

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường 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 Gia Lai

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; Quyết định số 697/QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Gia Lai năm 2025;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi là Chỉ số SIPAS) năm 2025 trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đo lường khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ, chất lượng cung cấp dịch vụ công, quá trình xây dựng, ban hành, triển khai thực hiện các chính sách cơ bản, thiết yếu phục vụ đời sống người dân, cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

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 mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp đề ra những biện pháp, giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động, góp phần cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

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 đảm bảo tính tin cậy, chính xác, khách quan; kết quả chỉ số hài lòng phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính

công của các cơ quan, đơn vị và việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách tại 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. Nội dung khảo sát đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời, cho mọi người dân, tổ chức, đảm bảo bí mật cho người cung cấp thông tin.

c) Công khai kết quả điều tra 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.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

a) Phạm vi:

- Khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân): sau đây gọi tắt là Khối các cơ quan cấp tỉnh.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh: sau đây gọi tắt là Khối Ủy ban nhân dân cấp xã

b) 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 tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, **phường từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 30 tháng 9 năm 2025.**

2. Quy mô khảo sát, cách thức khảo sát

a) Quy mô khảo sát:

- Tổng cộng: Khoảng 6.000 phiếu khảo sát.

- Phiếu khảo sát được phân bổ cho Khối các cơ quan cấp tỉnh, Khối Ủy ban nhân dân cấp xã và cho từng loại đơn vị hành chính thuộc Khối Ủy ban nhân dân cấp xã theo tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/9/2025 của các Khối, cụ thể như sau:

Nội dung	Số hồ sơ TTHC phát sinh từ 01/7 – 30/9/2025	Số phiếu khảo sát	Số phiếu phúc tra
TỔNG CỘNG	366.163	5.530	190
Khối các cơ quan cấp tỉnh	93.821	1.416	
Khối UBND cấp xã: <i>Trong đó:</i>	272.342	4.114	

- Đối với phường	86.136	1.301	
- Đối với xã đồng bằng	58.523	883	
- Đối với xã miền núi, hải đảo	127.683	1.930	

b) Cách thức chọn mẫu khảo sát

- Bước 1: Thống kê toàn bộ danh sách hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh từ ngày 01/7 đến ngày 30/9/2025 của Khối các cơ quan cấp tỉnh (gồm 93.821 hồ sơ), Khối Ủy ban nhân dân cấp xã (gồm 272.342 hồ sơ. Trong đó, phân ra 03 loại đơn vị: phường; xã đồng bằng; xã miền núi, hải đảo).

- Bước 2: trong danh sách hồ sơ thủ tục hành chính được thống kê từ Bước 1, chọn ngẫu nhiên hồ sơ trong từng Khối cho đến khi đạt số lượng Phiếu khảo sát được phân bổ theo bảng trên.

- Bước 3: lấy thông tin chủ hồ sơ được chọn ngẫu nhiên từ Bước 2 và tiến hành phát phiếu khảo sát, thu thập thông tin khảo sát.

c) Phương thức khảo sát

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng phù hợp một hoặc nhiều phương thức khảo sát dưới đây:

- Khảo sát trực tiếp bằng hình thức gặp gỡ, phát phiếu khảo sát đến người dân, tổ chức để trả lời.

- Khảo sát qua gọi điện thoại đối với các nội dung khảo sát.

- Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội.

3. Phiếu khảo sát

Theo Phụ lục kèm theo Kế hoạch này, cụ thể:

- Mẫu 01: Áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Mẫu 02: Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân cấp xã.

(Mẫu phiếu tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này)

4. Tiến độ thực hiện

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng khảo sát	20/10/2025

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
2	Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	01/11/2025
3	Tiến hành phúc tra kết quả điều tra theo nhóm đối tượng khảo sát	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Đơn vị khảo sát	30/11/2025
4	Rà soát và xử lý, trích xuất dữ liệu	Đơn vị khảo sát	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	
5	Xây dựng Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Các cơ quan có liên quan	31/12/2025

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán kinh phí ngân sách tỉnh thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Gia Lai năm 2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai Kế hoạch này đảm bảo theo đúng mục đích, yêu cầu, tiến độ đề ra.

b) Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức. Tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và Sở Tài chính thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

d) Cung cấp thông tin, danh sách tổ chức, cá nhân đã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã/Bộ phận một cửa cấp xã từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/9/2025; xây dựng các mẫu phiếu điều tra khảo sát theo số lượng đã quy định để cung cấp cho Bưu điện tỉnh.

e) Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, phân tích kết quả đo lường sự hài lòng để tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh thực hiện các giải pháp nhằm khắc phục các hạn chế được nêu ra trong báo cáo, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Bưu điện tỉnh

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai điều tra xã hội học, (xây dựng Bộ công cụ điều tra xã hội học; lập danh sách và tập huấn hướng dẫn cho điều tra viên; tiến hành điều tra xã hội học;...), tổ chức thực hiện cuộc điều tra, khảo sát đảm bảo theo yêu cầu và thời gian Kế hoạch đề ra.

- Tổng hợp, nhập dữ liệu, xử lý kết quả điều tra, khảo sát và bàn giao cho Văn phòng UBND tỉnh để phục vụ công tác phân tích số liệu, giám sát, phúc tra báo cáo UBND tỉnh.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn, thẩm định việc thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

4. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan triển khai có hiệu quả các nội dung của Kế hoạch này. Tổ chức phổ biến, thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số SIPAS tại cơ quan, đơn vị.

b) Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS năm 2025 để xây dựng Kế hoạch cải thiện chỉ số hài lòng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị và việc tổ chức thực hiện các chính sách tại địa phương.

c) Thường xuyên tổ chức đối thoại, gặp gỡ với người dân, tổ chức, doanh nghiệp để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc; tổ chức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức, giải quyết các vấn đề phản ánh theo đúng quy định.

5. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Báo và Phát thanh, Truyền hình Gia Lai

Tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện đo lường sự hài lòng; tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc giám sát việc cung ứng dịch vụ hành chính công, việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng

hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Gia Lai;
- Bưu điện tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

[Signature]

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Lâm Hải Giang