

## 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 2024**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức  
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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 Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 21 tháng 01 năm 2021 của Ban  
Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước tỉnh Sơn  
La giai đoạn 2021-2025;

Căn cứ Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 12 ngày 5 tháng 2021 của  
UBND tỉnh về việc ban hành Đề án 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 giai đoạn 2021 - 2025;

Căn cứ Quyết định số 1536/QĐ-UBND ngày 31 tháng 7 năm 2024 của Ủy  
ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm  
2024 của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 600/TTr-SNV ngày  
28 tháng 8 năm 2024.

### 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 2024 (có Kế hoạch gửi kèm theo).

**Điều 2.** Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban  
nhân dân các huyện, thành phố; 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 có liên quan; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố 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 uỷ;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Sơn La; Đài Phát thanh-Truyền hình tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐ, KSTTHC, TTTT;
- Lưu VT, NC, Tủng.

**CHỦ TỊCH**



**Hoàng Quốc Khánh**



## 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 2024**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1804 /QĐ-UBND ngày 30 /8/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

**1. Mục đích:** 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 (sau đây gọi tắt là *đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh*) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

### 2. Yêu cầu

- Chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS) được xác định bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh năm 2024 đảm bảo tuân thủ kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ và đạt mục tiêu đề ra.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- Việc xác định Chỉ số SIPAS bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp, phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức.

- Thông qua Chỉ số SIPAS và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

### II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, QUY MÔ ĐIỀU TRA

#### 1. Đối tượng điều tra xã hội học

- Đối với Văn phòng UBND tỉnh (cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công); Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc (cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC):

xin ý kiến người đại diện cho tổ chức (*19 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố*) có liên hệ công tác đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- Đối với các các sở, ban, ngành còn lại và UBND cấp huyện, UBND cấp xã (*sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị*): xin ý kiến người dân, người đại diện cho tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan, đơn vị trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

**2. Phạm vi:** 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.

### **3. Quy mô điều tra**

a) Các sở, ban, ngành

- Văn phòng UBND tỉnh: 50 phiếu/đơn vị; Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc: 30 phiếu/đơn vị.

- Ban Quản lý các khu công nghiệp: có dưới 10 lượt người tham gia giải quyết TTHC thì thực hiện điều tra tất cả đối với tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC và 20 phiếu xin ý kiến người đại diện cho tổ chức (*19 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố*) có liên hệ công tác trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- Các sở, ban, ngành có dưới 60 lượt người tham gia giải quyết TTHC thì thực hiện điều tra tất cả đối với tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC.

- Các sở, ban, ngành còn lại: 60 phiếu/đơn vị.

b) Các huyện, thành phố

- UBND huyện:

+ Đối với các huyện là đơn vị hành chính loại I (*Sông Mã, Thuận Châu, Mộc Châu, Mai Sơn, Phù Yên*): 100 phiếu/huyện.

+ Đối với các huyện là đơn vị hành chính loại II (*Quỳnh Nhai, Thành phố Sơn La, Yên Châu, Vân Hồ, Sốp Cộp, Mường La, Bắc Yên*): 80 phiếu/huyện.

- UBND xã: 10 phiếu/xã (*mỗi huyện chọn 5 xã, phường, thị trấn*).

## **III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

### **1. Chọn mẫu điều tra xã hội học**

a) Chọn cơ quan hành chính nhà nước và dịch vụ hành chính; phân bổ cỡ mẫu

\* Đối với các sở, ban, ngành:

- Văn phòng UBND tỉnh (*cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công*); Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc (*cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC*): xin ý kiến người đại diện cho tổ chức (*19 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố*) có liên hệ công tác đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc

trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- Ban Quản lý các khu công nghiệp thực hiện điều tra tất cả đối với tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC và xin ý kiến người đại diện cho tổ chức (19 sở, ban, ngành, 12 UBND huyện, thành phố) có liên hệ công tác trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, chọn tất cả các lĩnh vực/dịch vụ hành chính có phát sinh hồ sơ.

- Các sở, ban, ngành còn lại: mỗi cơ quan, đơn vị điều tra 02 lĩnh vực/dịch vụ có nhiều giao dịch của người dân và tổ chức, trong đó lĩnh vực/dịch vụ có nhiều giao dịch nhất chọn từ 40-50 mẫu; lĩnh vực/dịch vụ còn lại chọn từ 10-20 mẫu (*trường hợp không đủ mẫu điều tra, đơn vị có thể chọn từ các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị*).

\* Đối với các huyện, thành phố:

- Chọn thống nhất 12 huyện, thành phố, điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Tư pháp/Hộ tịch; Lao động, thương binh xã hội; Tài nguyên môi trường.

+ Đối với các huyện là đơn vị hành chính loại I chọn: Tư pháp/Hộ tịch: 30 mẫu; Tài nguyên môi trường: 40 mẫu; Lao động, thương binh xã hội: 30 mẫu.

+ Đối với các huyện là đơn vị hành chính loại II chọn: Tư pháp/Hộ tịch: 30 mẫu; Tài nguyên môi trường: 30 mẫu; Lao động, thương binh xã hội: 20 mẫu.

- Mỗi huyện chọn 5 xã, phường, thị trấn (*gọi chung là xã*), mỗi xã điều tra 02 lĩnh vực/dịch vụ tại cấp xã. Cách chọn xã như sau:

+ Chọn mặc định 01 xã là nơi có trụ sở UBND huyện.

+ Chọn 02 xã thuộc đơn vị hành chính cấp xã loại I; chọn 02 xã thuộc đơn vị hành chính cấp xã loại II và III.

+ Lập danh sách các xã được chọn.

b) Chọn đối tượng điều tra xã hội học

\* Văn phòng UBND tỉnh (*cơ quan không cung ứng dịch vụ hành chính công*); Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc (*cơ quan không phát sinh hồ sơ TTHC*): không phải chọn đối tượng điều tra xã hội học.

\* Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và truyền thông, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý Các khu công nghiệp: chọn tất cả các lĩnh vực/dịch vụ hành chính có phát sinh hồ sơ.

- Chọn những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích trong khoảng thời gian từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm điều tra xã hội học tại đơn vị.

- Lập danh sách mẫu điều tra đã chọn. Danh sách mẫu điều tra xã hội học phải có thông tin về địa chỉ nơi ở, số điện thoại của đối tượng điều tra xã hội học.

\* Các sở, ngành còn lại chọn theo các bước sau đây:

- Bước 1: lập danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các sở, huyện và cấp xã đã chọn để điều tra xã hội học, lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học (*sau đây gọi là danh sách tổng thể N*). Tất cả danh sách tổng thể N phải được xếp theo vần abc và các cá nhân trong danh sách tổng thể N phải có địa chỉ, số điện thoại để liên lạc.

Lưu ý: những người không thuộc đối tượng điều tra xã hội học (*sẽ không lập và đưa vào danh sách tổng thể N*), 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; những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích trong khoảng thời gian từ ngày 01/9/2023 đến thời điểm điều tra xã hội học.

- Bước 2: lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

+ Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

(Trong đó, N là số người có trong danh sách tổng thể N; n là cỡ mẫu được phân bố đối với dịch vụ).

Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên: trong danh sách tổng thể N, chọn thống nhất người có số thứ tự 01 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 01 của đối tượng được chọn là i (i = 01).

Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại: trong danh sách tổng thể N, chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính:  $i + 1*k$ ,  $i + 2*k$ ,  $i + 3*k$ , ...,  $i + (n-1)*k$ .

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của lĩnh vực Tài nguyên môi trường của UBND huyện Mai Sơn là 1.500 người. Cỡ mẫu điều tra xã hội học của thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của huyện Mai Sơn là 20 người. Cách chọn ngẫu nhiên 20 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k:

$$k = \frac{1.500 (N)}{20 (n)} = 75$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 01 là đối tượng điều tra đầu tiên nên ta có  $i = 01$ . Danh sách 20 đối tượng điều tra phải chọn là những người có số thứ tự (*trong danh sách tổng thể 1.500 người*) là: 01 (*đối tượng điều tra thứ 1*);  $01 + 1 \times 75 = 76$  (*đối tượng điều tra thứ 2*);  $01 + 2 \times 75 = 151$  (*đối tượng điều tra thứ 3*);  $01 + 3 \times 75 = 226$  (*đối tượng điều tra thứ 4*); ... và  $01 + (20-1) \times 75 = 1.426$  (*đối tượng điều tra thứ 20*). Như vậy, danh sách 20 người được chọn có số thứ tự là: 01, 76, 151, 226, ..., 1.426.

+ Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan: lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan bao gồm các đối tượng điều tra xã hội học đã được chọn ở trên. Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức phải có thông tin về địa chỉ nơi ở, số điện thoại của đối tượng điều tra xã hội học.

Lưu ý: trường hợp không đủ mẫu điều tra xã hội học theo quy định thì số lượng mẫu điều tra chính thức được xác định bằng số lượng người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị đến thời điểm điều tra.

- Bước 3: lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

+ Sau khi đã chọn danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở bước 2, chọn người dân, người đại diện tổ chức trong danh sách tổng thể N còn lại với số lượng bằng 50% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan. Các đối tượng điều tra xã hội học được chọn ở đây được sử dụng để lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

+ Trường hợp mẫu dự phòng ở lĩnh vực/dịch vụ nào không đủ, thì lấy mẫu dự phòng ở lĩnh vực/dịch vụ còn lại.

+ Việc chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng được thực hiện tương tự như chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức.

- Bước 4: lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức và dự phòng (*theo hướng dẫn của Sở Nội vụ*)

+ Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm:

Lập danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ theo hướng dẫn tại Bước 1, điểm 1.2, khoản 1, Mục III.

Chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng theo hướng dẫn tại Bước 2, 3, điểm 1.2, khoản 1, Mục III.

Gửi kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng về Sở Nội vụ tổng hợp.

+ Sở Nội vụ tổng hợp danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng gửi Buu điện tỉnh điều tra theo kế hoạch.

## **2. Phiếu điều tra xã hội học**

a) Đối với các cơ quan, đơn vị có cung ứng dịch vụ hành chính công

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: phiếu áp dụng đối với người dân và phiếu áp dụng đối với tổ chức.

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung, gồm: mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

+ Phần câu hỏi, gồm: các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị không cung ứng dịch vụ hành chính công, không phát sinh hồ sơ hoặc phát sinh dưới 10 hồ sơ

Có bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung, gồm: mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi, gồm: các câu hỏi về mức độ hài lòng của tổ chức đối với việc phối hợp, xử lý công việc của công chức; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; sự mong muốn của các tổ chức đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Ban Quản lý Các khu công nghiệp.

### **3. Phương thức điều tra xã hội học và xử lý phiếu điều tra xã hội học**

- Phương thức điều tra xã hội học: phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.

- Hợp đồng với Bưu điện tỉnh Sơn La để triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng: lựa chọn đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên trực thuộc Bưu điện tỉnh Sơn La trực tiếp triển khai công tác điều tra xã hội học (*phát, thu phiếu, thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học của người dân, tổ chức được điều tra*).

- Hợp đồng với đơn vị chuyên môn nhập dữ liệu từ phiếu điều tra lên phần mềm; thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu điều tra.

- Giám sát quá trình triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng, việc phát, thu phiếu; việc nhập dữ liệu, thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu điều tra xã hội học để bảo đảm tính chính xác, khách quan, công khai, minh bạch.

### **4. Thời gian thực hiện**

- Tháng 9/2024: ký kết Hợp đồng triển khai Kế hoạch 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 2024 giữa Sở Nội vụ với Bưu điện tỉnh Sơn La về điều tra, khảo sát ở các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Lập danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ; chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của mỗi cơ quan. Lập danh sách điều tra viên, cộng tác viên. Xây dựng và in các Mẫu phiếu điều tra. Tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên.

- Tháng 10/2024: tổ chức tiến hành điều tra, khảo sát ở các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

- Tháng 10, 11/2024: giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học. Ký kết Hợp đồng triển khai Kế hoạch 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 2024 giữa Sở Nội vụ, với đơn vị nhập dữ liệu từ phiếu điều tra lên phần mềm. Làm sạch phiếu điều tra; tiến hành nhập dữ liệu từ phiếu điều tra lên phần mềm thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu khảo sát. Giám sát việc nhập dữ liệu, tổng hợp phân tích dữ liệu điều tra xã hội học;

- Tháng 12/2024: xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023.

- Quý I/2025: công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024; đánh giá, rút kinh nghiệm; đề xuất các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công.

**5. Kinh phí thực hiện:** Kinh phí Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2024 tỉnh Sơn La (đã giao tại Quyết định số 2689/QĐ-UBND ngày 11/12/2023 của UBND tỉnh Sơn La về việc giao dự toán thu, chi ngân sách năm 2024).

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng.

- Hướng dẫn các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học; hướng dẫn việc chọn mẫu điều tra xã hội học.

- Xây dựng Phiếu điều tra xã hội học; cung cấp đầu mối liên lạc, thông tin về quá trình và kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học để Bưu điện tỉnh triển khai phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh Sơn La, Hội cựu chiến binh tỉnh giám sát việc nhập dữ liệu, tổng hợp phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện và phúc tra kết quả điều tra xã hội học; thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo

lượng sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024.

- Hợp đồng với các đơn vị để triển khai khảo sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh; nhập dữ liệu, tổng hợp phân tích dữ liệu điều tra xã hội học.

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng và tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Chỉ số 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 2024.

## **2. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh**

- Phối hợp với Sở Nội vụ giám sát quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học; việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện và phúc tra kết quả điều tra xã hội học (*20% số lượng người dân, tổ chức trong danh sách điều tra thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp*).

- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024.

## **3. Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã**

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2024.

- Lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học theo hướng dẫn của Sở Nội vụ; tổ chức chọn mẫu điều tra xã hội học 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*).

- UBND các huyện, thành phố bố trí Phòng Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình tiến hành việc khảo sát đo lường sự hài lòng tại địa phương.

## **4. Báo Sơn La, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh:** 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 điều tra xã hội 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.

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 phản ánh kịp thời (*qua Sở Nội vụ*) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, giải quyết./.