UBND TỈNH KHÁNH HÒA **SỞ NỘI VỤ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
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

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ NỘI VỤ
TỈNH KHÁNH HÒA

Trương Thanh Long