

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 Đắk Lắk năm 2026
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; phát huy vai trò giám sát và tham gia của người dân vào công tác cải cách hành chính của tỉnh;
- Tăng cường nhận thức, kỷ cương, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;
- Thông qua việc khảo sát để đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của đơn vị, địa phương; 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 hành chính công, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức;
- Kết quả khảo sát được sử dụng để xác định chỉ số cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

2. Yêu cầu

- Công tác khảo sát phải bảo đảm tính chính xác, khoa học, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch. Nội dung thông tin trên phiếu khảo sát bảo đảm đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ lựa chọn phương án trả lời cho người dân, tổ chức;
- Việc triển khai bảo đảm đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ, đạt mục tiêu, kết quả đề ra;
- 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; giúp các đơn vị, địa phương xác định được những tồn tại, hạn chế, có giải pháp kịp thời để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;
- Thông tin tổng hợp được lưu trữ khoa học, dễ dàng truy vấn, đáp ứng công tác phúc tra. Ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả, tính chính xác, nhanh chóng trong thu thập và tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức.

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

1. Phạm vi, đối tượng

Là các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Thời gian khảo sát

Việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được tiến hành thường xuyên đến hết năm 2026.

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

1. Nội dung

1.1. Nội dung khảo sát

a) Nội dung khảo sát chung

Nội dung khảo sát năm 2026 tập trung đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua các nhóm nội dung sau:

- Đánh giá của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công và quá trình giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước;
- Đánh giá về thái độ, tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn, tác phong, đạo đức công vụ và chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC;
- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: khả năng tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc, kết quả giải quyết TTHC và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có);
- Mức độ đáp ứng nhu cầu, kỳ vọng và những đề xuất, kiến nghị của người dân, tổ chức nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.
- Các nội dung khác theo yêu cầu chỉ đạo, điều hành của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Nội dung khảo sát chuyên đề

Căn cứ yêu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh và tình hình thực tế, hằng năm thực hiện khảo sát chuyên đề đối với một số nhóm các cơ quan, đơn vị nhằm tổ chức khảo sát chuyên sâu để đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, kịp thời phát hiện những hạn chế, bất cập và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức.

Căn cứ kết quả khảo sát năm 2025, kết quả thực hiện và phản ánh của người dân, tổ chức, thực hiện khảo sát chuyên đề tập trung vào một số nhóm cơ quan, đơn vị:

- Nhóm các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn chưa đạt

yêu cầu.

- Nhóm các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng các dịch vụ công chưa đạt yêu cầu.

- Nhóm các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ phản ánh thái độ phục vụ công chức, viên chức chưa đạt yêu cầu.

2. Phương pháp khảo sát

Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện theo hình thức chọn mẫu ngẫu nhiên, bảo đảm tính khách quan, đại diện và phù hợp với điều kiện thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong quá trình triển khai, áp dụng kết hợp các phương thức khảo sát nhằm nâng cao tỷ lệ phản hồi, tăng độ tin cậy của kết quả và thúc đẩy chuyển đổi số trong công tác khảo sát.

Trong quá trình tổ chức thực hiện khảo sát yêu cầu việc thu thập, lưu trữ, chia sẻ và sử dụng thông tin phải đúng mục đích, bảo đảm an toàn và tuân thủ pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Các hình thức khảo sát gồm:

- Khảo sát trực tiếp; phỏng vấn trực tiếp đối với người dân, tổ chức.
- Khảo sát bằng phiếu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp đối với người dân, tổ chức ngay sau khi hoàn thành giao dịch hành chính.
- Khảo sát trực tiếp hoặc khảo sát điện tử thông qua mã QR hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Cổng Dịch vụ công đối với người dân, tổ chức ngay sau khi hoàn thành giao dịch hành chính.
- Khảo sát qua điện thoại đối với một tỷ lệ mẫu được lựa chọn ngẫu nhiên nhằm kiểm chứng, đối chiếu kết quả khảo sát trực tiếp và khảo sát điện tử.
- Khảo sát trực tuyến thông qua các nền tảng số phù hợp, như Cổng thông tin điện tử, Zalo Official Account hoặc các nền tảng khảo sát trực tuyến khác do cơ quan có thẩm quyền triển khai.
- Phỏng vấn trực tiếp đối với các nhóm đối tượng đặc thù, khu vực vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi, người khuyết tật hoặc các trường hợp không có điều kiện tham gia khảo sát bằng phương thức điện tử.

Căn cứ điều kiện thực tế, việc khảo sát áp dụng một hoặc kết hợp nhiều hình thức khảo sát nêu trên để bảo đảm tính khách quan, khoa học, đại diện và phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng, từng lĩnh vực, từng địa bàn; đồng thời, bảo đảm kết quả khảo sát phản ánh trung thực mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hằng năm do nguồn ngân sách nhà

nước đảm bảo, cân đối từ nguồn cải cách hành chính được bố trí dự toán năm 2026 cho Sở Nội vụ.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính, có trách nhiệm:

- Xây dựng Kế hoạch triển khai các đợt khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân. Quyết định mẫu, số lượng mẫu, phân bổ mẫu và phương pháp khảo sát; lựa chọn, ký kết hợp đồng thuê đơn vị ngoài thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân bảo đảm minh bạch, khách quan.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai đo lường sự hài lòng đến người dân và toàn xã hội.

- Định kỳ nghiên cứu, rà soát, đề xuất hoàn thiện phương pháp, cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai Kế hoạch.

2. Sở Tài chính: Căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí dự toán kinh phí để thực hiện Kế hoạch này.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Có trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn và kiểm tra các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; phối hợp thực hiện các nội dung khảo sát liên quan đến giải quyết TTHC, hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp.

4. Các sở, ban, ngành; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, các đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này. Tuyên truyền, vận động người dân tích cực tham gia, thực hiện khảo sát sau khi trả kết quả TTHC;

- Sử dụng kết quả khảo sát để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2026 của các cá nhân, đơn vị thuộc phạm vi quản lý.

- Sử dụng kết quả khảo sát, các đơn vị, địa phương chỉ đạo và triển khai các giải pháp khắc phục, cải thiện nội dung còn hạn chế, đánh giá chưa tốt; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức./.