

**Phụ lục III - 11**  
**TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC**  
**CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

*8b. Theo Ông/Bà, bệnh viên/phòng khám cần bổ sung thứ gì?*

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước**

- Nước, ghé
- Quạt, nước
- Nước
- Nước uống
- Ghé
- Quạt, nước
- Nước, quạt, ghé ngồi
- Nước, quạt, ghé
- Quạt, nước
- Nước, quạt, ghé ngồi
- Nước, quạt, ghé ngồi
- Nước, ghé ngồi
- Quạt, nước

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim**

- Bỏ sung ly uống nước sử dụng 01 lần
- Bỏ sung giấy vệ sinh trong nhà vệ sinh
- Bỏ sung ly uống nước sử dụng 01 lần

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm**

- Nước, quạt
- Nước
- Nước, quạt
- Quạt
- Quạt
- Nước
- Nước, quạt
- Nước

- Nước, quạt
- Quạt
- Quạt
- Nước
- Nước
- Nước, quạt
- Nước, quạt
- Nước uống
- Nước, quạt
- Nước uống
- Nước uống
- Nước uống, quạt
- Nước, quạt
- Nước uống
- Nước uống
- Nước uống
- Nước uống
- Nước uống
- Nước uống
- Nước uống

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông**

- Cần bổ sung đều khẩu trang thuận tiện cho bệnh nhân

*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

*11a. Xin Ông/Bà cho biết bệnh viện/phòng khám gọi lượt khám chữa bệnh bằng cách nào (ví dụ: lấy số thứ tự, loa hoặc màn hình hiện số thứ tự, ...)? (phương án khác)*

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc**

- Vào ngay phòng điều trị cấp cứu

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 1**

- Nhân viên y tế gọi tên – phát số
- Nhân viên y tế phát số - gọi tên
- Nhân viên y tế gọi tên phát số
- Nộp BHYT + CMND tại quầy – phát số
- Nhân viên y tế phát số
- Nộp sổ - phát số
- Nhân viên y tế gọi tên – phát số
- Nộp BH + CMND, Nhân viên y tế gọi tên – phát số
- Nộp BH + CMND, Nhân viên y tế gọi tên – phát số lên lầu khám
- Nộp BH vào khu tiếp nhận, sau đó nhận số thứ tự từ nhân viên
- Nhân viên phát số sau khi nộp BH và CMND vào quầy
- Nộp BH, CMND - quầy lễ tân - lấy số lên phòng khám
- Gọi tên sau khi nộp sổ

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 2**

- Xếp hàng chờ tới số của mình

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 3**

- Gọi tên sau khi nộp sổ.
- Gọi tên theo thứ tự
- Nộp sổ khám bệnh đọc tên
- Đọc theo tên
- Đọc tên theo số thứ tự nộp sổ lấy số

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 4**

- Gọi tên sau khi nộp sổ

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm**

- Gọi tên
- Gọi tên
- Gọi tên
- Gọi theo thứ tự bằng miệng

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông**

- Lấy số thứ tự
- Bóc số

- Bốc số
- Lấy số thứ tự
- Phát số chờ đến lượt
- Phát số
- Phát số
- Phát số
- Phát số
- Lấy số
- Lấy số
- Lấy số thứ tự

13. Trong khi Ông/Bà chờ đợi, nhân viên y tế đang làm gì? (phương án khác)

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình**

- Đi họp

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 2**

- Đang khám bệnh cho bệnh nhân

15a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (phương án khác)

- Không có ý kiến

18a. Nếu không an tâm thì do đâu? (phương án khác)

- Không có ý kiến

22a. Nếu không đầy đủ, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

- Không có ý kiến

26a. Nếu **không** hoặc **rất không hài lòng**, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm ông/bà không hài lòng? (phương án khác)

- Không có ý kiến

26b. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý để bệnh viện/phòng khám phục vụ tốt hơn





- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng

- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Hài lòng
- Rất hài lòng
- Hài lòng

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình**

- Bị đau dạ dày mà cho thuốc 3 ngày, không hẹn ngày tái khám. Uống thuốc nhưng không hết

- Đến khám bệnh cho con, con bị sốt mà bác sỹ đi họp hết, phải đợi lâu

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê**

- Khu vực vệ sinh chưa được sạch sẽ
- Bác sỹ cần có chuyên môn tổng quát trong việc khám và chẩn đoán bệnh
- Bố trí bác sỹ trực ngoài giờ thường xuyên. Chẩn đoán bệnh và thông báo cho bệnh nhân và người nhà biết rõ tình trạng bệnh của mình. Khi thấy tình trạng chuyên biến

nặng cần thực hiện chuyển tuyến lên bệnh viện trên ngay

- Bác sỹ có thái độ niềm nở hơn với những bệnh nhân già
- Khâu khám chữa bệnh đừng để bệnh nhân phải ngồi đợi tới lượt quá lâu
- Không để người lạ vào khu vực bệnh nhân
- Khu vực vệ sinh phòng khám còn bẩn. Bác sỹ khám chữa bệnh cần thường xuyên thăm hỏi tình trạng của bệnh nhân
- Một số bệnh nhân nhập viện không xác định được bệnh cần chuyển tuyến lên bệnh viện trên

- Thái độ phục vụ tốt
- Phục vụ nhiệt tình
- Phục vụ nhiệt tình, chu đáo
- Tôi rất hài lòng sự phục vụ tận tình của y bác sỹ, phòng khám
- Hài lòng với sự phục vụ của y bác sỹ
- Dịch vụ tốt, giá cả hợp lý
- Bác sỹ tận tình, chu đáo
- Dịch vụ tốt, sạch sẽ
- Thái độ phục vụ tốt
- Nhiệt tình
- Thái độ vui vẻ, nhiệt tình, chu đáo
- Dịch vụ tốt, giá cả hợp lý
- Chưa quan tâm đến bệnh nhân
- Bác sỹ chu đáo, tận tình
- Bác sỹ tốt và quan tâm khám chữa bệnh cho bệnh nhân
- Thái độ nhiệt tình, quan tâm bệnh nhân
- Thái độ nhiệt tình
- Thái độ bác sỹ tốt, chăm sóc tốt, phục vụ tốt
- Bác sỹ có quan tâm đến bệnh nhân khám chữa bệnh
- Bác sỹ luôn tận tâm với bệnh nhân
- Đội ngũ y bác sỹ vui vẻ, nhiệt tình
- Thái độ nhiệt tình
- Thái độ phục vụ rất tốt, rất hài lòng

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim**

- Đề nghị bổ sung ly uống nước sử dụng 01 lần
  - Đề nghị bổ sung ly uống nước
  - Nhà vệ sinh hư hỏng nhiều; thiếu thốn
  - Phục vụ của y bác sĩ khá tốt, cơ sở vật chất ổn
  - Cơ sở vật chất khá đầy đủ, phục vụ khá tốt
  - Ghế ngồi chờ đầy đủ, trang thiết bị đầy đủ. Nhân viên y tế lịch sự
  - Phục vụ khá tốt, không có ý kiến
  - Còn thiếu một số thuốc
  - Cần thêm nước uống
  - Cần thêm thuốc, nhất là thuốc BHYT
  - Bổ sung thêm ly uống nước
  - Đề nghị phòng khám dời quầy cấp phát thuốc xuống tầng trệt, người già không leo cầu thang lên xuống được
  - Đề nghị dời quầy cấp phát thuốc xuống tầng trệt người cao tuổi không leo lên được
  - Đôi khi y bác sĩ còn hơi chậm trong khâu khám bệnh
  - Cơ sở vật chất đầy đủ, nhân viên phục vụ tốt
  - Rất hài lòng
  - Phục vụ tốt, không có ý kiến
- \* Phòng khám Đa khoa khu vực số 1**
- Đội chuyên Bệnh viện tỉnh chụp phim
  - Hài lòng
  - Đi vào giữa tuần nên bệnh viện vắng – khám nhanh
  - Đôi lúc hết thuốc - mua ngoài
  - Nhân viên hiền, nhiệt tình
  - Thái độ nhân viên y tế nhiệt tình, giải thích cụ thể khi hết thuốc
  - Cơ sở lâu năm nên xuống cấp – cần cải tạo thì mới được
  - Xin thuốc theo đơn cũ không có, nhận thuốc BHYT thì không phù hợp, phải mua thêm thuốc phù hợp bên ngoài.
  - Bị da liễu, xin chuyển viện nhưng không được
  - Tạm được
  - Cơ sở vật chất xuống cấp – cần nâng cấp

- Nhiều khâu nên rút ngắn lại. Nên bỏ khâu kế toán, chuyển qua được cho ngắn gọn, nhanh

- Hải lòng

- Máy siêu âm cũ, còn trắng đen. Ghế gãy, cần thay. Hải lòng về sự phục vụ của nhân viên tuy nhiên cơ sở vật chất quá cũ

- Máy XQ nên sửa chữa

- Thứ hai đầu tuần đông bệnh nhân nên chờ lâu, còn những ngày trong tuần thì nhanh

- Thuốc hay thiếu (hoặc hết) phải đổi lại loại khác. Cơ sở vật chất cũ, xuống cấp, nên nâng cấp

- Dịch vụ tạm chấp nhận được. Nên có quầy bấm số điện tử để có sự công bằng, nên có màn hình hiện số thứ tự. Cơ sở xuống cấp, cần nâng cấp

- Hải lòng. Cơ sở vật chất xuống cấp – cần nâng cấp

- Ngày đầu tuần đông nên thêm phòng khám để giải quyết bệnh nhanh hơn

- Thiếu thuốc cho bệnh nhân, còn lại hải lòng

- Khám nhi được ưu tiên nhưng không có chụp phim phổi

#### **\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 2**

- Phòng khám làm việc tốt.

- Rất hải lòng vì cách khám chữa bệnh của phòng khám

- Hải lòng, nhân viên đáp ứng các ý kiến, hỏi đáp của bệnh nhân rõ ràng

- Nhân viên y tế làm việc tốt

- Nhân viên y tế làm việc hải lòng

- Nhân viên y tế làm việc tận tình

- Nhân viên y tế làm việc nhiệt tình, khám bệnh tốt, ổn định sức khỏe của tôi

- Bác sĩ khám bệnh tốt

- Nhân viên làm việc khá hải lòng

- Tốt, nhiệt tình, tận tụy trong nghề nghiệp

- Đầu tư trang thiết bị y tế

- Nhân viên làm việc tốt, tận tình

- Nhân viên tiếp đón, phục vụ bệnh nhân nhiệt tình

- Nhân viên y tế, bác sĩ tận tình

- Làm việc tốt, rất nhiệt tình

- Đề nghị Sở Y tế cần quan tâm bổ sung trang thiết bị máy móc như chụp X-

quang,...

- Y bác sĩ khám và chỉ dẫn tận tình, riêng bác sĩ Mai rất có lòng tốt với bệnh nhân
- Bệnh viện các y bác sĩ thân thiện, phục vụ tốt, quan tâm tới bệnh nhân
- Rất mong bác sĩ phục vụ tận tình
- Cần trang bị thêm thiết bị y tế hiện đại hơn
- Có thay đổi nhiệt tình hơn
- Phòng khám rộng rãi, thoáng mát, nhân viên y tế nhiệt tình, thân thiện, nhưng trang thiết bị nếu đầy đủ hơn thì bệnh nhân không phải đi xa hơn
- Có nhiều nhân viên nói chuyện với bệnh nhân thiếu thiện cảm
- Nhân viên, bác sĩ nhiệt tình, chu đáo
- Cán bộ, nhân viên tận tình tư vấn những vấn đề người bệnh thắc mắc, thăm hỏi động viên những người bệnh khó khăn
- Nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, xin cảm ơn nhiều
- Nhân viên y tế làm việc tương đối, giải quyết rõ ràng, thuốc cấp đầy đủ, nhiệt tình
- Nhân viên y tế quan tâm chăm sóc không đòi hỏi bồi dưỡng, coi bệnh nhân như người nhà, xứng đáng lương y như từ mẫu
- Nhân viên cán bộ nhiệt tình làm tốt công việc
- Phục vụ bệnh nhân tốt
- Nhân viên bác sĩ rất tốt
- Nhân viên phục vụ bệnh nhân rất tốt, rất ân cần
- Nhân viên nhiệt tình, giải đáp thắc mắc của bệnh nhân, nhiệt tình
- Các cán bộ y tế cần lịch sự, nhã nhặn với các bệnh nhân hơn
- Cần cung cấp thêm trang thiết bị y tế để phục vụ việc khám thuận tiện và người bệnh cảm thấy yên tâm
- Cơ sở vật chất cần đầu tư sạch đẹp hơn, trang thiết bị cần trang bị hiện đại hơn để đáp ứng với quy mô chức năng phòng khám
- Tốt, hài lòng
- Nhân viên làm tốt
- Phòng vệ sinh chưa được sạch sẽ
- Tương đối tốt, nhân viên y tế vui vẻ, hòa đồng
- Khám huyết áp nên đo huyết áp cho bệnh nhân

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 3**

- Sơn sửa mới nhìn cho sạch sẽ
- Phòng khám làm việc tốt
- Rất hài lòng vì cách khám chữa bệnh của phòng khám
- Hài lòng, nhân viên đáp ứng các ý kiến, hỏi đáp của bệnh nhân rõ ràng
- Nhân viên y tế làm việc tốt
- Nhân viên y tế làm việc hài lòng
- Nhân viên y tế làm việc tận tình
- Nhân viên y tế làm việc nhiệt tình, khám bệnh tốt, ổn định sức khỏe của tôi
- Bác sĩ khám bệnh tốt
- Nhân viên làm việc khá hài lòng
- Tốt, nhiệt tình, tận tụy trong nghề nghiệp
- Đầu tư trang thiết bị y tế
- Nhân viên làm việc tốt, tận tình
- Nhân viên tiếp đón, phục vụ bệnh nhân nhiệt tình
- Nhân viên y tế, bác sĩ tận tình
- Làm việc tốt, rất nhiệt tình
- Bệnh viện các y bác sĩ thân thiện, phục vụ tốt, quan tâm tới bệnh nhân
- Nhân viên, bác sĩ nhiệt tình, chu đáo
- Nhân viên cán bộ nhiệt tình làm tốt công việc
- Phục vụ bệnh nhân tốt
- Nhân viên bác sĩ rất tốt
- Nhân viên phục vụ bệnh nhân rất tốt, rất ân cần

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 4**

- Sơn sửa mới nhìn cho sạch sẽ
- Phòng khám đã lâu, tương đối cũ kỹ, cơ sở vật chất dần xuống cấp cần được tu bổ và xây dựng lại
- Phòng khám làm việc tốt
- Rất hài lòng vì cách khám chữa bệnh của phòng khám
- Hài lòng, nhân viên đáp ứng các ý kiến, hỏi đáp của bệnh nhân rõ ràng
- Nhân viên y tế làm việc tốt
- Nhân viên y tế làm việc hài lòng
- Nhân viên y tế làm việc tận tình

- Nhân viên y tế làm việc nhiệt tình, khám bệnh tốt, ổn định sức khỏe của tôi
- Bác sĩ khám bệnh tốt
- Nhân viên làm việc khá hài lòng
- Tốt, nhiệt tình, tận tụy trong nghề nghiệp
- Đầu tư trang thiết bị y tế
- Nhân viên làm việc tốt, tận tình
- Nhân viên tiếp đón, phục vụ bệnh nhân nhiệt tình
- Nhân viên y tế, bác sĩ tận tình
- Làm việc tốt, rất nhiệt tình
- Bệnh viện các y bác sĩ thân thiện, phục vụ tốt, quan tâm tới bệnh nhân
- Nhân viên, bác sĩ nhiệt tình, chu đáo
- Nhân viên cán bộ nhiệt tình làm tốt công việc
- Phục vụ bệnh nhân tốt
- Nhân viên bác sĩ rất tốt

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực số 5**

- Phòng khám phục vụ nhiệt tình, tư vấn rất ổn
- Bác sĩ và y tá rất tốt
- Phòng khám cho thêm nhân viên y tế để hướng dẫn bệnh nhân những lúc đông bệnh nhân
- Phòng khám phục vụ nhiệt tình, tư vấn rất ổn
- Phòng khám làm việc đúng quy định và hợp lý
- Phục vụ tốt và tận tâm
- Cần thêm trang thiết bị và thêm phòng khám sản
- Rất hài lòng
- Khám chữa bệnh rất tốt
- Nhân viên và bác sĩ phòng khám làm việc rất tốt, tận tình
- Lên khám thuận lợi, nhanh chóng nên không ý kiến gì thêm
- Bác sĩ ở đây làm việc rất tốt, tận tình hướng dẫn bệnh nhân
- Khi đến đây tôi chỉ muốn xin giấy chuyển viện
- Trưởng khoa đến nhân viên phục vụ rất chu đáo và rất nhiệt tình với bệnh nhân
- Điều chỉnh việc mỗi lần tái khám phải xin giấy chuyển viện
- Trưởng khoa đến nhân viên phục vụ rất chu đáo và rất nhiệt tình với bệnh nhân



- Cần trang bị thêm máy móc hiện đại hơn
- Khu vệ sinh công cộng không sạch sẽ
- Trước mắt lâu giờ khám thì thấy phòng khám số 05 khá tốt, nhân viên nói chuyện dễ hiểu, thuốc cấp đầy đủ
- Cần làm lại nhà vệ sinh cho sạch sẽ hơn
- Nhân viên phòng khám phục vụ tốt, khu vệ sinh sạch sẽ
- Phòng khám làm việc rất tốt, nhân viên nhiệt tình vui vẻ, rất dễ mến
- Cần bảng thông báo điện tử để người dân đi khám bệnh dễ nhận biết đến lượt khám

- Bác sĩ ở đây làm việc rất tốt, tận tình hướng dẫn bệnh nhân
- Phòng khám làm việc rất tốt, nhân viên nhiệt tình vui vẻ, rất dễ mến
- Phòng khám làm việc rất tốt, nhân viên nhiệt tình vui vẻ
- Phục vụ ân cần, chăm sóc bệnh nhân chu đáo
- Phòng khám làm việc rất tốt, nhân viên nhiệt tình vui vẻ

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm**

- Bổ sung Máy siêu âm
- Bổ sung Máy chụp phim
- Bổ sung Máy chụp X-quang
- Bổ sung Máy siêu âm, Máy chụp X-quang
- Bổ sung Máy siêu âm, Máy chụp X-quang
- Trang bị thêm máy chụp X-quang, siêu âm
- Bổ sung Máy chụp X-quang, siêu âm, máy lọc nước nóng – lạnh
- Bổ sung Máy chụp X-quang, siêu âm
- Bình lọc nước sạch giành cho bệnh nhân. Máy chụp X-quang, siêu âm

**\* Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông**

- Bổ sung thêm thuốc cho nhiều loại bệnh để người dân không phải đi vô bệnh viện huyện xa xôi
- Nâng cao chất lượng y bác sĩ để người dân đến thăm khám nhiều hơn
- Tôi rất hài lòng về phòng khám đa khoa Tu Bông
- Tăng cường bác sĩ giỏi về phục vụ cho dân để khỏi lên tuyến trên
- Tôi rất hài lòng
- Tôi hài lòng



**PHỤ LỤC IV.**  
**QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA**

**Phụ lục IV - 1**  
**QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA NĂM 2022 - SỞ NỘI VỤ CHỦ TRÌ**

**I. MẪU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG NỘP HỒ SƠ TRỰC TIẾP**

**1. Các Sở, Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong**  
**Cơ quan**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	9	1,4
	Sở Công Thương	43	6,5
	Sở Du lịch	29	4,4
	Sở Giáo dục và Đào tạo	31	4,7
	Sở Giao thông và Vận tải	78	11,8
	Sở Kế hoạch và Đầu tư	20	3,0
	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	47	7,1
	Sở Ngoại vụ	22	3,3
	Sở Nội vụ	55	8,3
	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	47	7,1
	Sở Tài nguyên và Môi trường	39	5,9
	Sở Thông tin và Truyền thông	20	3,0
	Sở Tư pháp	79	12,0
	Sở Văn hóa và Thể thao	19	2,9
	Sở Xây dựng	42	6,4
	Sở Y tế	80	12,1
	Total	660	100,0

**Đối tượng**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	217	32,9
	Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	106	16,1
	Cá nhân/hộ gia đình	334	50,6
	Total	657	99,5
Missing	System	3	0,5
Total		660	100,0

**Giới tính**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nam	306	46,4
	Nữ	351	53,2
	Total	657	99,5
Missing	System	3	0,5
Total		660	100,0

**Tuổi**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	18-29	127	19,2
	30-39	262	39,7
	40-49	157	23,8
	50-60	73	11,1
	>60	41	6,2
	Total	660	100,0

**Trình độ học vấn**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	3	0,5
	Cấp II	34	5,2
	Cấp III	91	13,8
	Trung cấp	45	6,8
	CD, ĐH	440	66,7
	Trên đại học	43	6,5
	Khác	4	,6
	Total	660	100,0

**Nghề nghiệp**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nội trợ, lao động tự do	57	8,6
	Sinh viên	9	1,4
	Công nhân	27	4,1
	Nông dân	5	0,8
	Cán bộ, công chức, viên chức	187	28,3
	Kinh doanh	226	34,2
	Nghỉ hưu	16	2,4
	Khác	133	20,2
	Total	660	100,0

**2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố****Cơ quan**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	UBND huyện Cam Lâm	170	12,7
	UBND huyện Diên Khánh	180	13,4
	UBND huyện Khánh Sơn	150	11,2
	UBND huyện Khánh Vĩnh	146	10,9
	UBND huyện Vạn Ninh	161	12,0
	UBND thành phố Cam Ranh	170	12,7
	UBND thành phố Nha Trang	190	14,2
	UBND thị xã Ninh Hòa	172	12,8
	Total	1339	100,0

### Đối tượng

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	9	0,7
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	18	1,3
Cá nhân/hộ gia đình	1308	97,7
Total	1335	99,7
Missing System	4	0,3
Total	1339	100,0

### Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Nam	715	53,4
Nữ	624	46,6
Total	1339	100,0

### Tuổi

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
18-29	131	9,8
30-39	386	28,8
40-49	331	24,7
50-60	315	23,5
>60	176	13,1
Total	1339	100,0

### Trình độ học vấn

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Tiểu học	130	9,7
Cấp II	295	22,0
Cấp III	357	26,7
Trung cấp	80	6,0
CD, ĐH	423	31,6
Trên đại học	23	1,7
Khác	31	2,3
Total	1339	100,0

### Nghề nghiệp

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Nội trợ, lao động tự do	258	19,3
Sinh viên	13	1,0
Công nhân	54	4,0
Nông dân	233	17,4
Cán bộ, công chức, viên chức	200	14,9
Kinh doanh	452	33,8

	Nghi hưu	54	4,0
	Khác	74	5,5
	Total	1338	99,9
Missing	System	1	,1
Total		1339	100,0

### 3. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai

#### Cơ quan

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Cam Lâm	60	12,6
	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Diên Khánh	60	12,6
	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Khánh Sơn	60	12,6
	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Khánh Vĩnh	66	13,9
	Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Vạn Ninh	60	12,6
	Chi nhánh VPĐK đất đai thành phố Cam Ranh	60	12,6
	Chi nhánh VPĐK đất đai thành phố Nha Trang	50	10,5
	Chi nhánh VPĐK đất đai thị xã Ninh Hòa	60	12,6
	Total	476	100,0

#### Đối tượng

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	2	0,4
	Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	1	0,2
	Cá nhân/hộ gia đình	465	97,7
	Total	468	98,3
Missing	System	8	1,7
Total		476	100,0

#### Giới tính

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nam	268	56,3
	Nữ	207	43,5
	Total	475	99,8
Missing	System	1	,2
Total		476	100,0

**Tuổi**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	18-29	38	8,0
	30-39	128	26,9
	40-49	114	23,9
	50-60	106	22,3
	>60	90	18,9
Total		476	100,0

**Trình độ học vấn**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	49	10,3
	Cấp II	150	31,5
	Cấp III	113	23,7
	Trung cấp	29	6,1
	CD, ĐH	118	24,8
	Trên đại học	5	1,1
	Khác	11	2,3
	Total	475	99,8
Missing	System	1	,2
Total		476	100,0

**Nghề nghiệp**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nội trợ, lao động tự do	102	21,4
	Công nhân	21	4,4
	Nông dân	145	30,5
	Cán bộ, công chức, viên chức	70	14,7
	Kinh doanh	76	16,0
	Nghỉ hưu	33	6,9
	Khác	29	6,1
Total		476	100,0

**4. Bảo hiểm xã hội****Cơ quan**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm	40	34,8
	Bảo hiểm xã hội huyện Diên Khánh	25	21,7
	Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa	25	21,7
	Bảo hiểm xã hội TP Cam Ranh	25	21,7
	Total	115	100,0



### Đối tượng

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	28	24,3
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	68	59,1
Cá nhân/hộ gia đình	18	15,7
Total	114	99,1
Missing System	1	0,9
Total	115	100,0

### Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Nam	21	18,3
Nữ	90	78,3
Total	111	96,5
Missing System	4	3,5
Total	115	100,0

### Tuổi

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid 18-29	5	4,3
30-39	51	44,3
40-49	32	27,8
50-60	21	18,3
>60	6	5,2
Total	115	100,0

### Trình độ học vấn

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Cấp II	2	1,7
Cấp III	2	1,7
Trung cấp	21	18,3
CĐ, ĐH	87	75,7
Trên đại học	2	1,7
Khác	1	,9
Total	115	100,0

### Nghề nghiệp

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Nội trợ, lao động tự do	2	1,7
Nông dân	1	,9
Cán bộ, công chức, viên chức	81	70,4
Kinh doanh	16	13,9

	Nghi hưu	6	5,2
	Khác	8	7,0
	Total	114	99,1
Missing	System	1	,9
Total		115	100,0

## 5. Công an

### Cơ quan

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Công an huyện Cam Lâm	78	10,6
	Công an huyện Diên Khánh	78	10,6
	Công an huyện Khánh Sơn	70	9,5
	Công an huyện Khánh Vĩnh	78	10,6
	Công an huyện Vạn Ninh	80	10,9
	Công an thành phố Cam Ranh	80	10,9
	Công an thành phố Nha Trang	85	11,6
	Công an thị xã Ninh Hòa	79	10,7
	Công an tỉnh Khánh Hòa	107	14,6
	Total	735	100,0

### Đối tượng

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	13	1,8
	Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	19	2,6
	Cá nhân/hộ gia đình	697	94,8
	Total	729	99,2
Missing	System	6	0,8
Total		735	100,0

### Giới tính

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nam	399	54,3
	Nữ	331	45,0
	Total	730	99,3
Missing	System	5	,7
Total		735	100,0

### Tuổi

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	18-29	212	28,8
	30-39	228	31,0
	40-49	146	19,9
	50-60	104	14,1
	>60	42	5,7
	Total	732	99,6
Missing	System	3	0,4
Total		735	100,0

### Trình độ học vấn

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	49	6,7
	Cấp II	194	26,4
	Cấp III	186	25,3
	Trung cấp	53	7,2
	CD, ĐH	223	30,3
	Trên đại học	14	1,9
	Khác	16	2,2
Total		735	100,0

### Nghề nghiệp

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nội trợ, lao động tự do	200	27,2
	Sinh viên	23	3,1
	Công nhân	88	12,0
	Nông dân	113	15,4
	Cán bộ, công chức, viên chức	111	15,1
	Kinh doanh	95	12,9
	Nghỉ hưu	16	2,2
	Khác	88	12,0
	Total	734	99,9
	Missing	System	1
Total		735	100,0

## 6. Cơ quan thuế

### Cơ quan

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	65	21,8
	Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	72	24,2
	Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa	35	11,7

Chi cục Thuế thành phố Nha Trang	77	25,8
Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	49	16,4
Total	298	100,0

### Đối tượng

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	76	25,5
	Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	34	11,4
	Cá nhân/hộ gia đình	183	61,4
	Total	293	98,3
Missing	System	5	1,7
Total		298	100,0

### Giới tính

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nam	105	35,2
	Nữ	189	63,4
	Total	294	98,7
Missing	System	4	1,3
Total		298	100,0

### Tuổi

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	18-29	32	10,7
	30-39	133	44,6
	40-49	85	28,5
	50-60	28	9,4
	>60	20	6,7
Total		298	100,0

### Trình độ học vấn

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	6	2,0
	Cấp II	26	8,7
	Cấp III	53	17,8
	Trung cấp	20	6,7
	CD, ĐH	187	62,8
	Trên đại học	6	2,0
Total		298	100,0

### Nghề nghiệp

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Nội trợ, lao động tự do	6	2,0
Công nhân	5	1,7
Nông dân	1	,3
Cán bộ, công chức, viên chức	52	17,4
Kinh doanh	178	59,7
Nghỉ hưu	3	1,0
Khác	53	17,8
Total	298	100,0

### 7. Ngân hàng nhà nước

#### Cơ quan

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa	13	100,0

#### Đối tượng

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	3	23,1
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	6	46,2
Cá nhân/hộ gia đình	4	30,8
Total	13	100,0

#### Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Nam	7	53,8
Nữ	6	46,2
Total	13	100,0

#### Tuổi

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
18-29	1	7,7
30-39	5	38,5
40-49	6	46,2
50-60	1	7,7
Total	13	100,0

#### Trình độ học vấn

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Cấp II	1	7,7
Cấp III	2	15,4
Trung cấp	1	7,7
CĐ, ĐH	9	69,2
Total	13	100,0

## Nghề nghiệp

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Nội trợ, lao động tự do	1	7,7
Công nhân	1	7,7
Cán bộ, công chức, viên chức	6	46,2
Kinh doanh	2	15,4
Khác	3	23,1
Total	13	100,0

## II. MẪU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

### 1. Các Sở

#### Cơ quan

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	18	4,3
Sở Công Thương	40	9,6
Sở Du lịch	10	2,4
Sở Giáo dục và Đào tạo	9	2,2
Sở Giao thông và Vận tải	34	8,2
Sở Kế hoạch và Đầu tư	105	25,2
Sở Khoa học và Công nghệ	22	5,3
Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	16	3,8
Sở Nội vụ	3	0,7
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	28	6,7
Sở Tài chính	56	13,4
Sở Tài nguyên và Môi trường	6	1,4
Sở Thông tin và Truyền thông	12	2,9
Sở Tư pháp	19	4,6
Sở Văn hóa và Thể thao	19	4,6
Sở Y tế	20	4,8
Total	417	100,0

#### Đối tượng

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	190	45,6
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	69	16,5
Cá nhân/hộ gia đình	158	37,9
Total	417	100,0

### Giới tính

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nam	190	45,6
	Nữ	226	54,2
	Total	416	99,8
Missing	System	1	0,2
Total		417	100,0

### Tuổi

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	18-29	77	18,5
	30-39	199	47,7
	40-49	85	20,4
	50-60	43	10,3
	>60	13	3,1
	Total	417	100,0

### Trình độ học vấn

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	6	1,4
	Cấp II	21	5,0
	Cấp III	42	10,1
	Trung cấp	36	8,6
	CD, ĐH	287	68,8
	Trên đại học	24	5,8
	Total	416	99,8
Missing	System	1	0,2
Total		417	100,0

### Nghề nghiệp

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nội trợ, lao động tự do	14	3,4
	Sinh viên	1	0,2
	Công nhân	18	4,3
	Cán bộ, công chức, viên chức	105	25,2
	Kinh doanh	198	47,5
	Nghỉ hưu	6	1,4
	Khác	75	18,0
	Total	417	100,0

## 2. Bảo hiểm xã hội

### Cơ quan

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm	50	8,0
Bảo hiểm xã hội huyện Diên Khánh	65	10,4
Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Sơn	66	10,5
Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh	80	12,8
Bảo hiểm xã hội huyện Vạn Ninh	90	14,4
Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh	65	10,4
Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa	85	13,6
Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa	125	20,0
Total	626	100,0

### Đối tượng

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	230	36,7
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	383	61,2
Cá nhân/hộ gia đình	13	2,1
Total	626	100,0

### Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
Nam	113	18,1
Nữ	503	80,4
Total	616	98,4
Missing System	10	1,6
Total	626	100,0

### Tuổi

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid		
18-29	56	8,9
30-39	355	56,7
40-49	148	23,6
50-60	60	9,6
>60	6	1,0
Total	625	99,8
Missing System	1	,2
Total	626	100,0



### Trình độ học vấn

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	4	,6
	Cấp II	3	,5
	Cấp III	12	1,9
	Trung cấp	73	11,7
	CD, ĐH	516	82,4
	Trên đại học	15	2,4
	Khác	3	,5
Total		626	100,0

### Nghề nghiệp

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nội trợ, lao động tự do	4	0,6
	Công nhân	6	1,0
	Cán bộ, công chức, viên chức	414	66,1
	Kinh doanh	114	18,2
	Nghỉ hưu	3	0,5
	Khác	85	13,6
Total		626	100,0

### 3. Hải quan

#### Cơ quan

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Khối Hải quan	35	100,0

#### Đối tượng

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	30	85,7
	Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	5	14,3
	Total	35	100,0

#### Giới tính

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nam	16	45,7
	Nữ	19	54,3
	Total	35	100,0

**Tuổi**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	18-29	9	25,7
	30-39	15	42,9
	40-49	10	28,6
	50-60	1	2,9
	Total	35	100,0

**Trình độ học vấn**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Tiểu học	1	2,9
	Cấp III	1	2,9
	Trung cấp	1	2,9
	CD, ĐH	31	88,6
	Trên đại học	1	2,9
	Total	35	100,0

**Nghề nghiệp**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Công nhân	2	5,7
	Cán bộ, công chức, viên chức	8	22,9
	Kinh doanh	9	25,7
	Khác	16	45,7
	Total	35	100,0

**4. Kho bạc nhà nước****Cơ quan**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Kho bạc Nhà nước Cam Lâm	50	11,2
	Kho bạc Nhà nước Cam Ranh	50	11,2
	Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	50	11,2
	Kho bạc nhà nước Khánh Sơn	48	10,7
	Kho bạc nhà nước Khánh Vĩnh	50	11,2
	Kho bạc Nhà nước Ninh Hòa	50	11,2
	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100	22,3
	Kho bạc nhà nước Vạn Ninh	50	11,2
	Total	448	100,0

**Đối tượng**

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	1	,2
	Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	437	97,5
	Cá nhân/hộ gia đình	8	1,8
	Total	446	99,6

Missing System	2	,4
Total	448	100,0

### Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Nam	71	15,8
Nữ	364	81,3
Total	435	97,1
Missing System	13	2,9
Total	448	100,0

### Tuổi

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid 18-29	25	5,6
30-39	225	50,2
40-49	151	33,7
50-60	46	10,3
>60	1	,2
Total	448	100,0

### Trình độ học vấn

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Tiểu học	2	,4
Cấp II	1	,2
Cấp III	4	0,9
Trung cấp	41	9,2
CD, ĐH	387	86,4
Trên đại học	11	2,5
Khác	1	0,2
Total	447	99,8
Missing System	1	,2
Total	448	100,0

### Nghề nghiệp

	Số lượng	Tỷ lệ
Cán bộ, công chức, viên chức	442	98,7
Kinh doanh	3	,7
Khác	3	,7
Total	448	100,0

## 5. Cơ quan thuế

### Cơ quan

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	57	20,6
Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	59	21,3
Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa	65	23,5
Chi cục Thuế thành phố Nha Trang	53	19,1
Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa	43	15,5
Total	277	100,0

### Đối tượng

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	176	63,5
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	67	24,2
Cá nhân/hộ gia đình	30	10,8
Total	273	98,6
Missing System	4	1,4
Total	277	100,0

### Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid Nam	84	30,3
Nữ	189	68,2
Total	273	98,6
Missing System	4	1,4
Total	277	100,0

### Tuổi

	Số lượng	Tỷ lệ
Valid 18-29	33	11,9
30-39	140	50,5
40-49	67	24,2
50-60	28	10,1
>60	8	2,9
Total	276	99,6
Missing System	1	,4
Total	277	100,0

### Trình độ học vấn

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Cấp II	1	0,4
	Cấp III	15	5,4
	Trung cấp	28	10,1
	CD, ĐH	220	79,4
	Trên đại học	12	4,3
	Khác	1	,4
Total		277	100,0

### Nghề nghiệp

		Số lượng	Tỷ lệ
Valid	Nội trợ, lao động tự do	2	0,7
	Công nhân	10	3,6
	Nông dân	1	,4
	Cán bộ, công chức, viên chức	72	26,0
	Kinh doanh	110	39,7
	Khác	82	29,6
Total		277	100,0

**Phụ lục IV - 2**  
**QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA BỆNH VIỆN, PHÒNG KHÁM NĂM 2022**

<b>STT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
1	Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới	100	3,6
2	Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu	100	3,6
3	Bệnh viện Chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	100	3,6
4	Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần	85	3,0
5	Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm	100	3,6
6	Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh	100	3,6
7	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn	100	3,6
8	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	100	3,6
9	Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh	150	5,3
10	Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	150	5,3
11	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm	150	5,3
12	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	150	5,3
13	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	200	7,1
14	Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	100	3,6
15	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam An Nam	80	2,9
16	Phòng khám Đa khoa khu vực Cam Phúc Bắc	80	2,9
17	Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước	80	2,9
18	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Bình	80	2,9
19	Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê	80	2,9
20	Phòng khám Đa khoa khu vực Ninh Sim	80	2,9
21	Phòng khám Đa khoa khu vực số 1	80	2,9
22	Phòng khám Đa khoa khu vực số 2	80	2,9
23	Phòng khám Đa khoa khu vực số 3	80	2,9
24	Phòng khám Đa khoa khu vực số 4	80	2,9
25	Phòng khám Đa khoa khu vực số 5	80	2,9
26	Phòng khám Đa khoa khu vực Sơn Lâm	80	2,9
27	Phòng khám Đa khoa khu vực Suối Tân	80	2,9
28	Phòng khám Đa khoa khu vực Tu Bông	80	2,9
	<b>Tổng số</b>	<b>2805</b>	<b>100,0</b>

**Hình thức khám, chữa bệnh**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	Nội trú	979	35,0
	Ngoại trú	1821	65,0
	Total	2800	99,8
Missing	System	5	,2
Total		2805	100,0

**Địa bàn khảo sát**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	Khánh Sơn, Khánh Vĩnh	461	16,4
	Vạn Ninh, Cam Lâm, Diên Khánh	775	27,6
	Nha Trang, Cam Ranh, Ninh Hòa	1550	55,3
	Total	2786	99,3
Missing	System	19	0,7
Total		2805	100,0

**BHYT**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	Có	2701	96,3
	Không	87	3,1
	Total	2788	99,4
Missing	System	17	,6
Total		2805	100,0

**Giới tính**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	Nam	1063	37,9
	Nữ	1716	61,2
	Total	2779	99,1
Missing	System	26	,9
Total		2805	100,0

**Tuổi**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	18-29	481	17,1
	30-39	622	22,2
	40-49	465	16,6
	50-60	646	23,0
	>60	582	20,7
	Total	2796	99,7
Missing	System	9	,3
Total		2805	100,0

**Trình độ học vấn**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	Tiểu học	493	17,6
	Cấp II	843	30,1
	Cấp III	693	24,7
	Trung cấp	130	4,6
	CĐ, ĐH	524	18,7
	Trên đại học	20	,7
	Khác	91	3,2
	Total	2794	99,6
Missing	System	11	,4
Total		2805	100,0

**Nghề nghiệp**

		<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Valid	Nội trợ, lao động tự do	1010	36,0
	Học sinh, sinh viên	71	2,5
	Công nhân	292	10,4
	Nông dân	419	14,9
	CBCC	247	8,8
	Kinh doanh	161	5,7
	Nghỉ hưu	237	8,4
	Khác	360	12,8
	Total	2797	99,7
Missing	System	8	,3
Total		2805	100,0