

Số: /QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025
trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

*Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ
ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021 -
2030;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính
phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành
chính;*

*Căn cứ Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2025 của UBND
tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2025;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 02476/TTr-SNV ngày
26 tháng 8 năm 2025.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch khảo sát sự hài lòng
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm
2025 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng
các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm thi hành
Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Báo và PTTH Đồng Nai;
- Bru điện tỉnh;
- Trường Chính trị tỉnh;
- Chánh, Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

KẾ HOẠCH

**Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025**

trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / /2025
của Chủ tịch UBND tỉnh)*

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); Kết luận số 576-KL/TU ngày 26/7/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Đề án tăng cường cải cách TTHC, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và mức độ hài lòng của người dân; Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 15/7/2025 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2025.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai sau sáp nhập, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước kịp thời, chính xác, khách quan, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh.

b) Phát huy vai trò giám sát của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước, thúc đẩy cải cách hành chính hiệu quả, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số của tỉnh.

c) Thông qua khảo sát nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức đề ra các giải pháp phù hợp, thiết thực nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh trong giai đoạn chuyển đổi sau sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền hai cấp.

d) Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính đối

với các cơ quan, đơn vị, địa phương và trách nhiệm người đứng đầu đơn vị, địa phương trong triển khai công tác cải cách hành chính.

2. Yêu cầu

a) Việc khảo sát phải đảm bảo tính khách quan, khoa học, minh bạch, thực chất và đại diện, phản ánh đúng tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách TTHC; công tác triển khai khảo sát không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC của người dân, tổ chức, đặc biệt trong bối cảnh sắp xếp đơn vị hành chính và chuyển đổi mô hình chính quyền hai cấp.

b) Việc triển khai và kết quả khảo sát được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với các đối tượng; kết quả thu thập phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của đơn vị, địa phương.

c) Nội dung thông tin trên phiếu khảo sát đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ đưa ra phương án trả lời cho người dân. Thao tác ghi nhận, tổng hợp ý kiến người dân được thực hiện nhanh chóng theo thời gian thực; cảnh báo kịp thời các thông tin đánh giá tiêu cực của người dân.

d) Thông tin tổng hợp được lưu trữ khoa học, dễ dàng truy vấn, đáp ứng công tác phúc tra. Bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, tránh hình thức, lãng phí; ứng dụng công nghệ thông tin tối đa trong quá trình khảo sát, tổng hợp và phân tích dữ liệu.

3. Nguyên tắc khảo sát

Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ. Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Phạm vi

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Khu kinh tế tỉnh (*trừ các đơn vị không phát sinh hoặc ít phát sinh TTHC như: Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh*).

b) UBND các xã, phường.

2. Đối tượng được khảo sát

Người dân, người đại diện cho tổ chức có thực hiện giao dịch TTHC và đã nhận kết quả trong kỳ đánh giá.

3. Thời gian thực hiện

Việc khảo sát được tiến hành thường xuyên đến hết năm 2025.

III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ CHỌN MẪU KHẢO SÁT

1. Nội dung

Nội dung khảo sát năm 2025 tập trung vào việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các khía cạnh cụ thể trong quá trình giải quyết TTHC dựa trên các tiêu chí sau:

- a) Tiếp cận dịch vụ: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ, sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.
- b) Thủ tục hành chính: Đánh giá về chất lượng TTHC và sự hài lòng về TTHC, dịch vụ công trực tuyến.
- c) Sự phục vụ của công chức: Đánh giá về thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức trong giải quyết TTHC.
- d) Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính Nhà nước: Đánh giá kết quả người dân, tổ chức nhận được kết quả từ cơ quan hành chính Nhà nước, thời gian giải quyết công việc, chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc và sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính Nhà nước.
- e) Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: Đánh giá về thái độ cách thức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và sự hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Phương pháp khảo sát

- a) Khảo sát thường xuyên trực tuyến trên cổng dịch vụ công hoặc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- b) Sử dụng các phương pháp khảo sát trực tiếp hoặc trực tuyến thông qua thư điện tử, Zalo của người dân, tổ chức có thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả giải quyết TTHC.

Mẫu khảo sát sẽ được xây dựng dựa trên danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh, đảm bảo tính đại diện và được phân bổ phù hợp theo tỷ lệ số lượng hồ sơ TTHC của mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- 1. Kinh phí triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý Nhà nước được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.
- 2. Kinh phí triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý Nhà nước do Sở Nội vụ chủ trì được sử

dụng từ nguồn kinh phí khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước đã phân bổ cho Sở Nội vụ năm 2025 (*khảo sát độc lập*) phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành và UBND cấp xã

a) Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia, thực hiện khảo sát trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công hoặc trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp sau khi nhận kết quả giải quyết TTHC.

b) Lấy kết quả và hiệu quả thực tế của việc khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ và làm căn cứ theo dõi, đánh giá kết quả làm việc của công chức, viên chức giải quyết TTHC và tiếp nhận và trả kết quả.

c) Nâng cao hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền tại cơ quan, đơn vị, địa phương để người dân, tổ chức nhận thức rõ hơn về mục đích, ý nghĩa, phạm vi của công tác khảo sát, khắc phục được tâm lý e ngại, lo sợ khi trả lời khảo sát.

d) Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc tổ chức khảo sát độc lập do Sở Nội vụ chủ trì phục vụ xác định Chỉ số SIPAS các sở, ngành và UBND cấp xã năm 2025, cụ thể: Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin người dân, tổ chức đã thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công, tạo thuận lợi cho việc thu thập dữ liệu khảo sát; cung cấp danh sách người dân, tổ chức thực hiện TTHC tại cơ quan, đơn vị với các thông tin theo yêu cầu đối với các thủ tục không nhập thông tin trên hệ thống một cửa điện tử.

e) Căn cứ kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo, triển khai các giải pháp nhằm khắc phục, cải thiện kịp thời những nội dung còn hạn chế, đánh giá chưa tốt.

g) Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC theo ngành, lĩnh vực được giao.

2. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch.

b) Tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh phục vụ xác định Chỉ số SIPAS các sở, ngành và UBND cấp xã năm 2025, cụ thể:

- Xây dựng phương án, mẫu phiếu khảo sát, xác định số lượng phiếu khảo sát phù hợp với từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm khảo sát tiếp tục, triển khai, khai thác và phân tích dữ liệu khảo sát; đồng thời lập dự toán kinh phí thực hiện gửi Sở Tài chính thẩm định tham mưu bố trí kinh phí để triển khai Kế hoạch.

- Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, xây dựng báo cáo và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố kết quả khảo sát ý kiến người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025.

- c) Tổng hợp lấy kết quả khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước làm tiêu chí chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Văn phòng UBND tỉnh

- a) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền để người dân, tổ chức nhận thức rõ hơn về mục đích, ý nghĩa, phạm vi của công tác khảo sát.

- b) Thường xuyên theo dõi kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công; đồng thời sử dụng kết quả khảo sát làm căn cứ để đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- c) Phối hợp đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp trong công tác tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh phục vụ xác định Chỉ số SIPAS năm 2025 của các sở, ngành và UBND cấp xã.

5. Sở Tài chính

Hướng dẫn Sở Nội vụ lập dự toán, thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

6. Báo và Phát thanh, Truyền hình Đồng Nai

Phổ biến, tuyên truyền việc khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước và kết quả khảo sát lồng ghép trong các chuyên mục, chuyên trang trên các phương tiện thông tin đại chúng để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân, tổ chức về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai sau sáp nhập. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.