

Số: /QĐ-UBND

Sơn La, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2026**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 172/QĐ-BNV ngày 11 tháng 02 năm 2026 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030” năm 2026;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 875/TTr-SNV ngày 07 tháng 9 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2026.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân triển khai thực hiện Kế hoạch này và báo cáo kết quả với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Sơn La;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐ, TCHCQT, Trung tâm PVHCC, Trung tâm thông tin;
- Lưu: VT, NC, Tùng.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Công

KẾ HOẠCH

**Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2026**
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /9/2026
của Chủ tịch UBND tỉnh Sơn La)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2026; tổng hợp, phân tích và cung cấp thông tin đa chiều, khách quan, kịp thời về chất lượng phục vụ, làm cơ sở phục vụ công tác quản trị, chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Phát huy vai trò giám sát và tạo điều kiện cho người dân tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

c) Thông qua kết quả đo lường, xác định những vấn đề cần ưu tiên cải thiện trong giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận, phối hợp, xử lý công việc hành chính và cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.

d) Đánh giá khách quan chất lượng phục vụ tại các đơn vị hành chính mới hình thành sau sáp nhập, làm cơ sở để UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời việc ổn định tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

a) Việc triển khai Kế hoạch phải bảo đảm thực hiện đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra và có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

b) Việc khảo sát, đo lường phải bảo đảm tính tin cậy, chính xác, khách quan; kết quả đo lường phản ánh đúng thực tế chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. Nội dung khảo sát đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời; bảo đảm thông tin cung cấp được quản lý, sử dụng đúng mục đích và bí mật thông tin của người trả lời.

c) Công khai kết quả đo lường sự hài lòng để người dân, tổ chức theo dõi, giám sát; đồng thời, để các đơn vị, địa phương kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, QUY MÔ KHẢO SÁT

1. Đối tượng

Người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, phường trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2025 đến ngày 01/9/2026, cụ thể:

- Người dân, người đại diện cho tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính và đã nhận kết quả giải quyết.

- Người dân, người đại diện cho tổ chức đã liên hệ, làm việc, trao đổi, phối hợp công tác hoặc được cơ quan, đơn vị tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý công việc hành chính đối với các cơ quan, đơn vị không hoặc hầu như không phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Phạm vi: 15 sở, ban, ngành; 75 UBND xã, phường.

3. Quy mô khảo sát

a) Cấp sở: khảo sát 60 phiếu tại mỗi sở, ban, ngành.

b) Cấp xã: khảo sát 40 phiếu tại mỗi UBND xã, phường.

Lưu ý: Đối với cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công, cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC, cơ quan có dưới 60 lượt người tham gia giải quyết TTHC: thì thực hiện khảo sát tất cả đối với tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC và xin ý kiến người đại diện cho tổ chức *(tại các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh)* có liên hệ công tác trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2025 đến thời điểm tiến hành khảo sát.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Chọn mẫu

a) Chọn lĩnh vực dịch vụ

* Đối với các sở, ban, ngành

- Mỗi cơ quan, đơn vị chọn 02 lĩnh vực/dịch vụ có nhiều giao dịch của người dân và tổ chức *(trường hợp không đủ mẫu khảo sát, đơn vị có thể chọn thêm các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị)*.

- Đối với cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công, cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC, cơ quan có phát sinh dưới 60 hồ sơ TTHC: chọn tất cả các mẫu khảo sát và chọn thêm mẫu khảo sát là người đại diện cho tổ chức *(tại các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh)* có liên hệ công tác trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2025 đến thời điểm tiến hành khảo sát *(tổng mẫu phiếu khảo sát không quá 60 phiếu tại mỗi cơ quan, đơn vị)*.

* Đối với UBND các xã, phường: khảo sát các lĩnh vực/dịch vụ: Hộ tịch; Chứng thực; Y tế; Giáo dục & Đào tạo; Người có công; Đất đai; Nông nghiệp; Môi trường; Việc làm.

b) Lập danh sách đối tượng khảo sát

- Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp tỉnh, cấp xã, lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc lĩnh vực khảo sát. Đối với tổ chức được đưa vào danh sách phải đảm bảo có người đại diện của tổ chức đó.

- Danh sách khảo sát phải được xếp theo vần abc theo từng lĩnh vực/dịch vụ, đảm bảo đầy đủ thông tin địa chỉ, số điện thoại của đối tượng khảo sát.

- Những người không thuộc đối tượng khảo sát bao gồm: người dân, người đại diện tổ chức đã phát sinh giao dịch nhưng chưa được nhận kết quả; người dân, tổ chức đã giao dịch nhưng có địa chỉ ngoài tỉnh.

2. Phiếu khảo sát

Được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ đọc, dễ trả lời đối với mọi người dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin danh tính trên phiếu (*đến thời điểm khảo sát, điều tra viên sẽ phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, người đại diện cho tổ chức có tên trong danh sách khảo sát*).

3. Thực hiện khảo sát

- Phương thức khảo sát: phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, người đại diện cho tổ chức.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện cho tổ chức tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện cho tổ chức; thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo an toàn thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho tổ chức.

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức phúc tra khảo sát phù hợp.

- Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần phải kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số; xây dựng báo cáo kết quả.

4. Nội dung

TT	Hoạt động	Dự kiến thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Xây dựng kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2026	Tháng 9/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường
2	Ban hành văn bản hướng dẫn lập mẫu, danh sách đối tượng khảo sát (chính thức và dự phòng)	Tháng 9/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường
3	Lập mẫu, danh sách đối tượng khảo sát	Tháng 9/2026	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Sở Nội vụ
4	Triển khai khảo sát	Tháng 9, 10/2026	Đơn vị điều tra	Sở Nội vụ
5	Xử lý, phân tích số liệu; Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCNN trên địa bàn tỉnh năm 2026	Quý IV/2026	Sở Nội vụ	

5. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước giao cho Sở Nội vụ tại Quyết định số 3188/QĐ-UBND ngày 10/12/2025 của UBND tỉnh về việc giao dự toán thu, chi ngân sách nhà nước năm 2026. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

Là cơ quan chủ trì tham mưu, tổ chức thực hiện Kế hoạch này; làm đầu mối liên hệ, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Xây dựng phương án khảo sát, mẫu Phiếu khảo sát, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng, số lượng Phiếu khảo sát và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Chọn đơn vị thực hiện khảo sát và tổ chức tập huấn đối với đội ngũ điều tra viên.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Sơn La và các cơ quan liên quan giám sát việc thực hiện Kế hoạch này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Sơn La

Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2026; thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường và kết quả đo lường sự hài lòng.

3. Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2026.
- Lập danh sách mẫu khảo sát theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.
- Hỗ trợ các điều tra viên trong quá trình tiến hành khảo sát tại cơ quan, đơn vị *(khi điều tra viên có yêu cầu)*.
- Cử 01 công chức làm đầu mối liên lạc trong quá trình tiến hành việc khảo sát.

4. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Sơn La; Trung tâm thông tin, Văn phòng UBND tỉnh; các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh

Phối hợp Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên các chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính.

Trên đây là Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2026, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai, thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, giải quyết./.