

Số: 380/QĐ-SNV

Khánh Hòa, ngày 19 tháng 12 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với các sở,  
cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện năm 2019**

**GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Quyết định số 692/QĐ-UBND ngày 24/3/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ;

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12 tháng 8 năm 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;

Căn cứ Quyết định số 2237/QĐ-UBND ngày 03/7/2019 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 của các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2019;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Cải cách hành chính,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngang sở, cơ quan ngành dọc và Ủy ban nhân dân cấp huyện năm 2019 (có phụ lục chi tiết kèm theo).

**Điều 2.** Sử dụng kết quả được phê duyệt tại Điều 1 Quyết định này để phục vụ xác định điểm số, chỉ số Cải cách hành chính năm 2019 của các sở, cơ quan ngang sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện theo quy định của UBND tỉnh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng Cải cách hành chính, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. *mlz*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (VBĐT);
- HĐTD CCHC tỉnh và Tổ giúp việc;
- Lưu: VT, CCHC. 6b.

**GIÁM ĐỐC**



**Trần Thu Mai**



**Phụ lục 1**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC SỞ, CƠ QUAN TRỰC THUỘC UBND TỈNH NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	4,2462	2,7885	4,0000	3,8901	3,9359	3,9744	3,8058	76,12%
2	Sở Công Thương	3,6530	3,5982	4,0388	4,2335	4,2009	3,9680	3,9487	78,97%
3	Sở Du lịch	4,0286	3,3714	4,0071	4,2122	4,0667	4,0952	3,9635	79,27%
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	3,9714	3,7143	4,1548	4,2313	4,0317	3,9841	4,0146	80,29%
5	Sở Giao thông vận tải	3,8741	3,7227	4,0776	4,2196	4,1034	4,0718	4,0116	80,23%
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4,2872	3,6128	4,1641	4,2520	3,9590	4,1564	4,0719	81,44%
7	Sở Khoa học và Công nghệ	4,0161	3,5747	3,9828	4,3974	4,2414	4,1149	4,0545	81,09%
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3,9723	3,8050	4,1232	4,3004	4,1170	4,1383	4,0760	81,52%
9	Sở Ngoại vụ	4,2538	3,4808	4,3077	4,3242	4,0769	4,2821	4,1209	82,42%
10	Sở Nội vụ	4,2915	3,2119	4,1864	4,2857	4,0791	4,0734	4,0213	80,43%
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3,9114	3,6329	3,9736	4,1049	4,0211	4,0844	3,9547	79,09%
12	Sở Tài chính	3,8480	3,7310	3,9298	4,2523	4,1170	3,6696	3,9246	78,49%
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	3,9962	3,7190	4,0524	4,0782	3,9619	3,9381	3,9576	79,15%
14	Sở Thông tin và Truyền thông	4,6174	3,2609	4,3152	4,3043	4,2029	4,3188	4,1699	83,40%
15	Sở Tư pháp	4,3009	3,6726	4,2758	4,2752	4,0796	4,1976	4,1336	82,67%
16	Sở Văn hóa và Thể thao	3,8136	3,5339	3,8559	4,0751	4,0452	3,8531	3,8628	77,26%
17	Sở Xây dựng	4,3722	3,5000	4,1458	4,4246	4,0833	4,1852	4,1185	82,37%
18	Sở Y tế	4,1617	3,6865	4,1889	4,2636	4,0924	4,2640	4,1095	82,19%
	<b>Chỉ số hài lòng trung bình</b>	<b>4,0463</b>	<b>3,5941</b>	<b>4,0922</b>	<b>4,2195</b>	<b>4,0704</b>	<b>4,0704</b>	<b>4,0155</b>	<b>80,31%</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
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

*nh*



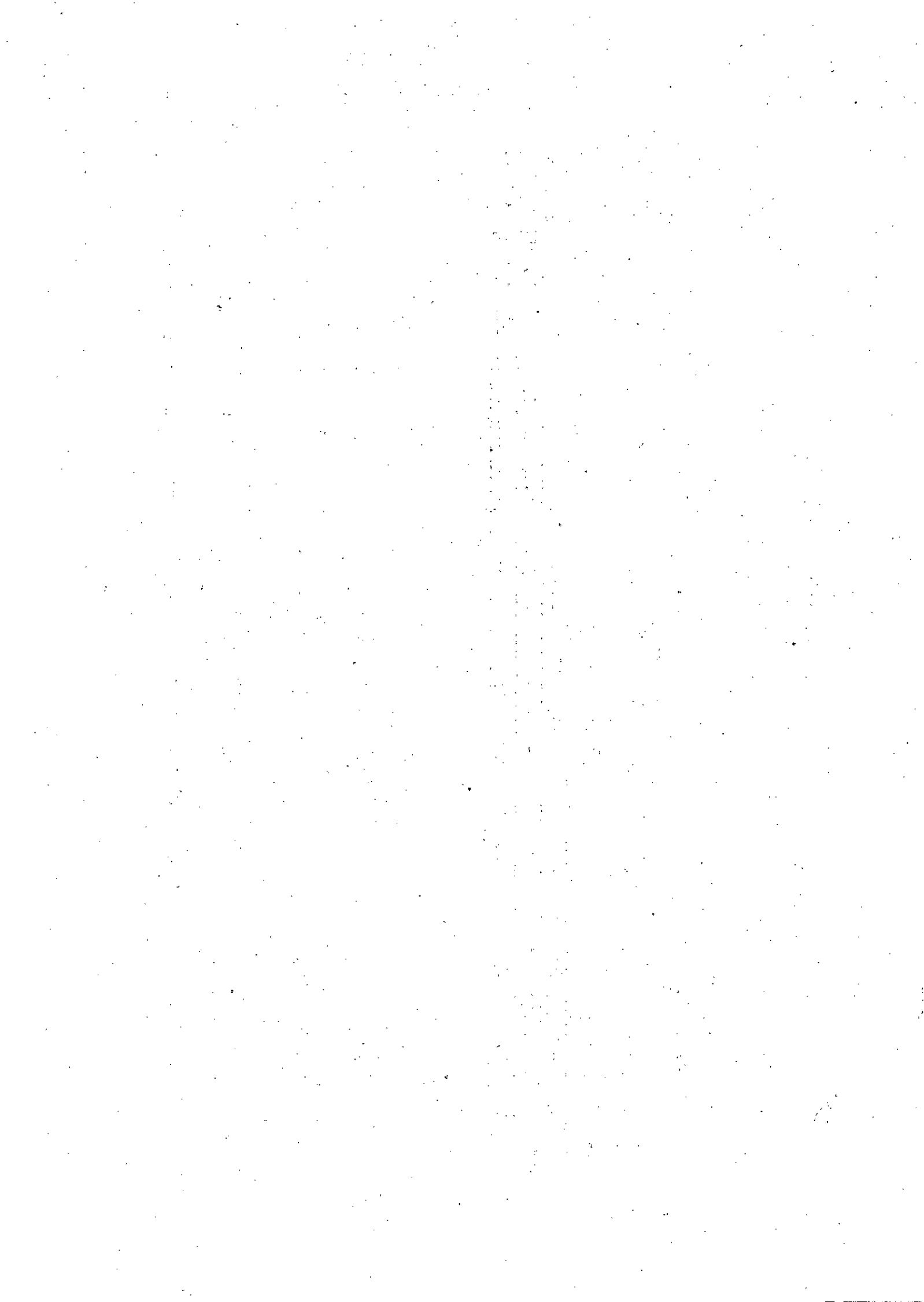
**Phụ lục 2**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ THUỘC TỈNH NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	UBND huyện Cam Lâm	3,9277	3,4849	4,0768	4,0194	3,9438	4,0402	3,9155	78,31%
2	UBND huyện Diên Khánh	4,2216	3,6906	4,2572	4,1028	4,0959	4,0887	4,0761	81,52%
3	UBND huyện Khánh Sơn	4,7840	3,6867	4,5300	4,7276	4,3822	4,6578	4,4614	89,23%
4	UBND huyện Khánh Vĩnh	4,8446	4,1757	4,5327	4,5877	4,2635	4,5743	4,4964	89,93%
5	UBND huyện Vạn Ninh	3,7787	3,7967	4,1633	4,0600	3,9267	3,9156	3,9401	78,80%
6	UBND thành phố Cam Ranh	4,2431	3,7743	3,9618	3,9345	3,9907	3,6412	3,9243	78,49%
7	UBND thành phố Nha Trang	4,0517	3,8357	4,0804	4,1039	3,8904	4,0932	4,0092	80,18%
8	UBND thị xã Ninh Hòa	4,5352	3,7756	4,2727	4,2183	4,0492	4,1439	4,1658	83,32%
	<b>Trung bình khối UBND cấp huyện</b>	<b>4,3000</b>	<b>3,7734</b>	<b>4,2346</b>	<b>4,2192</b>	<b>4,0666</b>	<b>4,1456</b>	<b>4,1232</b>	<b>82,46%</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
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

*nhc*



**Phụ lục 3**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm	3,3822	3,6778	3,8000	4,1516	4,2111	3,9815	3,8674	77,35%
2	Bảo hiểm xã hội huyện Diên Khánh	3,8801	3,3277	4,0815	4,3559	4,1685	4,0787	3,9821	79,64%
3	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Sơn	4,3368	3,6754	4,1111	4,5572	4,1053	4,3801	4,1943	83,89%
4	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh	4,7633	4,0646	4,2573	4,4420	4,4292	4,2958	4,3754	87,51%
5	Bảo hiểm xã hội huyện Vạn Ninh	3,3319	4,0204	4,0769	4,2974	4,1037	3,8370	3,9445	78,89%
6	Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh	4,4000	3,4148	4,0139	4,2048	4,1130	3,9130	4,0099	80,20%
7	Bảo hiểm xã hội thành phố Nha Trang	4,7107	3,5117	3,6675	4,0869	3,9817	3,7967	3,9592	79,18%
8	Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa	4,0947	3,7936	4,0426	4,2884	4,1098	4,1212	4,0751	81,50%
9	Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa	3,6563	3,8165	3,7804	4,3889	4,3488	3,9767	3,9946	79,89%
	<b>Chỉ số hài lòng trung bình</b>	<b>4,0307</b>	<b>3,7003</b>	<b>3,9588</b>	<b>4,2975</b>	<b>4,1804</b>	<b>4,0191</b>	<b>4,0311</b>	<b>80,62%</b>

**Ghi chú:**

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

*nl.*





**Phụ lục 4**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Công an huyện Cam Lâm	3,9275	3,4938	4,3938	4,1804	4,1792	4,2604	4,0725	81,45%
2	Công an huyện Diên Khánh	3,8050	3,5813	4,3375	4,2179	4,0042	4,0792	4,0042	80,08%
3	Công an huyện Khánh Sơn	3,9358	3,2875	4,0042	4,0993	4,0521	3,8292	3,8680	77,36%
4	Công an huyện Khánh Vĩnh	5,0375	4,0000	4,0719	3,9418	4,0292	4,0083	4,1814	83,63%
5	Công an huyện Vạn Ninh	3,6350	3,7000	4,5344	4,3107	4,4667	4,1875	4,1390	82,78%
6	Công an thành phố Cam Ranh	3,6200	3,1375	4,1375	4,0411	4,0208	3,6750	3,7720	75,44%
7	Công an thành phố Nha Trang	3,8625	2,5563	4,0594	4,1452	3,9563	3,9542	3,7556	75,11%
8	Công an thị xã Ninh Hòa	4,7525	3,9000	4,5813	4,4509	4,5500	4,5042	4,4565	89,13%
9	Công an tỉnh	4,2364	3,9545	4,0631	4,0332	3,9343	3,7441	3,9943	79,89%
	<b>Chỉ số trung bình ngành Công an</b>	<b>4,0940</b>	<b>3,5223</b>	<b>4,2379</b>	<b>4,1546</b>	<b>4,1274</b>	<b>4,0196</b>	<b>4,0260</b>	<b>80,52%</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
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng



**Phụ lục 5**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH HẢI QUAN NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Ngành Hải quan	4,2095	3,9333	3,9714	4,4000	4,2857	4,1571	4,1595	83,19%

**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
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

*mlc*



**Phụ lục 6**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN KHO BẠC NHÀ NƯỚC NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	KBNN huyện Cam Lâm	4,2360	3,7800	4,2700	4,3571	4,1400	4,2733	4,1761	83,52%
2	KBNN huyện Diên Khánh	4,3000	3,2800	4,2600	4,3771	4,0467	4,2600	4,0873	81,75%
3	KBNN huyện Khánh Sơn	4,6789	4,0921	4,6842	4,6429	4,3596	4,5000	4,4930	89,86%
4	KBNN huyện Khánh Vĩnh	4,8800	3,3800	4,3350	4,3100	4,1333	4,3200	4,2264	84,53%
5	KBNN huyện Vạn Ninh	4,4000	3,6932	4,4489	4,5422	4,0341	4,2197	4,2230	84,46%
6	KBNN thành phố Cam Ranh	4,3840	3,7700	3,9050	3,9576	4,0267	3,7667	3,9683	79,37%
7	KBNN thị xã Ninh Hòa	4,8327	3,7959	4,2449	4,2974	4,0680	4,3061	4,2575	85,15%
8	KBNN tỉnh Khánh Hòa	3,8832	3,8496	4,0487	4,1429	3,8540	3,8260	3,9340	78,68%
	<b>Trung bình lĩnh vực</b>	<b>4,3626</b>	<b>3,7151</b>	<b>4,2292</b>	<b>4,2908</b>	<b>4,0435</b>	<b>4,1239</b>	<b>4,1275</b>	<b>82,55%</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
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

*nh*



**Phụ lục 7**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN THUẾ NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Chi cục Thuế huyện Vạn Ninh	3,0583	3,9396	3,9635	4,2655	4,1875	3,9021	3,8861	77,72%
2	Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	3,5102	3,7380	3,9911	4,2130	4,1752	4,2915	3,9865	79,73%
3	Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa	3,7027	4,0111	4,2525	4,4504	4,3630	4,1444	4,1540	83,08%
4	Chi cục thuế thành phố Nha Trang	3,8321	3,3625	3,8427	4,0661	3,9667	3,9729	3,8405	76,81%
5	Chi cục thuế thị xã Ninh Hòa	3,8000	4,0514	4,2651	4,5025	4,1206	4,2429	4,1637	83,27%
6	Cục Thuế tỉnh	3,6123	3,6687	3,8673	4,2945	4,1029	4,0535	3,9332	78,66%
	<b>Trung bình lĩnh vực</b>	<b>3,5848</b>	<b>3,8063</b>	<b>4,0450</b>	<b>4,2981</b>	<b>4,1732</b>	<b>4,1450</b>	<b>4,0088</b>	<b>80,18%</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, tiên độ giải quyết công việc
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

*ml*





**Phụ lục 8**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI NĂM 2019**

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả	
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm	4,0300	3,1083	4,2875	4,1524	4,1333	4,1500	3,9769	79,54%
2	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Cam Ranh	4,3883	3,9250	4,1000	4,0500	4,0944	3,9278	4,0809	81,62%
3	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Diên Khánh	3,9000	3,3696	4,2065	4,1211	4,0145	4,1377	3,9582	79,16%
4	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Khánh Sơn	4,2333	3,2500	4,0333	4,0714	3,8389	3,5278	3,8258	76,52%
5	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Khánh Vĩnh	4,7400	3,7250	4,2458	4,2567	4,0944	4,2444	4,2177	84,35%
6	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Nha Trang	3,8762	3,2143	3,8810	3,7891	3,7698	3,9603	3,7485	74,97%
7	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Ninh Hòa	4,6982	4,1491	4,2719	4,1679	3,9474	4,1871	4,2370	84,74%
8	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Vạn Ninh	3,9833	3,0083	4,4167	4,1990	3,8278	3,9111	3,8910	77,82%
	<b>Trung bình chung</b>	<b>4,2528</b>	<b>3,4775</b>	<b>4,1910</b>	<b>4,1125</b>	<b>3,9715</b>	<b>4,0022</b>	<b>4,0013</b>	<b>80,03%</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
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

*nh*

