

Số: *881* /QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày *01* tháng *7* năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

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 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

Căn cứ Quyết định số 3409/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 1650/KH-UBND ngày 16 tháng 02 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa triển khai thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2394/TTr-SNV ngày 28 tháng 6 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 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 2024 (ghi tắt là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024).

Điều 2. Trách nhiệm thực hiện:

1. Các cơ quan, địa phương được giao chủ trì khảo sát căn cứ Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024 để xây dựng phương án triển khai chi tiết; báo cáo về Sở Nội vụ đúng thời hạn quy định.

2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan hoàn thiện các mẫu phiếu khảo sát; hướng dẫn các cơ quan, địa phương, đơn vị liên quan tổ chức triển khai khảo sát, đánh giá bảo đảm tiến độ và hiệu quả.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (VBĐT);
- TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- LĐ. VPUBND tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh (VBĐT);
- Cổng TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, SNV, DL.

36

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tấn Tuân

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, đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024

(Kèm theo Quyết định số 1111/QĐ-UBND ngày 01 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

1. Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các Sở, ngành, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh cung cấp.

2. Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Góp phần thực hiện thành công các mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030. Làm căn cứ phục vụ đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

4. Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các dịch vụ công thiết yếu thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; làm cơ sở đánh giá mức độ đạt được tại Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Sở Nội vụ chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan, đơn vị sau:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong (trừ Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc, Văn phòng UBND tỉnh);
- Các cơ quan ngành dọc (và các Chi cục, đơn vị trực thuộc) 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;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (trừ UBND huyện Trường Sa);
- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai;

- Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh;
- Các phòng khám đa khoa khu vực huyện, thị xã, thành phố;

2. Sở Giáo dục và Đào tạo: Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo và các trường Cao đẳng, Đại học thuộc tỉnh.

3. UBND các huyện, thị xã, thành phố: Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với UBND các xã, phường, thị trấn; các trạm y tế; các Trường mầm non, tiểu học và trung học cơ sở theo địa bàn quản lý.

4. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng về việc giải quyết TTHC đối với 27 dịch vụ công thiết yếu thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh theo phụ lục kèm theo, trong đó:

- 20 dịch vụ công ~~lồng~~ ghép trong quá trình khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- 07 dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an xã và ngành Điện lực do Sở Nội vụ chủ trì khảo sát.

III. QUY MÔ MẪU KHẢO SÁT

1. Quy mô mẫu khảo sát

- Việc xác định quy mô mẫu khảo sát cho từng cơ quan, đơn vị, dịch vụ được thực hiện theo phương pháp hạn ngạch, có xem xét khối lượng hồ sơ theo từng lĩnh vực và số lượng khách hàng giao dịch, phù hợp với đặc thù của từng cơ quan, địa phương.

- Dự kiến số phiếu khảo sát phân theo từng khối cơ quan, đơn vị trên phạm vi toàn tỉnh như sau: *Theo phụ lục đính kèm.*

2. Yêu cầu phân bổ phiếu khảo sát và xác định đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

- Trên cơ sở quy mô mẫu khảo sát dự kiến, thực hiện phân bổ phiếu khảo sát theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện. Việc phân bổ số lượng phiếu khảo sát có thể được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế, bảo đảm các yêu cầu thống kê.

- Đối với các cơ quan hành chính, đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công và khảo sát các dịch vụ công thiết yếu, đối tượng được khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2024 (đảm bảo tỷ lệ khách hàng trực tiếp và trực tuyến phù hợp theo số lượng hồ sơ phát sinh) tại các cơ quan được truy xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, phần mềm chuyên ngành.

- Đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế, tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại đơn vị.

- Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo, tiến hành khảo sát khách hàng là phụ huynh học sinh (các trường mầm non, tiểu học, trung học) và học sinh, sinh viên các Trường Cao đẳng, Đại học thuộc tỉnh.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
1	Tham mưu sửa đổi Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh	Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan liên quan	Trước ngày 31/7/2024
2	Hoàn thiện mẫu phiếu, xây dựng phương án điều tra xã hội học chi tiết và dự toán kinh phí thực hiện	Các cơ quan chủ trì tại Mục II xây dựng và phê duyệt phương án triển khai điều tra xã hội học trong phạm vi phân công	Trước ngày 15/8/2024
3	Triển khai khảo sát người dân, tổ chức, doanh nghiệp	Cơ quan được phân công chủ trì khảo sát, đánh giá tổ chức triển khai	Từ ngày 15/8 - 15/10/2024
4	Thu phiếu khảo sát và tiến hành phúc tra, thực hiện khảo sát lại, khảo sát bổ sung	Cơ quan được phân công chủ trì giao đơn vị đầu mối thu hồi phiếu và tiến hành phúc tra 10% số phiếu khảo sát	Từ ngày 16/10 - 15/11/2024
5	Nhập thông tin phiếu khảo sát vào phần mềm	Cơ quan được phân công chủ trì tổ chức thực hiện	Trước ngày 15/11/2024
6	Phân tích và kết xuất dữ liệu, dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	Cơ quan được phân công chủ trì thực hiện	Trước ngày 01/12/2024

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
7	Tổng hợp kết quả khảo sát, gửi báo cáo kết quả về Sở Nội vụ để tổng hợp chung	Cơ quan chủ trì khảo sát thực hiện	Trước ngày 10/12/2024
8	Công bố kết quả khảo sát	Cơ quan được phân công chủ trì công bố kết quả khảo sát theo phạm vi phân công	Trước ngày 15/12/2024
		Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả chung toàn tỉnh	

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì khảo sát bố trí kinh phí từ ngân sách năm 2024 theo đúng nội dung định mức hiện hành.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan căn cứ Kế hoạch này để xây dựng phương án triển khai chi tiết, tổ chức thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả; báo cáo về Sở Nội vụ đúng thời hạn quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa phối hợp tổng hợp, cung cấp danh sách khách hàng theo đề nghị của cơ quan chủ trì; chỉ đạo các tổ chức, đơn vị trực thuộc tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để khảo sát viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả; phối hợp với các cơ quan chủ trì thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Bố trí cán bộ đầu mối phối hợp với Sở Nội vụ để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình khảo sát nhằm đảm bảo tiến độ đề ra, đặc biệt về số lượng và chất lượng mẫu khảo sát.

Căn cứ kết quả khảo sát để xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa, các trang mạng xã hội thuộc tỉnh phối hợp truyền thông thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

4. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan hoàn thiện các mẫu phiếu khảo sát; hướng dẫn các cơ quan, địa phương, đơn vị liên quan tổ chức triển khai khảo sát, đánh giá bảo đảm tiến độ và hiệu quả./.

Phụ lục 1.
DANH SÁCH CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, DỊCH VỤ CÔNG ĐƯỢC KHẢO SÁT VÀ
PHÂN BỐ MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2024
(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024)

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
A	KHỐI SỞ	1,340
1	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	30
2	Sở Công Thương	120
3	Sở Du lịch	50
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	50
5	Sở Giao thông vận tải	120
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	120
7	Sở Khoa học và Công nghệ	30
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	150
9	Sở Ngoại vụ	30
10	Sở Nội vụ	50
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	120
12	Sở Tài chính	50
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	50
14	Sở Thông tin và Truyền thông	30
15	Sở Tư pháp	120
16	Sở Văn hóa và Thể thao	50
17	Sở Xây dựng	50
18	Sở Y tế	120
B	CƠ QUAN NGÀNH DỤC	2,920
I	KHỐI BẢO HIỂM XÃ HỘI	750
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	150
2	Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh	90
3	Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa	90
4	Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm	90

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
5	Bảo hiểm xã hội huyện Diên Khánh	90
6	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Sơn	70
7	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh	80
8	Bảo hiểm xã hội huyện Vạn Ninh	90
II	KHỎI KHO BẠC NHÀ NƯỚC	450
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100
2	Kho bạc Nhà nước Cam Ranh	50
3	Kho bạc Nhà nước Ninh Hòa	50
4	Kho bạc Nhà nước Cam Lâm	50
5	Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	50
6	Kho bạc Nhà nước Khánh Sơn	50
7	Kho bạc Nhà nước Khánh Vĩnh	50
8	Kho bạc Nhà nước Vạn Ninh	50
III	KHỎI CƠ QUAN THUẾ	640
1	Cục Thuế tỉnh	100
2	Chi cục thuế thành phố Nha Trang	150
3	Chi cục thuế khu vực Tây Khánh Hòa	120
4	Chi cục thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	120
5	Chi cục thuế khu vực Nam Khánh Hòa	150
IV	KHỎI HẢI QUAN	50
V	KHỎI CÔNG AN	1000
1	Công an tỉnh	200
2	Công an thành phố Nha Trang	100
3	Công an thành phố Cam Ranh	100
4	Công an thị xã Ninh Hòa	100
5	Công an huyện Cam Lâm	100
6	Công an huyện Diên Khánh	100
7	Công an huyện Khánh Sơn	100
8	Công an huyện Khánh Vĩnh	100

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
9	Công an huyện Vạn Ninh	100
VI	NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TỈNH	30
C	KHỐI UBND CẤP HUYỆN	1,370
1	UBND thành phố Nha Trang	190
2	UBND thành phố Cam Ranh	180
3	UBND thị xã Ninh Hòa	180
4	UBND huyện Cam Lâm	170
5	UBND huyện Diên Khánh	180
6	UBND huyện Khánh Sơn	150
7	UBND huyện Khánh Vĩnh	150
8	UBND huyện Vạn Ninh	170
D	KHỐI UBND CẤP XÃ (136 đơn vị)	8,160
E	KHỐI VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI (9 đơn vị)	720
G	KHỐI SỰ NGHIỆP	13,490
I	SỰ NGHIỆP Y TẾ	9,330
1	Khối Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (15 đơn vị)	1,810
2	Các phòng khám đa khoa khu vực (9 đơn vị)	720
3	Trạm y tế các xã, phường, thị trấn (136 đơn vị)	6,800
II	SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	4,160
H	CÁC DỊCH VỤ CÔNG THIẾT YẾU	1,000
1	Đăng ký thường trú	150
2	Đăng ký tạm trú	150
3	Khai báo tạm vắng	150
4	Thông báo lưu trú	150
5	Xác nhận thông tin về cư trú (trực tuyến)	100
6	Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)	150
7	Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện	150
Tổng (A) + (B) + (C) + (D) + (E) + (G) + (H)		29,000

Phụ lục 2.
QUY MÔ VÀ PHÂN BỐ MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2024 ĐỐI VỚI UBND CẤP XÃ, TRẠM Y TẾ, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP
(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024)

Stt	Cơ quan chủ trì khảo sát	UBND cấp xã			Trạm Y tế			Đơn vị cung cấp dịch vụ y tế			ĐVSN giáo dục và đào tạo			TỔNG	
		Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số trạm	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số đơn vị	Số phiếu
I.	UBND CẤP HUYỆN	136		8,160	136		6,800	0		0	72		3,600	344	18,560
1	UBND thành phố Nha Trang	27	60	1,620	27	50	1,350				9	50	450	63	3,420
2	UBND thành phố Cam Ranh	15	60	900	15	50	750				9	50	450	39	2,100
3	UBND thị xã Ninh Hoà	27	60	1,620	27	50	1,350				9	50	450	63	3,420
4	UBND huyện Cam Lâm	14	60	840	14	50	700				9	50	450	37	1,990
5	UBND huyện Diên Khánh	18	60	1,080	18	50	900				9	50	450	45	2,430
6	UBND huyện Khánh Sơn	8	60	480	8	50	400				9	50	450	25	1,330
7	UBND huyện Khánh Vĩnh	14	60	840	14	50	700				9	50	450	37	1,990
8	UBND huyện Vạn Ninh	13	60	780	13	50	650				9	50	450	35	1,880
II.	SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO										8	70	560	8	560
III.	SỞ NỘI VỤ							24		2,530				24	2,530
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh							1	200	200					
2	Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang							1	150	150					
3	Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh							1	150	150					
4	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa							1	150	150					
5	Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm							1	150	150					
6	Bệnh viên Đa khoa huyện Diên Khánh							1	150	150					
7	Bệnh viên Đa khoa huyện Cam Lâm							1	100	100					
8	Bệnh viên Đa khoa huyện Vạn Ninh							1	100	100					
9	Bệnh viên Đa khoa huyện Khánh Sơn							1	100	100					
10	Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh							1	100	100					

Stt	Cơ quan chủ trì khảo sát	UBND cấp xã			Trạm Y tế			Đơn vị cung cấp dịch vụ y tế			ĐVSN giáo dục và đào tạo			TỔNG	
		Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số trạm	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số đơn vị	Số phiếu
11	Bệnh viện Da liễu							1	100	100					
12	Bệnh viện Lao và Bệnh phổi							1	100	100					
13	Bệnh viện Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng							1	100	100					
14	Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới							1	100	100					
15	Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần Khánh Hòa							1	60	60					
16	Các phòng khám đa khoa khu vực tại các huyện,-thị xã, thành phố							9	80	720					
TỔNG (I+II+III):		136		8,160	136		6,800	24		2,530	80		4,160	376	21,650

Phụ lục 3.
DANH SÁCH 27 DỊCH VỤ CÔNG THIẾT YẾU TỔ CHỨC KHẢO SÁT
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2024)

Stt	Tên dịch vụ công	Thẩm quyền giải quyết
I	20 dịch vụ công lồng ghép trong quá trình khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương	
1	Đăng ký thuế lần đầu, đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế đối với người nộp thuế là hộ gia đình, cá nhân	Cơ quan thuế
2	Cấp, cấp lại, sửa đổi, bổ sung hộ chiếu phổ thông	Công an tỉnh
3	Thủ tục làm con dấu mới và cấp Giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu	Công an tỉnh
4	Thủ tục làm con dấu thu nhỏ, dấu nổi, dấu xi và cấp Giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu con dấu	Công an tỉnh
5	Xác nhận số Chứng minh nhân dân khi đã được cấp thẻ Căn cước công dân	Công an tỉnh, Công an huyện
6	Cấp lại, đổi thẻ căn cước công dân	Công an tỉnh, Công an huyện
7	Đăng ký, cấp biển số mô tô, xe gắn máy	Công an tỉnh, Công an huyện, Công an xã
8	Công nhận bằng tốt nghiệp trung học cơ sở, bằng tốt nghiệp trung học phổ thông, giấy chứng nhận hoàn thành chương trình giáo dục phổ thông do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp để sử dụng tại Việt Nam	Sở Giáo dục và Đào tạo
9	Cấp đổi, cấp lại giấy phép lái xe	Sở Giao thông vận tải
10	Cấp phiếu lý lịch tư pháp	Sở Tư pháp
11	Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp	Trung tâm Dịch vụ Việc làm (thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội)
12	Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ)	Các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai
13	Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất	Các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai

Stt	Tên dịch vụ công	Thẩm quyền giải quyết
14	Thăm viếng mộ liệt sĩ (cấp giấy giới thiệu và thực hiện chi hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ)	UBND cấp huyện
15	Liên thông nhóm thủ tục Đăng ký thành lập hộ kinh doanh và Đăng ký thuế	UBND cấp huyện
16	Đăng ký khai sinh	UBND cấp xã
17	Đăng ký khai tử	UBND cấp xã
18	Đăng ký kết hôn	UBND cấp xã
19	Liên thông đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	UBND cấp xã
20	Liên thông đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí	UBND cấp xã
II	07 dịch vụ công giao Sở Nội vụ chủ trì khảo sát	
1	Đăng ký thường trú	Công an xã
2	Đăng ký tạm trú	Công an xã
3	Khai báo tạm vắng	Công an xã
4	Thông báo lưu trú	Công an xã
5	Xác nhận thông tin về cư trú (trực tuyến)	Công an xã
6	Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)	Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa và các đơn vị trực thuộc
7	Thay đổi chủ thẻ hợp đồng mua bán điện	Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa và các đơn vị trực thuộc