ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 284 /KH-UBND	*Lạng Sơn, ngày 02 tháng 10 năm 2025*

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 Lạng Sơn năm 2025

Căn cứ Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của UBND tỉnh 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 giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Quyết định số 1577/QĐ-UBND ngày 11/9/2024 của UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung một số nội dung Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; UBND tỉnh xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án trong năm 2025 với các nội dung sau:

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

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn tỉnh phải 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.

- Bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, 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.

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

1. Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính tại các Sở, Ban, ngành trong khoảng thời gian được quy định tại Mục III của Kế hoạch này.

2. Phạm vi đối tượng được đánh giá

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (*không bao gồm Văn phòng UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh*); Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn (*sau đây gọi chung là Sở, Ban, ngành*).

3. Quy mô điều tra

Tổng số phiếu điều tra dự kiến: 40 phiếu/đơn vị x 13 đơn vị = **520 phiếu**.

III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Lập danh sách điều tra xã hội học

Các Sở, Ban, ngành có trách nhiệm trích xuất và cung cấp toàn bộ danh sách người dân, tổ chức đã hoàn thành và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị mình trong khoảng thời gian **từ ngày 01/3/2025 đến hết ngày 20/10/2025,** gửi Sở Nội vụ.

Yêu cầu: Danh sách phải đầy đủ, chính xác các thông tin theo mẫu do Sở Nội vụ hướng dẫn.

2. Chọn mẫu điều tra

Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì, chịu trách nhiệm chọn mẫu từ danh sách tổng thể do các đơn vị cung cấp để lập danh sách các cá nhân, tổ chức khảo sát, đảm bảo đủ số lượng phiếu theo quy mô được phê duyệt.

3. Phiếu điều tra xã hội học và phương thức điều tra

- Nội dung phiếu: Gồm phần thông tin chung và phần câu hỏi về quá trình giao dịch, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức.

- Phương thức điều tra: Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, người đại diện tổ chức để trả lời hoặc phỏng vấn trực tiếp.

4. Xử lý số liệu

- Nhập dữ liệu từ phiếu điều tra lên phần mềm; thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu.

- Giám sát quá trình nhập dữ liệu, thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu để bảo đảm tính chính xác, khách quan, minh bạch.

5. Thời gian thực hiện

- Trước ngày 10/11/2025: Các đơn vị gửi danh sách về Sở Nội vụ.

- Tháng 11/2025: Sở Nội vụ tổ chức tiến hành điều tra, khảo sát, giám sát, phúc tra tại các địa bàn.

- Tháng 12/2025: Sở Nội vụ tiến hành làm sạch phiếu điều tra, nhập dữ liệu; phân tích, tổng hợp số liệu; xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả.

6. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng năm 2025 do ngân sách nhà nước đảm bảo trong dự toán chi thường xuyên được cấp cho Sở Nội vụ.

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.

- Hướng dẫn các đơn vị cung cấp danh sách; chủ trì tiếp nhận, quản lý danh sách và tổ chức chọn mẫu điều tra.

- Xây dựng, ban hành Phiếu điều tra xã hội học; lựa chọn đơn vị triển khai phát, thu phiếu.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan giám sát việc nhập dữ liệu, phân tích, phúc tra kết quả.

- Thống kê, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố Chỉ số hài lòng năm 2025.

2. Các Sở, Ban, ngành

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện Kế hoạch.

- Chịu trách nhiệm cung cấp danh sách đầy đủ, chính xác và đúng thời hạn theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

3. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh

- Phối hợp với Sở Nội vụ giám sát quá trình phát, thu phiếu, nhập dữ liệu và phúc tra kết quả điều tra (*phúc tra 20% số lượng người dân, tổ chức trong danh sách điều tra qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp*).

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng.

4. Đề nghị Báo và Đài Phát thanh Truyền hình Lạng Sơn

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát; 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.

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Báo và Đài PTTH Lạng Sơn;
- Các Sở, Ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- C, PCVP UBND tỉnh, các phòng CM;
- Lưu: VT, NC (TPT).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

Trần Thanh Nhàn