

Số: 93/QĐ-UBND

Nha Trang, ngày 31 tháng 01 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với  
UBND cấp xã, Trạm Y tế cấp xã và một số đơn vị sự nghiệp giáo dục  
và đào tạo trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ NHA TRANG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/06/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND 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 1118/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 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 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 4521/KH-UBND ngày 13/6/2023 của UBND thành phố Nha Trang về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ thành phố tại Tờ trình số 95/TTr-NV ngày 30/01/2024.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, Trạm Y tế cấp xã và một số đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023 (theo các phụ lục đính kèm).

**Điều 2.** Chủ tịch UBND cấp xã, Trưởng trạm Y tế cấp xã, Hiệu trưởng các trường học được khảo sát chịu trách nhiệm công bố chỉ số hài lòng được phê duyệt tại Điều 1 Quyết định này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị; xây dựng và triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng trong năm 2024.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Trưởng phòng Nội vụ, Trưởng phòng Giáo dục và Đào tạo, Hiệu trưởng các trường học trên địa bàn

thành phố, Giám đốc Trung tâm Y tế thành phố, Chủ tịch UBND cấp xã, Trưởng trạm Y tế cấp xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận: (VBĐT)***

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ tỉnh KH (VBĐT);
- Thành ủy, HĐND TP (b/c);
- Trang thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, NV (05b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Sỹ Khánh**

**Phụ lục 1**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI UBND CẤP XÃ NĂM 2023**

*(Phê duyệt theo Quyết định số 93 /QĐ-UBND ngày 31/01/2024 của UBND thành phố Nha Trang)*

Stt	Đơn vị	Kết quả theo từng tiêu chí						SIPS 2023
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
1	UBND phường Lộc Thọ	79,83%	88,33%	86,67%	87,83%	92,56%	97,83%	<b>88,84%</b>
2	UBND phường Ngọc Hiệp	82,08%	81,33%	92,56%	95,00%	92,67%	98,00%	<b>90,27%</b>
3	UBND phường Phước Hải	74,25%	87,83%	96,44%	96,39%	93,00%	97,67%	<b>90,93%</b>
4	UBND phường Phước Hòa	83,08%	89,67%	86,56%	88,94%	89,56%	92,67%	<b>88,41%</b>
5	UBND phường Phước Long	78,83%	84,50%	86,89%	90,89%	87,89%	82,67%	<b>85,28%</b>
6	UBND phường Phước Tân	63,17%	87,17%	87,56%	92,67%	91,11%	87,17%	<b>84,81%</b>
7	UBND phường Phước Tiến	76,00%	82,17%	84,89%	88,33%	87,56%	89,83%	<b>84,80%</b>
8	UBND phường Phương Sài	84,92%	89,50%	85,89%	94,11%	94,33%	81,83%	<b>88,43%</b>
9	UBND phường Phương Sơn	78,92%	85,83%	84,67%	88,89%	88,78%	83,33%	<b>85,07%</b>
10	UBND phường Tân Lập	84,08%	89,33%	88,22%	90,11%	93,67%	95,17%	<b>90,10%</b>
11	UBND phường Vạn Thắng	67,25%	85,33%	85,44%	88,44%	88,78%	89,33%	<b>84,10%</b>
12	UBND phường Vạn Thạnh	88,37%	88,50%	94,89%	92,89%	87,11%	87,00%	<b>89,79%</b>
13	UBND phường Vĩnh Hải	82,42%	83,50%	83,67%	86,72%	89,44%	92,67%	<b>86,40%</b>
14	UBND phường Vĩnh Hòa	63,92%	72,83%	76,56%	81,28%	84,67%	79,17%	<b>76,40%</b>
15	UBND phường Vĩnh Nguyên	72,92%	83,17%	84,56%	88,83%	89,44%	91,83%	<b>85,12%</b>
16	UBND phường Vĩnh Phước	72,58%	87,00%	93,89%	88,33%	89,67%	94,67%	<b>87,69%</b>
17	UBND phường Vĩnh Thọ	70,58%	89,17%	86,00%	88,17%	88,44%	91,33%	<b>85,62%</b>

Stt	Đơn vị	Kết quả theo từng tiêu chí						SIPS 2023
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	
18	UBND phường Vĩnh Trường	79,17%	80,83%	80,89%	84,44%	87,56%	89,83%	<b>83,79%</b>
19	UBND phường Xương Huân	83,33%	74,50%	78,78%	83,83%	85,11%	89,33%	<b>82,48%</b>
20	UBND xã Phước Đồng	72,33%	85,67%	83,22%	86,67%	86,11%	88,17%	<b>83,69%</b>
21	UBND xã Vĩnh Hiệp	89,08%	86,33%	85,44%	90,67%	99,00%	97,50%	<b>91,34%</b>
22	UBND xã Vĩnh Lương	73,50%	80,33%	80,89%	82,89%	82,78%	85,00%	<b>80,90%</b>
23	UBND xã Vĩnh Ngọc	89,17%	93,17%	91,22%	87,39%	89,33%	91,50%	<b>90,30%</b>
24	UBND xã Vĩnh Phương	90,08%	82,83%	86,78%	87,89%	93,22%	88,83%	<b>88,27%</b>
25	UBND xã Vĩnh Thái	85,92%	83,83%	83,56%	89,94%	87,33%	96,33%	<b>87,82%</b>
26	UBND xã Vĩnh Thạnh	84,17%	83,17%	91,22%	93,11%	92,78%	93,17%	<b>89,60%</b>
27	UBND xã Vĩnh Trung	70,58%	77,67%	82,33%	87,17%	86,56%	85,00%	<b>81,55%</b>
<b>Chỉ số chung toàn thành phố</b>		<b>78,54%</b>	<b>84,57%</b>	<b>86,28%</b>	<b>88,96%</b>	<b>89,57%</b>	<b>90,25%</b>	<b>86,36%</b>

#### Ghi chú

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón, 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

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ NHA TRANG**

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

**Phụ lục 2**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TRẠM Y TẾ CẤP XÃ NĂM 2023**

*(Phê duyệt theo Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 của UBND thành phố Nha Trang)*

Stt	Đơn vị	Kết quả theo từng tiêu chí					SIPS 2023
		TC	ĐK	PV	KQ	TT	
1	Trạm Y tế phường Lộc Thọ	84,20%	86,40%	88,73%	82,13%	87,73%	<b>85,84%</b>
2	Trạm Y tế phường Ngọc Hiệp	87,27%	94,40%	94,73%	94,53%	97,20%	<b>93,63%</b>
3	Trạm Y tế phường Phước Hải	76,60%	81,80%	86,47%	81,33%	84,67%	<b>82,17%</b>
4	Trạm Y tế phường Phước Hòa	83,33%	86,20%	90,47%	86,53%	90,40%	<b>87,39%</b>
5	Trạm Y tế phường Phước Long	80,07%	93,00%	90,87%	85,73%	87,47%	<b>87,43%</b>
6	Trạm Y tế phường Phước Tân	73,47%	84,00%	88,13%	84,40%	88,27%	<b>83,65%</b>
7	Trạm Y tế phường Phước Tiến	76,67%	81,20%	88,00%	82,80%	82,53%	<b>82,24%</b>
8	Trạm Y tế phường Phương Sài	85,07%	90,80%	91,80%	88,93%	92,00%	<b>89,72%</b>
9	Trạm Y tế phường Phương Sơn	77,60%	80,00%	85,33%	76,00%	81,33%	<b>80,05%</b>
10	Trạm Y tế phường Tân Lập	82,87%	88,40%	89,60%	85,07%	90,27%	<b>87,24%</b>
11	Trạm Y tế phường Vạn Thắng	75,07%	77,80%	84,40%	79,47%	83,07%	<b>79,96%</b>
12	Trạm Y tế phường Vạn Thạnh	86,33%	88,00%	88,40%	82,80%	90,00%	<b>87,11%</b>
13	Trạm Y tế phường Vĩnh Hải	87,07%	87,20%	88,80%	82,67%	83,07%	<b>85,76%</b>
14	Trạm Y tế phường Vĩnh Hòa	76,33%	78,60%	84,47%	76,53%	84,53%	<b>80,09%</b>
15	Trạm Y tế phường Vĩnh Nguyên	81,27%	85,00%	91,67%	85,47%	90,27%	<b>86,73%</b>
16	Trạm Y tế phường Vĩnh Phước	86,67%	91,00%	91,80%	86,27%	87,33%	<b>88,61%</b>
17	Trạm Y tế phường Vĩnh Thọ	85,73%	93,00%	91,40%	88,00%	92,53%	<b>90,13%</b>

Stt	Đơn vị	Kết quả theo từng tiêu chí					SIPS 2023
		TC	ĐK	PV	KQ	TT	
18	Trạm Y tế phường Vĩnh Trường	79,00%	84,00%	88,33%	80,27%	86,00%	<b>83,52%</b>
19	Trạm Y tế phường Xương Huân	82,33%	85,20%	88,47%	70,80%	85,07%	<b>82,37%</b>
20	Trạm Y tế xã Phước Đồng	78,53%	88,40%	87,27%	79,60%	87,33%	<b>84,23%</b>
21	Trạm Y tế xã Vĩnh Hiệp	86,80%	89,60%	90,60%	83,07%	90,53%	<b>88,12%</b>
22	Trạm Y tế xã Vĩnh Lương	81,40%	90,40%	87,67%	83,33%	88,00%	<b>86,16%</b>
23	Trạm Y tế xã Vĩnh Ngọc	85,27%	90,00%	86,33%	80,13%	86,80%	<b>85,71%</b>
24	Trạm Y tế xã Vĩnh Phương	70,53%	83,20%	81,40%	73,07%	78,93%	<b>77,43%</b>
25	Trạm Y tế xã Vĩnh Thái	91,47%	96,40%	89,47%	88,53%	91,47%	<b>91,47%</b>
26	Trạm Y tế xã Vĩnh Thạnh	85,80%	86,40%	89,07%	80,80%	90,00%	<b>86,41%</b>
27	Trạm Y tế xã Vĩnh Trung	84,87%	85,00%	90,40%	85,60%	91,73%	<b>87,52%</b>
<b>Chỉ số chung toàn thành phố</b>		<b>81,91%</b>	<b>86,87%</b>	<b>88,67%</b>	<b>82,74%</b>	<b>87,72%</b>	<b>85,58%</b>

Ghi chú

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Điều kiện tiếp đón, phục vụ
PV	Sự phục vụ của nhân viên y tế
KQ	Kết quả dịch vụ
TT	Tiến nhận và xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ NHA TRANG**

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

**Phụ lục 3**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI MỘT SỐ ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NĂM 2023**

*(Phê duyệt theo Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 của UBND thành phố Nha Trang)*

Stt	Đơn vị	Kết quả theo từng tiêu chí						SIPS 2023
		TC	ĐK	MT	HD	KQ	TT	
1	Trường Mầm non Phước Long	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<b>99,97%</b>
2	Trường Mầm non Vĩnh Ngọc	93,60%	91,80%	92,90%	92,30%	92,32%	91,10%	<b>92,34%</b>
3	Trường Tiểu học Phước Tân	84,80%	83,33%	85,90%	85,04%	85,36%	85,50%	<b>84,99%</b>
4	Trường Tiểu học Vĩnh Nguyên 1	68,50%	63,53%	71,20%	71,84%	74,72%	70,00%	<b>69,96%</b>
5	Trường THCS Lương Định Của	81,80%	81,14%	79,00%	79,52%	80,56%	81,90%	<b>80,65%</b>
6	Trường THCS Nguyễn Công Trứ	73,50%	75,79%	79,40%	77,92%	80,80%	79,60%	<b>77,83%</b>
<b>Chỉ số hài lòng chung</b>		<b>81,07%</b>	<b>82,14%</b>	<b>85,73%</b>	<b>84,45%</b>	<b>85,41%</b>	<b>84,83%</b>	<b>83,94%</b>

**Ghi chú**

TC	Tiếp cận dịch vụ
ĐK	Cơ sở vật chất, trang thiết bị
MT	Môi trường giáo dục
HD	Hoạt động giáo dục
KQ	Kết quả giáo dục
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
SIPS	Chỉ số hài lòng