

Số: 254/QĐ-SNV

Khánh Hòa, ngày 19 tháng 12 năm 2022

**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 2022**

**GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Quyết định số 3626/QĐ-UBND ngày 22/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Nội vụ Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1732/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2022;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Cải cách hành chính.

**QUYẾT ĐỊNH:**

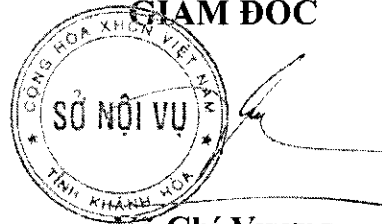
**Điều 1.** Phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngang sở, cơ quan ngành dọc và Ủy ban nhân dân cấp huyện năm 2022 (có phụ lục chi tiết kèm theo).

**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 2022 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./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (VBĐT);
- HẾTĐ CCHC tỉnh và Tổ giúp việc (VBĐT);
- Lưu: VT, CCHC, 2b.

**GIÁM ĐỐC**  
  
**Võ Chí Vương**



**Phụ lục 1**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC SỞ, CƠ QUAN TRỰC THUỘC UBND TỈNH NĂM 2022**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)*

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 2

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ THUỘC TỈNH NĂM 2022**

(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)

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 3**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI NĂM 2022**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)*

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 4

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN NĂM 2022**

(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)

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 5

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH HẢI QUAN NĂM 2022**

(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)

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 6**

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

*(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)*

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 7**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH NĂM 2022**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)*

STT	Đơn vị	Kết quả tiêu chí						SIPS
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	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 8**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN THUẾ NĂM 2022**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)*

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 9**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI NĂM 2022**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 254/QĐ-SNV ngày 19/12/2022 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)*

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