

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ SUỐI DẦU**

Số: 3117/UBND-VHXXH
V/v tuyên truyền về khảo sát,
đánh giá mức độ hài lòng năm
2026 trên địa bàn xã

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

Suối Dầu, ngày 16 tháng 10 năm 2026

Kính gửi:

- Các Phòng chuyên môn;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trung tâm Dịch vụ, sự nghiệp công;
- Trưởng thôn.

Thực hiện Công văn số 9916/SNV-CCHC-VTLT ngày 14/10/2026 của Sở Nội vụ về việc phối hợp tuyên truyền khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026 trên địa bàn tỉnh.

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND xã là căn cứ để đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính và đánh giá theo Bộ KPI đo lường, đánh giá kết quả, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc xã. Để tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát, tích cực tham gia, phản ánh ý kiến khách quan, trung thực và tạo điều kiện thuận lợi để khảo sát viên hoàn thành nhiệm vụ, UBND xã yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Trưởng thôn triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức quán triệt mục đích, yêu cầu và nội dung Kế hoạch khảo sát năm 2026 của UBND tỉnh được ban hành tại Quyết định số 1659/QĐ-UBND ngày 18/5/2026 đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý.

- Bảo đảm cán bộ, công chức, viên chức nắm vững thông tin để giải đáp, hướng dẫn chính xác khi người dân, tổ chức hỏi; không để xảy ra trường hợp không nắm thông tin, phản hồi thông tin không chính xác về hoạt động khảo sát hoặc không hợp tác khi được khảo sát viên liên hệ.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc thông tin, tuyên truyền thuộc lĩnh vực phụ trách; niêm yết Thông báo khảo sát của Sở Nội vụ tại cơ quan, đơn vị.

2. Bảo đảm tính khách quan, độc lập của hoạt động khảo sát

Các cơ quan, đơn vị, Thôn thực hiện nghiêm nguyên tắc khách quan, độc lập theo yêu cầu tại Mục VI Kế hoạch khảo sát năm 2026; **tuyệt đối không:**

- Khoanh vùng, chỉ định, lựa chọn trước đối tượng được khảo sát; thông báo chỉ cá nhân có tên trong danh sách mới được trả lời phiếu khảo sát trên địa bàn xã hoặc Thôn.

- Liên hệ trước, vận động, hướng dẫn, gợi ý hoặc tác động dưới bất kỳ hình thức nào đến người được khảo sát nhằm định hướng nội dung trả lời.

- Có mặt, theo dõi hoặc can thiệp trong quá trình người dân, tổ chức trả lời phiếu; cản trở hoạt động của khảo sát viên.

Sở Nội vụ tổ chức phúc tra tối thiểu 10% số phiếu đã thu thập; phiếu có dấu hiệu bị tác động, can thiệp làm sai lệch nội dung trả lời sẽ bị loại khỏi kết quả khảo sát. Cơ quan, đơn vị, cá nhân để xảy ra vi phạm phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và bị xem xét, xử lý theo quy định.

3. Nội dung tuyên truyền

Thực hiện theo Mẫu Thông báo kèm theo Công văn số 9916/SNV-CCHC-VTLT ngày 14/10/2026 của Sở Nội vụ (*gửi kèm Công văn này*). Các cơ quan, đơn vị, Thôn có thể sử dụng nguyên văn hoặc biên tập cho phù hợp, nhưng phải bảo đảm đầy đủ các thông tin cơ bản: mục đích, ý nghĩa, đối tượng, phạm vi, thời gian và hình thức khảo sát; đơn vị thực hiện khảo sát; việc bảo mật thông tin của người tham gia; đầu mối liên hệ, xác minh khảo sát viên.

4. Thời gian thực hiện: Thường xuyên, đến hết ngày 15/12/2026.

5. Hình thức tuyên truyền và phân công thực hiện

5.1. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công

Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thông báo việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026 của Sở Nội vụ tại vị trí dễ quan sát; **hoàn thành trong ngày 15/10/2026.**

5.2. Giao Văn phòng HĐND&UBND

Đăng tải Thông báo trên Trang thông tin điện tử xã Suối Dầu, Bảng điện tử đèn LED tại trụ sở xã.

5.3. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là đầu mối theo dõi, đôn đốc việc triển khai; tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã đưa nội dung vào Báo cáo công tác cải cách hành chính năm 2026 của xã.

5.4. Trung tâm Dịch vụ, sự nghiệp công

- Trên cơ sở nội dung Thông báo kèm theo Công văn số 9916/SNV-CCHC-VTLT ngày 14/10/2026 của Sở Nội vụ thực hiện biên tin, bài phù hợp để tuyên truyền và tổ chức phát thanh định kỳ trên hệ thống truyền thanh xã trong suốt thời gian khảo sát; xây dựng lịch phát sóng, bắt đầu từ **ngày 15/10/2026**, bảo đảm thông tin được phủ rộng đến các khu dân cư.

- Đăng tải trên các trang mạng xã hội Facebook, Zalo,... và các kênh thông tin khác do xã quản lý.

5.5. Các Thôn

- Thông báo đến cộng đồng dân cư thông qua các cuộc họp Thôn, các nhóm Zalo và các kênh thông tin của Thôn; niêm yết Thông báo việc 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 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026 tại nhà sinh hoạt cộng đồng thôn.

- Phân công cán bộ Thôn hỗ trợ khảo sát viên tiếp cận người dân khi có đề nghị (dẫn đường, chỉ dẫn địa chỉ, hỗ trợ ngôn ngữ khi cần thiết); người được phân công hỗ trợ không tham gia vào quá trình người dân trả lời phiếu.

- Không để xảy ra trường hợp cán bộ Thôn không nắm thông tin, phản hồi thông tin không chính xác cho người dân về hoạt động khảo sát hoặc không tích cực hỗ trợ khi được liên hệ khảo sát.

UBND xã đề nghị các cơ quan, đơn vị và các Thôn nghiêm túc triển khai thực hiện.

(Đính kèm Công văn số 9916/SNV-CCHC-VTLT ngày 14/10/2026 của Sở Nội vụ và Thông báo việc 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 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026 của Sở Nội vụ).

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, P.VHXX, Oanh.



Trần Thị Lệ Huyền

Số: 9916/SNV-CCHC-VTLT
V/v phối hợp tuyên truyền khảo sát,
đánh giá mức độ hài lòng năm 2026
trên địa bàn tỉnh

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 10 năm 2026

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh, gồm: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Thuế tỉnh;
- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa;
- UBND các xã, phường, đặc khu.

Thực hiện Quyết định số 1659/QĐ-UBND ngày 18/5/2026 của UBND tỉnh về 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 2026 (sau đây gọi tắt là Kế hoạch khảo sát năm 2026); Sở Nội vụ đang triển khai khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh (Khối Sở); Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Thuế tỉnh Khánh Hòa (Khối ngành dọc) và UBND các xã, phường (Khối UBND cấp xã). Việc khảo sát được thực hiện theo phương pháp kết hợp khảo sát trực tiếp; đối tượng là tổ chức, cá nhân có giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2026.

Kết quả khảo sát là căn cứ đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC và đánh giá theo Bộ KPI đo lường, đánh giá kết quả, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị tỉnh. Để tổ chức, cá nhân hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát, tích cực tham gia, phản ánh ý kiến khách quan, trung thực và tạo điều kiện thuận lợi để khảo sát viên hoàn thành nhiệm vụ, Sở Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

1. Quán triệt, phổ biến Kế hoạch khảo sát năm 2026

- Tổ chức quán triệt mục đích, yêu cầu và nội dung Kế hoạch khảo sát năm 2026 đến cán bộ, công chức, viên chức và hệ thống chính trị cơ sở đến tận thôn, tổ dân phố.

- Bảo đảm công chức, viên chức, cán bộ thôn, tổ dân phố nắm vững thông tin để giải đáp, hướng dẫn chính xác khi người dân, tổ chức hỏi; không để xảy ra trường hợp không nắm thông tin, phản hồi thông tin không chính xác về hoạt động khảo sát hoặc không hợp tác khi được khảo sát viên liên hệ.

2. Bảo đảm tính khách quan, độc lập của hoạt động khảo sát

Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm nguyên tắc khách quan, độc lập theo yêu cầu tại Mục VI Kế hoạch khảo sát năm 2026; **tuyệt đối không:**

- Khoanh vùng, chỉ định, lựa chọn trước đối tượng được khảo sát; thông báo chỉ cá nhân có tên trong danh sách mới được trả lời phiếu khảo sát trên địa bàn xã, phường hoặc thôn, tổ dân phố.

- Liên hệ trước, vận động, hướng dẫn, gợi ý hoặc tác động dưới bất kỳ hình thức nào đến người được khảo sát nhằm định hướng nội dung trả lời.

- Có mặt, theo dõi hoặc can thiệp trong quá trình người dân, tổ chức trả lời phiếu; cản trở hoạt động của khảo sát viên.

Sở Nội vụ tổ chức phúc tra tối thiểu 10% số phiếu đã thu thập; phiếu có dấu hiệu bị tác động, can thiệp làm sai lệch nội dung trả lời sẽ bị loại khỏi kết quả khảo sát. Trường hợp phát hiện vi phạm, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý theo quy định.

3. Nội dung tuyên truyền

Nội dung tuyên truyền thực hiện theo Mẫu Thông báo kèm theo Công văn này. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có thể sử dụng nguyên văn hoặc biên tập cho phù hợp với đặc thù của cơ quan, đơn vị, địa phương nhưng phải bảo đảm đầy đủ các thông tin cơ bản: mục đích, ý nghĩa, đối tượng, phạm vi, thời gian và hình thức khảo sát; đơn vị thực hiện khảo sát; việc bảo mật thông tin của người tham gia; đầu mối liên hệ, xác minh khảo sát viên.

4. Hình thức tuyên truyền

- Quán triệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2026 bằng các hình thức phù hợp đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị mình để nắm thông tin, tích cực trả lời phiếu khảo sát nếu được liên hệ.

- Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và Bộ phận một cửa cơ quan, đơn vị (nếu có).

- Đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử do các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý.

- Đăng tải trên các trang mạng xã hội Facebook, Zalo,... và các kênh thông tin khác do các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý (nếu có).

- Niêm yết ở các vị trí thuận lợi khác.

Ngoài các hình thức trên, đề nghị UBND các xã, phường thực hiện thêm các hình thức sau:

- Thông báo đến cộng đồng dân cư thông qua Trưởng thôn, Tổ trưởng Tổ dân phố, các nhóm Zalo và các kênh thông tin của thôn, tổ dân phố.

- Phát thanh nội dung Thông báo định kỳ trên hệ thống truyền thanh cơ sở hoặc thông qua Trung tâm Dịch vụ, sự nghiệp công cấp xã (nếu có) trong suốt thời gian khảo sát.

- Phân công cán bộ thôn, tổ dân phố hỗ trợ khảo sát viên tiếp cận người dân ở các khu vực khó khăn, khu vực có đông đồng bào dân tộc thiểu số (dẫn đường, hỗ trợ ngôn ngữ khi cần thiết); người được phân công hỗ trợ không tham gia vào quá trình người dân trả lời phiếu.

5. Thời gian thực hiện

Thường xuyên, đến hết ngày 15/12/2026.

6. Tổ chức thực hiện

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm chỉ đạo triển khai, phân công đầu mối thực hiện; kết quả thực hiện được tổng hợp trong Báo cáo công tác cải cách hành chính năm 2026 của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa, Cổng Thông tin điện tử tỉnh phối hợp đưa tin về hoạt động khảo sát theo Kế hoạch khảo sát năm 2026.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ Sở Nội vụ (qua Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ, điện thoại: 02583 810440) để được hướng dẫn.

Sở Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm, phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- Báo và PTTH Khánh Hòa;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Cổng TTĐT CCHC tỉnh;
- Giám đốc Sở (để b/c);
- Văn phòng Sở (thực hiện);
- Lưu: VT. CCHC-VTLT.01b.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Trương Thanh Long

THÔNG BÁO

Về việc 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 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2026

Thực hiện Quyết định số 1659/QĐ-UBND ngày 18/5/2026 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 2026, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành; các cơ quan ngành dọc (Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Thuế tỉnh Khánh Hòa) và UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

1. Mục đích: Đo lường khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước; trên cơ sở đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương nhận diện những tồn tại, hạn chế, có giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

2. Đơn vị thực hiện khảo sát: Để bảo đảm tính khách quan, độc lập, Sở Nội vụ thuê **Bưu điện tỉnh Khánh Hòa** thực hiện khảo sát. Khảo sát viên thuộc Bưu điện tỉnh, Bưu điện khu vực, Bưu điện xã, phường và có văn bản giới thiệu của Sở Nội vụ.

3. Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm 2026 tại các cơ quan, đơn vị, địa phương nêu trên.

4. Thời gian, địa điểm: Từ tháng 10 đến tháng 12/2026 (trong và ngoài giờ hành chính), tại trụ sở làm việc của tổ chức hoặc nơi cư trú của cá nhân.

5. Nhiệm vụ của khảo sát viên: Phát phiếu và hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát; rà soát, thu phiếu; chi trả thù lao cung cấp thông tin cho người trả lời phiếu với mức 30.000 đồng/phiếu.

6. Lưu ý

- Đề nghị người dân, tổ chức yêu cầu khảo sát viên xuất trình văn bản giới thiệu của Sở Nội vụ trước khi trả lời phiếu.

- Người trả lời phiếu không phải nộp bất kỳ khoản tiền nào. Khảo sát viên không yêu cầu cung cấp mật khẩu, mã OTP, số tài khoản ngân hàng hoặc chuyển tiền dưới bất kỳ hình thức nào; trường hợp có dấu hiệu nghi vấn, đề nghị liên hệ số điện thoại dưới đây để xác minh.

- Thông tin cá nhân và nội dung trả lời phiếu được giữ bí mật, chỉ sử dụng cho mục đích thống kê, tổng hợp theo quy định của pháp luật.

Sở Nội vụ đề nghị tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp quan tâm, dành thời gian trả lời phiếu khảo sát khách quan, trung thực theo cảm nhận thực tế của mình và tạo điều kiện thuận lợi để khảo sát viên hoàn thành nhiệm vụ. Mọi ý kiến đóng góp là cơ sở quan trọng để các cơ quan nhà nước khắc phục thiếu sót, nâng cao chất lượng phục vụ.

Trong quá trình khảo sát, nếu có vướng mắc hoặc góp ý, đề nghị liên hệ Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa, điện thoại: 02583.810.440.

Trân trọng thông báo./.



SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA