

Số: /KH-UBND

Lai Châu, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20/9/2021 của UBND tỉnh Lai Châu ban hành kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026; Quyết định số 2032/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số nội dung Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Thu thập các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Kết quả thu thập thông tin sẽ đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Từ đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh có những giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cho người dân.

Nhận định, đánh giá của người dân về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và mong đợi, mong muốn của người dân sẽ tác động trực tiếp đến cán bộ, công chức, viên chức, góp phần nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo tính khách quan, tin cậy, chính xác, phản ánh đúng thực tế việc tổ chức, thực hiện chính sách công, việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại các xã, phường.

Kết quả chỉ số hài lòng được công bố kịp thời, rộng rãi nhằm giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân.

Quá trình triển khai thực hiện phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, 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.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng và mẫu khảo sát

a) Phạm vi khảo sát: 38 xã, phường trên địa bàn tỉnh.

b) Đối tượng khảo sát (lấy ý kiến): Là người dân đại diện cho hộ gia đình, đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

c) Mẫu khảo sát:

Tại mỗi xã, phường lựa chọn 03 bản, tổ dân phố để khảo sát.

*** Thực hiện chọn thôn, bản, tổ dân phố như sau:**

(1) Tại mỗi xã, phường lập danh sách các bản, tổ dân phố theo vần abc (hoặc theo số thứ tự tổ dân phố như Tổ dân phố số 1, Tổ dân phố số 2, Tổ dân phố số).

(2) Chọn 3 bản, tổ dân phố để thực hiện khảo sát theo nguyên tắc: chọn mặc định bản, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường; chọn ngẫu nhiên trong điều tra (*nếu trùng bản, tổ dân phố đã được chọn điều tra sự hài lòng về sự phục vụ hành chính của cấp tỉnh do Bộ Nội vụ thực hiện thì sẽ lựa chọn bản, tổ dân phố liền kề trước hoặc sau thôn, bản, tổ dân phố đã được chọn*).

- Chọn hộ gia đình:

Tại mỗi bản, tổ dân phố được chọn khảo sát, lập 01 danh sách với 50 hộ gia đình đang sinh sống trên địa bàn bản, tổ dân phố; riêng phường Tân Phòng và phường Đoàn kết là 100 hộ.

Trường hợp bản, tổ dân phố được chọn không đủ số hộ gia đình theo yêu cầu thì tiến hành lập thêm các hộ gia đình ở bản, tổ dân phố bên cạnh (theo vị trí địa lý) để đảm bảo số lượng. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo có đại diện của tất cả các phố, đội, xóm, điểm bản của bản, tổ dân phố đó.”

2. Nội dung đo lường sự hài lòng, phiếu khảo sát

a) Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 3 khía cạnh: (i) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (ii) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (iii) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Phiếu khảo sát, số lượng phiếu

- Phiếu khảo sát: thực hiện theo mẫu Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Quyết định số 2032/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026.

- Số lượng phiếu phân bổ: *(Có Phụ lục kèm theo)*.

3. Hình thức thực hiện khảo sát

Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân. Giao cho Sở Nội vụ căn cứ vào tình hình thực tiễn của tỉnh, địa phương được khảo sát để thực hiện khảo sát bằng phiếu điện tử hoặc khảo sát bằng phiếu giấy.

4. Thời gian thực hiện: Trong Quý III và Quý IV năm 2025, cụ thể:

STT	Nhiệm vụ	Thời gian	Cơ quan thực hiện
1	Vấn bản hướng dẫn UBND các xã, phường lập danh sách các bản, tổ dân phố, hộ gia đình theo mẫu khảo sát	Tháng 8/2025	Sở Nội vụ
2	Tập huấn nghiệp vụ điều tra; thực hiện việc phát và thu phiếu điều tra	Tháng 9/2025	Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh
3	Giám sát, phúc tra việc khảo sát	Tháng 9/2025	Sở Nội vụ, cơ quan Ủy ban MTTQ tỉnh
4	- Nhập dữ liệu, thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu khảo sát. - Xây dựng báo cáo kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025	Tháng 10,11/2025	Sở Nội vụ
5	Quyết định phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2025	Tháng 12/2025	UBND tỉnh Lai Châu

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- Xây dựng, ban hành Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2025.

- Hướng dẫn UBND các xã, phường lập danh sách các bản, tổ dân phố, hộ gia đình theo mẫu khảo sát.

- Hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân theo kế hoạch.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch khảo sát; tiến hành giám sát việc phát, thu phiếu khảo sát và thực hiện phúc tra 10% trên tổng số phiếu khảo sát thu về.

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát và tham mưu cho UBND tỉnh công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2025.

2. Sở Tài chính

Phối hợp, hướng dẫn Sở Nội vụ quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

3. Văn phòng UBND tỉnh

- Tiếp tục thực hiện khảo sát người dân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với lĩnh vực cung ứng dịch vụ công của các sở, ngành; Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Cung cấp kết quả khảo sát, kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp về Sở Nội vụ trước ngày 30/11/2025.

- Phối hợp với Sở Nội vụ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2025.

4. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường

- Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn và chức năng quản lý, phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch này.

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực, địa phương và người dân ở địa phương về việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân; đảm bảo đội ngũ công chức, viên chức và người dân có nhận thức đầy đủ, chính xác về trách nhiệm phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước.

- Riêng UBND các xã, phường:

- + Thực hiện lập danh sách các bản, tổ dân phố, hộ gia đình thuộc đối tượng, phạm vi khảo sát theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- + Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị phối hợp, hỗ trợ các Điều tra viên trong quá trình khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại xã, phường.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ để triển khai thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu của Kế hoạch và theo Chương trình phối hợp số 01/CTPH-SNV-UBMTTQ-HCCB ngày 20 tháng 10 năm 2021 giữa Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2025.

6. Báo và Phát thanh, truyền hình Lai Châu, Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh

Thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng nhằm cung cấp cho người dân thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời về các chủ trương, chính sách, hoạt động, kết quả cải cách hành chính, chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước từ đó góp phần nâng cao nhận thức, thúc đẩy sự tham gia góp ý, phản hồi ý kiến của người dân đối với chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước về cải cách hành chính và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân.

7. Bưu điện tỉnh Lai Châu

- Phối hợp với Sở Nội vụ ký kết hợp đồng và tổ chức khảo sát theo nội dung, tiến độ được giao tại Kế hoạch này.

- Báo cáo kết quả phát, thu phiếu để phục vụ cho công tác giám sát và phúc tra kết quả khảo sát tại tỉnh.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện lấy từ nguồn kinh phí cải cách hành chính đã cấp về Sở Nội vụ tại Quyết định số 452/QĐ-UBND ngày 7/02/2025 của UBND tỉnh về

việc điều chỉnh dự toán ngân sách cấp tỉnh năm 2025 đã được giao tại Quyết định số 1759/QĐ-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Việc lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

Trên đây là Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2025. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Bưu điện tỉnh;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Lai Châu;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh;
- Lưu: VT, HCC_(Đảm).

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

Tổng Thanh Hải