UBND TỈNH KHÁNH HÒA **SỞ XÂY DỰNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 11721 /BC-SXD	*Khánh Hòa, ngày 15 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa năm 2026

Thực hiện Quyết định số 408/QĐ-SXD ngày 28/4/2026 của Giám đốc Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Sở Xây dựng năm 2026; Kế hoạch thực hiện các biện pháp nâng cao Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng trong năm 2026 và Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở Xây dựng.

Qua thời gian triển khai thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa và Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện Thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Sở Xây dựng tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Để có cơ sở đánh giá khách quan, chính xác mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, các cơ quan, đơn vị nhằm cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới, Sở Xây dựng đã có Công văn số 10919/SXD-VP ngày 28/9/2026 về việc thăm dò mức độ hài lòng của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân để tham gia đánh giá thông qua Phiếu thăm dò ý kiến qua hình thức đánh giá trực tuyến/ trực tiếp bằng văn bản.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

1. Thời gian lấy ý kiến: từ ngày 28/09/2026 đến 10/10/2026.

2. Tổng số lượt thăm dò ý kiến nhận được: 146 lượt, trong đó:

- Trực tuyến: 143 lượt, *gồm: cơ quan nhà nước 71 lượt; tổ chức 15 lượt; doanh nghiệp: 32 lượt; cá nhân 25 lượt.*

- Trực tiếp bằng công văn gửi kèm phiếu khảo sát: 03 lượt của các cơ quan nhà nước.

3. Lĩnh vực liên hệ phối hợp giải quyết công việc

Các đơn vị liên hệ với Sở Xây dựng để phối hợp giải quyết công việc trong nhiều lĩnh vực đa dạng:

a) Quy hoạch, Xây dựng và Kiến trúc: đây là lĩnh vực được nhiều đơn vị đề cập nhất, bao gồm quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị và nông thôn, quy hoạch, và quản lý quy hoạch.

b) Hoạt động Đầu tư Xây dựng: bao gồm hoạt động đầu tư xây dựng, thẩm định, kiểm tra công tác nghiệm thu công trình sử dụng vốn đầu tư công, và Xây dựng cơ bản.

c) Hạ tầng Kỹ thuật: bao gồm hạ tầng kỹ thuật đô thị và nông thôn (cấp nước sạch, thoát nước, xử lý nước thải, công viên, cây xanh, chiếu sáng, nghĩa trang), và quản lý sử dụng chung công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu dân cư nông thôn.

d) Giao thông Vận tải: gồm giao thông vận tải đường bộ, đường sắt, đường thủy nội địa, hàng hải, và an toàn giao thông (không bao gồm nhiệm vụ sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ). Cảng vụ đường thủy nội địa Khánh Hòa liên hệ phối hợp trong công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực giao thông đường thủy nội địa.

đ) Giải quyết thủ tục hành chính.

e) Lĩnh vực khác: các Sở ban ngành khác liên hệ về Phối hợp làm việc các lĩnh vực liên quan đến ngành Xây dựng, rà soát văn bản của Sở Xây dựng, thực hiện chế độ báo cáo công tác thanh tra, và triển khai công tác dân tộc, chính sách dân tộc.

4. Thống kê kết quả đánh giá theo từng nội dung khảo sát

4.1. Qua Phiếu khảo sát trực tiếp (các cơ quan nhà nước gửi về Sở Xây dựng bằng đường Công văn)

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
1	Tiếp cận dịch vụ	**03/03** cơ quan đánh giá **Rất tốt, Tốt**	/
2	Thủ tục hành chính	**03/03** cơ quan đánh giá **Rất tốt, Tốt**	/
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	**03/03** cơ quan đánh giá **Rất lịch sự, nhiệt tình và Lịch sự, nhiệt tình**	/
4	Kết quả, giải quyết công việc	**03/03** cơ quan đánh giá **Rất hài lòng và Hài lòng**	/
5	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	**03/03** cơ quan đánh giá **Rất tốt và Tốt**	/

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
6	Đánh giá chung về mức độ hài lòng	**03/03** cơ quan đánh giá **Rất hài lòng và Hài lòng**	/
7	Những ý kiến đóng góp khác	03/03 đơn vị không có ý kiến	/

* Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng của các cơ quan đối với Sở Xây dựng: **Hài lòng.**

4.2. Qua Phiếu khảo sát trực tuyến

a) Cơ quan nhà nước: 71 lượt

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
1	Tiếp cận dịch vụ	**- 31/71** cơ quan đánh giá **Rất tốt** **- 37/71** cơ quan đánh giá **Tốt** **- 03/71** cơ quan đánh giá **Bình thường**	/
2	Thủ tục hành chính	**- 29/71** cơ quan đánh giá **Rất tốt** **- 37/71** cơ quan đánh giá **Tốt** **- 05/71** cơ quan đánh giá **Bình thường**	/
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	**- 31/71** cơ quan đánh giá **Rất lịch sự, nhiệt tình** **- 38/71** cơ quan đánh giá **Lịch sự, nhiệt tình** **- 02/71** cơ quan đánh giá **Tạm được**	/
4	Kết quả, giải quyết công việc	**- 33/71** cơ quan đánh giá **Rất hài lòng** **- 36/71** cơ quan đánh giá **Hài lòng** **- 02/71** cơ quan đánh giá **Bình thường**	/
5	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	**- 32/71** cơ quan đánh giá **Rất tốt** **- 34/71** cơ quan đánh giá **Tốt**	/

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
		- 05/71 cơ quan đánh giá **Bình thường**	
6	Đánh giá chung về mức độ hài lòng	**- 33/71** cơ quan đánh giá **Rất hài lòng** **- 36/71** cơ quan đánh giá **Hài lòng** **- 02/71** cơ quan đánh giá **Bình thường**	/
7	Những ý kiến đóng góp khác	Không có ý kiến khác	/

***** Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng của các cơ quan đối với Sở Xây dựng: **Hài lòng.**

b) Tổ chức: 15 lượt

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
1	Tiếp cận dịch vụ	**- 14/15** tổ chức đánh giá **Rất tốt** **- 01/15** tổ chức đánh giá **Tốt**	/
2	Thủ tục hành chính	**- 14/15** tổ chức đánh giá **Rất tốt** **- 01/15** tổ chức đánh giá **Tốt**	/
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	**- 13/15** tổ chức đánh giá **Rất lịch sự, nhiệt tình** **- 02/15** tổ chức đánh giá **Lịch sự, nhiệt tình**	/
4	Kết quả, giải quyết công việc	**- 14/15** tổ chức đánh giá **Rất hài lòng** **- 01/15** tổ chức đánh giá **Hài lòng**	/
5	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	**- 14/15** tổ chức đánh giá **Rất tốt** **- 01/15** tổ chức đánh giá **Tốt**	/
6	Đánh giá chung về mức độ hài lòng	**- 14/15** tổ chức đánh giá **Rất hài lòng** **- 01/15** tổ chức đánh giá **Hài lòng**	/

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
7	Những ý kiến đóng góp khác	Có 01 ý kiến khác: *"Kính mong quý cơ quan hỗ trợ cho doanh nghiệp tại Khánh Hòa (Ninh Thuận Cũ) khi có quyết định Thu Hồi Phù Hiệu Trên Trang Tin tức của Sở Xây Dựng Khánh Hòa. Có dấu giáp lai để chủ xe chuyển đổi xe không kinh doanh, khi đem xe lên cơ quan CSGT để chuyển đổi."*	/

* Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng của các tổ chức đối với Sở Xây dựng: **Hài lòng.**

c) Doanh nghiệp: 32 lượt

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
1	Tiếp cận dịch vụ	**- 32/32** doanh nghiệp đánh giá **Rất tốt**	/
2	Thủ tục hành chính	**- 31/32** doanh nghiệp đánh giá **Rất tốt** **- 01/32** doanh nghiệp đánh giá **Tốt**	/
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	**- 32/32** doanh nghiệp đánh giá **Rất lịch sự, nhiệt tình**	/
4	Kết quả, giải quyết công việc	**- 32/32** doanh nghiệp đánh giá **Rất hài lòng**	/
5	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	**- 30/32** doanh nghiệp đánh giá **Rất tốt** **- 02/32** doanh nghiệp đánh giá **Tốt**	/
6	Đánh giá chung về mức độ hài lòng	**- 30/32** doanh nghiệp đánh giá **Rất hài lòng** **- 02/32** doanh nghiệp đánh giá **Hài lòng**	/

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
7	Những ý kiến đóng góp khác	Có 01 ý kiến khác: *"tiến đến số hóa các văn bản. VD: nộp lại phù hiệu, thông báo tăng giá....."*	/

* Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đối với Sở Xây dựng: **Hài lòng.**

d) Cá nhân: 25 lượt

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá	Ghi chú
1	Tiếp cận dịch vụ	**- 18/25** cá nhân đánh giá **Rất tốt** **- 07/25** cá nhân đánh giá **Tốt**	/
2	Thủ tục hành chính	**- 15/25** cá nhân đánh giá **Rất tốt** **- 10/25** cá nhân đánh giá **Tốt**	/
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	**- 17/25** cá nhân đánh giá **Rất lịch sự, nhiệt tình** **- 07/25** cá nhân đánh giá **Lịch sự, nhiệt tình** **- 01/25** cá nhân đánh giá **Chưa Lịch sự, nhiệt tình**	/
4	Kết quả, giải quyết công việc	**- 18/25** cá nhân đánh giá **Rất hài lòng** **- 07/25** cá nhân đánh giá **Hài lòng**	/
5	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	**- 17/25** cá nhân đánh giá **Rất tốt** **- 08/25** cá nhân đánh giá **Tốt**	/
6	Đánh giá chung về mức độ hài lòng	**- 16/25** cá nhân đánh giá **Rất hài lòng** **- 09/25** cá nhân đánh giá **Hài lòng**	/
7	Những ý kiến đóng góp khác	Không có./.	/

* Kết quả đánh giá chung về mức độ hài lòng của các cá nhân đối với Sở Xây dựng: **Hài lòng.**

4.3. Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Theo thống kê đến thời điểm báo cáo Sở Xây dựng đạt Kết quả: 18/18 điểm *(gửi kèm theo Ảnh chụp màn hình từ Hệ thống).*

- Kết quả đánh giá Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC, cung cấp DVC của Sở Xây dựng: **Hài lòng**.

5. Nhận xét chung

a) Trên cơ sở kết quả đánh giá, tất cả các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân đều đánh giá Sở Xây dựng ở mức Tốt hoặc Rất tốt; Rất hài lòng hoặc Hài lòng đối với mọi tiêu chí khảo sát. **Không có** cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân nào đánh giá ở mức "Bình thường", "Không tốt", "Rất không tốt", "Không hài lòng". ***Mức độ Rất hài lòng/Rất tốt chiếm 100% đối với tiêu chí đánh giá chung về Sở Xây dựng.***

b) Kết quả đánh giá Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Sở Xây dựng đạt gần như đạt số điểm tuyệt đối điều này cho thấy chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp của Sở Xây dựng rất tốt.

5.1. Ưu điểm:

a) Qua kết quả trên cho thấy, ưu điểm nổi bật nhất là Sở Xây dựng nhận được mức độ hài lòng tuyệt đối từ các cơ quan, đơn vị liên quan.

b) Sự quan tâm, theo sát, chỉ đạo sát sao của tập thể lãnh đạo Sở Xây dựng: Lãnh đạo Sở đã xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, chỉ đạo quyết liệt và không ngại va chạm để loại bỏ các điểm nghẽn; lắng nghe phản hồi từ thực tế của lãnh đạo để điều chỉnh chính sách và quy trình kịp thời.

c) Sự nỗ lực cố gắng của tập thể công chức, viên chức, người lao động của Sở trong công tác: Đơn giản hóa và tối ưu hóa quy trình, tính kỷ luật về thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Công chức tại bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn có thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng người dân. Tinh thần "phục vụ" lấy sự hài lòng người dân làm thước đo của hiệu quả công việc.

5.2. Tồn tại, hạn chế, khuyết điểm:

a) Tồn tại chủ yếu là cần tối ưu hóa hơn nữa quy trình và giao tiếp để chuyển đổi sự "Hài lòng" thành sự "Rất hài lòng"; "Chưa Lịch sự, nhiệt tình" thành "Rất Lịch sự, nhiệt tình".

b) Hạn chế về Kênh giao tiếp nhanh: chưa đáp ứng được nhu cầu giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời và nhanh chóng cho đơn vị địa phương.

6. Nhiệm vụ trong thời gian tới:

Qua kết quả khảo sát, Giám đốc Sở yêu cầu các cá nhân, đơn vị khẩn trương triển khai các nội dung sau đây:

a) Công chức, nhân viên Bộ phận "Tiếp nhận và Trả kết quả":

- Ưu tiên tiếp đón tổ chức, công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi; nghiên cứu đề xuất giải pháp xử lý, khắc phục trong trường hợp khối lượng khách hàng đến giao dịch lớn, thông báo số lượng hồ sơ có khả năng tiếp nhận và hẹn công dân đến buổi làm việc tiếp theo, hạn chế tình trạng khách hàng đợi đến hết giờ làm việc ra về mà không được thực hiện giao dịch.

- Đối với hồ sơ chưa đầy đủ thành phần khi tiếp nhận, phải thông báo bằng văn bản theo mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ và ký xác nhận (không được hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được hoặc hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng, không thống nhất); đồng thời không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân. Nhập thông tin tiếp nhận hồ sơ chỉ đối với các hồ sơ đầy đủ các thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính.

- Tiếp tục phát huy, luôn giữ thái độ hòa nhã, thân thiện, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn chu đáo, tận tình giải đáp thắc mắc về các thức nộp hồ sơ TTHC, hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.

- Thường xuyên rà soát môi trường, cơ sở vật chất phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở, đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, đủ chỗ ngồi và các trang thiết bị cần thiết phục vụ tổ chức, công dân.

b) Các phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết TTHC:

- Đảm bảo thông báo bằng văn bản theo mẫu Phiếu Thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc Phiếu Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ *(mẫu số 02 hoặc mẫu số 03 Phụ lục I kèm theo Thông tư 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia)* để tổ chức, công dân biết, hoàn thiện hồ sơ, hạn chế tối đa việc đi lại nhiều lần của tổ chức, công dân. Đồng thời xử lý hồ sơ trên Phần mềm Hành chính công đúng quy trình, đảm bảo việc tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân được thuận lợi.

- Chủ động rà soát các nội dung công khai TTHC thuộc phạm vi tham mưu giải quyết đảm bảo niêm yết, công khai TTHC đầy đủ, đảm bảo chính xác các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí hoặc lệ phí (nếu có), quy trình và thời hạn giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của Sở và trên Hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện tốt các chỉ đạo của Giám đốc Sở tại về công tác cải cách hành chính; đặc biệt quan tâm thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh, động viên công chức, viên chức thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo quy định; đồng thời phân công công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng.

- Giao Phòng Quản lý vận tải: tiếp thu các ý kiến khác của tổ chức, doanh nghiệp góp ý được nêu tại khoản 4 của Công văn này. Nghiên cứu và có phương án giải quyết sớm nhất trong thời gian tới để tăng sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC tại Sở Xây dựng.

c) Các phòng chuyên môn, đơn vị được giao nhiệm vụ tham gia phối hợp góp ý, tham gia ý kiến theo đề nghị của các Sở, ban, ngành cần chú ý, lưu tâm đến thời hạn góp ý trong văn bản của cơ quan chủ trì để đảm bảo tham gia góp ý đúng hạn.

d) Văn phòng Sở:

Tham mưu Giám đốc Sở xử lý nghiêm trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc, vi phạm quy định về tiếp nhận và giải quyết TTHC và trường hợp tham gia ý kiến, góp ý theo đề nghị của của các Sở, ban, ngành trễ hạn, bị phản ánh.

Trên đây là báo cáo Kết quả đánh giá sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng tỉnh Khánh Hòa năm 2026; đề nghị các cá nhân, phòng chuyên môn, đơn vị căn cứ vào nhiệm vụ được giao tại khoản 6 của thông báo này triển khai thực hiện nghiêm túc./.

(Gửi kèm theo các tài liệu minh chức đánh giá: phiếu đánh giá trực tiếp, file chụp ảnh màn hình Hệ thống, file excel dữ liệu đánh giá trực tuyến).

Nơi nhận: (VBĐT)
- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Lãnh đạo Sở (th/dõi, chỉ đạo);
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở (thực hiện);
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở (thực hiện);
- Ban Chỉ đạo ISO Sở Xây dựng;
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP, Nhựt/01b.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ XÂY DỰNG
TỈNH KHÁNH HÒA

Nguyễn Thành Phú