

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA**

Số: 2181/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Khánh Hòa, ngày 20 tháng 8 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch khảo sát đánh giá  
của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức  
đối với kết quả cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2020**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015 và 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 2072/QĐ-UBND ngày 12 tháng 8 năm 2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc 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 2991/QĐ-UBND ngày 26 tháng 9 năm 2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;*

*Căn cứ Quyết định số 3994/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2020;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Văn bản số 1868 /SNV-CCHC ngày 18 tháng 8 năm 2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với kết quả cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2020.

**Điều 2.** Giao Sở Nội vụ chủ trì triển khai Kế hoạch này, đảm bảo tiến độ và chất lượng.

**Điều 3.** Không triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong năm 2020 theo 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 tháng 8 năm 2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa.



1. Để phục vụ công tác thẩm định, đánh giá kết quả cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2020, Giám đốc Sở Nội vụ có trách nhiệm tham mưu Hội đồng thẩm định kết quả đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính tỉnh hướng dẫn giảm trừ các nội dung được đánh giá thông qua kết quả khảo sát mức độ hài lòng.

2. Căn cứ nhu cầu và tình hình thực tế, UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2020 đối với các đơn vị cấp xã để phục vụ đánh giá tiêu chí có liên quan theo Quyết định số 1362/QĐ-UBND ngày 18 tháng 5 năm 2018 của UBND tỉnh ban hành quy định cụ thể hóa Bộ tiêu chí xã đạt chuẩn nông thôn mới nâng cao trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2018 – 2020.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4 (VBĐT);
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, DL. 15

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



*Nguyễn Tấn Tuấn*

★ Nguyễn Tấn Tuấn

## **KẾ HOẠCH**

**Khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp,  
cán bộ, công chức, viên chức đối với kết quả cải cách hành chính  
tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 – 2020**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2181/QĐ-UBND ngày 20/8/2020  
của UBND tỉnh Khánh Hòa)*

### **I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA**

1. Khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2011 – 2020, từ đó đánh giá toàn diện, đúng mức về những kết quả đã đạt được.

2. Ghi nhận những kỳ vọng, mong muốn của người dân, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác cải cách hành chính giai đoạn 2021–2030.

3. Giúp cho việc xác định mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính trọng tâm của tỉnh trong giai đoạn mới vừa bám sát mục tiêu, định hướng của Chính phủ, vừa phù hợp với yêu cầu thực tiễn tại tỉnh, đáp ứng nhu cầu của Nhân dân trong từng thời kỳ.

### **II. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

#### **1. Nội dung khảo sát**

- Ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2011–2020.

- Kỳ vọng, mong muốn của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh trong giai đoạn 2021-2030.

#### **2. Phương pháp khảo sát**

Việc khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2011–2020 được thực hiện bằng hình thức trực tiếp thông qua phiếu khảo sát kết hợp lấy ý kiến rộng rãi bằng hình thức khảo sát trực tuyến.

Các đối tượng khảo sát trực tiếp được phân bổ theo hạn ngạch trên từng địa bàn khảo sát (8 huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh), được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế; có chọn lọc, xác định đối tượng đại diện, trọng tâm nhằm bảo đảm

chất lượng kết quả thu được, bám sát mục tiêu đề ra.

### **III. ĐỐI TƯỢNG VÀ QUY MÔ KHẢO SÁT**

#### **1. Đối với hình thức khảo sát trực tuyến**

Đối tượng là người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh; cán bộ, công chức, viên chức đang công tác tại các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh có nhu cầu đánh giá, đóng góp ý kiến cho công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa.

Nội dung và phương thức khảo sát được tuyên truyền, cung cấp rộng rãi trên kênh thông tin đại chúng để cá nhân có nhu cầu thực hiện.

#### **2. Đối với hình thức khảo sát trực tiếp**

Thực hiện khảo sát đối với các nhóm đối tượng sau:

a) Người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện công việc, thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Danh sách người dân, tổ chức, doanh nghiệp được kết xuất, chọn lọc từ cơ sở dữ liệu khách hàng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử; chọn lọc, ưu tiên khách hàng đã thực hiện thủ tục hành chính nhiều lần tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và có thực hiện thủ tục hành chính ít nhất 1 lần trong năm 2020.

Dự kiến quy mô khảo sát: 3.400 phiếu.

b) Cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong; các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh.

Ưu tiên khảo sát lãnh đạo trực tiếp chỉ đạo công tác cải cách hành chính và cán bộ, công chức, viên chức tham mưu công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; cán bộ, công chức, viên chức có thời gian công tác trong các cơ quan, đơn vị nhà nước trên địa bàn tỉnh từ 03 năm trở lên.

Dự kiến quy mô khảo sát: 1.100 phiếu.

c) Đại diện Hội, hiệp hội và các cơ quan thông tấn báo chí

Dự kiến quy mô khảo sát: 100 phiếu.

*(Đính kèm phụ lục Quy mô và phân bố mẫu khảo sát theo hình thức trực tiếp trên từng địa bàn theo hạn ngạch)*

### **III. TIẾN ĐỘ VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Tiến độ thực hiện: Từ tháng 8 – tháng 9 năm 2020.

Hoàn thành và báo cáo kết quả khảo sát tại Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020.

2. Nguồn kinh phí: Từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được cấp trong ngân sách Sở Nội vụ năm 2020.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Căn cứ Kế hoạch này và tình hình thực tế, giao Giám đốc Sở Nội vụ xây dựng phương án triển khai phù hợp, xây dựng mẫu phiếu, chủ trì khảo sát và báo cáo kết quả khảo sát.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tích cực truyền thông và chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình tích cực phối hợp, tham gia ý kiến.

3. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Sở Nội vụ truyền thông việc khảo sát trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên mạng xã hội Facebook, Zalo, trên Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa phối hợp truyền thông đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh nắm thông tin, tích cực tham gia đóng góp ý kiến./.

**Phụ lục**  
**QUY MÔ VÀ PHÂN BỐ MẪU KHẢO SÁT THEO HÌNH THỨC TRỰC TIẾP**  
**TRÊN TỪNG ĐỊA BÀN THEO HẠN NGẠCH**

*(Kèm theo Kế hoạch khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với kết quả cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020)*

Stt	Địa bàn khảo sát	Quy mô mẫu điều tra			TỔNG
		Người dân, doanh nghiệp	Cán bộ, công chức, viên chức	Hội, hiệp hội, cơ quan báo chí	
1	Thành phố Nha Trang	950	440	100	1,490
2	Thành phố Cam Ranh	400	90		490
3	Thị xã Ninh Hoà	450	100		550
4	Huyện Diên Khánh	400	90		490
5	Huyện Cam Lâm	400	80		480
6	Huyện Vạn Ninh	400	80		480
7	Huyện Khánh Vĩnh	200	60		260
8	Huyện Khánh Sơn	200	60		260
<b>TỔNG CỘNG:</b>		<b>3,400</b>	<b>1,000</b>	<b>100</b>	<b>4,500</b>

