

Số: /KH-UBND

Đồng Nai, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

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); Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi Nghị định 118/2025/NĐ-CP 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; 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 228/KH-UBND ngày 25/12/2025 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2026.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức nhằm đo lường mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước một cách kịp thời, chính xác, khách quan, qua đó góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

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 tâm tư, 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.

d) 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 năm 2026 đối với các sở, ngành và UBND xã, phường trên địa bàn tỉnh.

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, địa phương.

b) Việc khảo sát, đo lường phải đảm bảo chính xác, khách quan, công khai, minh bạch; kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương; quá trình triển khai phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

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.

d) Ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình khảo sát, tổng hợp và phân tích dữ liệu khảo sát. Thao tác ghi nhận, tổng hợp ý kiến người dân được thực hiện nhanh chóng kịp thời theo thời gian thực. Thông tin tổng hợp được lưu trữ khoa học, dễ dàng truy vấn, đáp ứng công tác phúc tra đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả, tránh hình thức, lãng phí.

e) Công khai kết quả khảo sát 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.

3. Nguyên tắc khảo sát

Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến. Bảo mật thông tin người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá. Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi khảo sát, đối tượng và thời gian khảo sát

a) Phạm vi khảo sát

- 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*).

- UBND các xã, phường.

b) 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 năm 2026.

c) Thời gian khảo sát: Việc khảo sát được thực hiện trong năm 2026.

2. Phương pháp khảo sát

Sử dụng các phương pháp khảo sát trực tiếp hoặc trực tuyến thông qua mã QR, thư điện tử, Zalo của người dân, tổ chức có thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả giải quyết TTHC.

3. Nội dung phiếu khảo sát

Tập trung vào việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan quản lý Nhà nước thông qua hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công, 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, viên chức: Đánh giá về thái độ, tác phong phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức, viên chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức, viên 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.

4. Phân bổ mẫu phiếu khảo sát

Mẫu khảo sát 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, cụ thể: Số lượng phiếu khảo sát năm 2026: **6.350 phiếu**, Trong đó: 650 phiếu khảo sát cho sở, ngành (*50 phiếu/cơ quan*) và 5.700 phiếu khảo sát cho xã, phường (*60 phiếu/xã, phường*).

Đối với cơ quan, đơn vị trong năm có ít hồ sơ thì căn cứ tình hình thực tế để phân bổ mẫu phiếu phù hợp.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý Nhà nước năm 2026 phục vụ xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường được sử dụng từ nguồn kinh phí khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đã phân bổ cho Sở Nội vụ 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. 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) Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Sở Nội vụ

a) Chủ trì phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch.

b) Tổ chức khảo sát 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 hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 của các sở, ngành và UBND cấp xã, trong đó:

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

- Ứng dụng công nghệ thông tin, lựa chọn phần mềm phù hợp, bảo đảm yêu cầu trong việc tổ chức khảo sát, khai thác và phân tích dữ liệu khảo sát.

- Truyền thông về việc triển khai thực hiện khảo sát tới đối tượng được khảo sát.

c) 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 hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026.

d) Sử dụng 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 năm 2026 của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Sở Tài chính

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

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 hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 của các sở, ngành tỉnh và UBND các xã, phường.

5. Các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường

a) Tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch, 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 sau khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

b) 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 hoàn toàn tâm lý e ngại, lo sợ khi trả lời khảo sát.

c) 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 căn cứ theo dõi, đánh giá kết quả làm

việc của công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

d) Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc tổ chức khảo sát 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 hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 của các sở, ngành và UBND cấp xã do Sở Nội vụ chủ trì, 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) Trên cơ sở 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; đồng thời, nghiên cứu, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Yêu cầu các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Vụ Cải cách hành chính - Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Chánh, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn