

Số: 2213/QĐ-UBND

Sơn La, ngày 31 tháng 8 năm 2025

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 2025**

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 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 tháng 5 năm 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 2137/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2025 của UBND tỉnh về việc điều chỉnh Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 12/5/2021 của UBND tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 642/TTr-SNV ngày 29 tháng 8 năm 2025.

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 2025.

(có Kế hoạch ban hành kèm theo)

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 và các tổ chức, cá nhân có liên quan 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, 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, TTPVHCC, TTTT;
- Lưu: VT, NC, Tùng

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đặng Ngọc Hậu

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 2025
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2213/QĐ-UBND ngày 31/8/2025 của Chủ tịch UBND 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 phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Cung cấp thông tin giúp các cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở tham khảo để xây dựng, thực hiện kế hoạch, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công. Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia giám sát, phản hồi ý kiến, góp ý đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường, xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là *SIPAS*) phản ánh khách quan, chính xác 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.

- Phương pháp đo lường khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, đạt mục tiêu đề ra; đảm bảo tiết kiệm, chống lãng phí.

- Kết quả Chỉ số SIPAS được công bố kịp thời, rộng rãi giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân.

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

1. Đối tượng điều tra xã hội học

- 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 01/9/2024 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- 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 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 (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 01/9/2024 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) Cấp sở: khảo sát 60 phiếu tại mỗi sở, ban, ngành.
- b) Cấp xã: khảo sát 40 phiếu tại mỗi UBND xã, phường.

III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học

- 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 điều tra, 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 thì thực hiện chọn tất cả các mẫu điều tra và chọn thêm mẫu điều tra 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 01/9/2024 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học (*tổng mẫu phiếu điều tra không quá 60 phiếu tại mỗi cơ quan, đơn vị*).

* Đối với UBND các xã, phường:

- Điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Tư pháp - Hộ tịch; Tài nguyên môi trường; Lao động, thương binh xã hội.

- b) Lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học

Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm phục vụ Hành chính cấp tỉnh, cấp xã, lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc lĩnh vực điều tra xã hội học. Danh sách mẫu điều tra xã hội học 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 điều tra.

Lưu ý: những người không thuộc đối tượng điều tra xã hội học 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 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 60 hồ sơ, phiếu điều tra 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 các cơ quan, đơn vị.

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 9/2025: 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 2025 giữa Sở Nội vụ với Bưu điện tỉnh Sơn La. 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 10/2025: tổ chức tiến hành khảo sát 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 2025.

- Tháng 10, 11/2025: 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 2025 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 12/2025: 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 2025.

- 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 2025; đánh giá, rút kinh nghiệm; đề xuất các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công.

5. Kinh phí thực hiện

Nguồn 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 2025 tỉnh Sơn La (theo Quyết định số 1040/QĐ-UBND ngày 05/5/2025 của UBND tỉnh về việc điều chỉnh, giao dự toán thu, chi ngân sách cấp tỉnh năm 2025 của các cơ quan đơn vị khi sắp xếp, tổ chức bộ máy).

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 xã, phường 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, 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 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 2025.

- 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 giúp 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 2025.

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 2025.

3. Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2025.
- Lập danh sách 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*).
- Cử 01 công chức làm đầu mối liên lạc trong quá trình tiến hành việc khảo sát đo lường sự hài lòng tại địa phương.

4. Báo và Phát thanh, Truyền hình Sơn La, 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.

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 cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo, giải quyết./.