

Số: /KH-SNV

Đồng Nai, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026 trên địa bàn thành phố

Căn cứ Kế hoạch số 228/KH-UBND ngày 25/12/2025 của UBND thành phố về cải cách hành chính thành phố Đồng Nai năm 2026; Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 03/02/2026 của UBND thành phố về khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 trên địa bàn thành phố Đồng Nai.

Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026 trên địa bàn thành phố, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đo lường, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của các sở, ban, ngành và UBND xã, phường năm 2026 và làm cơ sở đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố.

b) Cung cấp dữ liệu phục vụ xác định: Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính Nhà nước (*Chỉ số SIPAS*), Chỉ số cải cách hành chính (*Chỉ số PAR INDEX*) năm 2026 của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường theo quy định.

c) Phát huy vai trò giám sát xã hội, thúc đẩy cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, hạn chế phát phiếu giấy, tiết kiệm chi phí, thời gian.

d) Nâng cao ý thức, trách nhiệm và văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

a) Khảo sát tổ chức khách quan, khoa học, minh bạch, phản ánh đúng thực tế, không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

b) Việc triển khai và công bố kết quả bảo đảm chính xác, kịp thời, dễ tiếp cận; số liệu phản ánh sát tình hình cung cấp dịch vụ công của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Phiếu khảo sát thiết kế ngắn gọn, dễ hiểu, thao tác thuận tiện; hệ thống ghi nhận và tổng hợp ý kiến theo thời gian thực, đồng thời có cảnh báo kịp thời đối với phản hồi tiêu cực.

d) Dữ liệu khảo sát được lưu trữ khoa học, dễ truy xuất, phục vụ tốt công tác kiểm tra, phúc tra; bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, ứng dụng tối đa công nghệ thông tin trong toàn bộ quá trình thực hiện.

e) Mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát đều bị nghiêm cấm; thông tin thực hiện khảo sát của người dân, tổ chức tham gia phải được bảo đảm an toàn, bảo mật tuyệt đối.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, SỐ LƯỢNG VÀ MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

a) Các sở, ban, ngành thành phố (*13 cơ quan, không bao gồm Văn phòng UBND thành phố và Thanh tra thành phố*).

b) UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát là người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố, đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2026.

Tiêu chí lựa chọn: Các đối tượng được lựa chọn ngẫu nhiên, đại diện cho các hình thức giao dịch khác nhau (*trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, qua dịch vụ công trực tuyến, qua bưu chính công ích...*)

3. Số lượng và mẫu phiếu khảo sát

a) Mỗi sở, ngành: 50 phiếu/cơ quan, đơn vị và UBND xã, phường: 60 phiếu/xã, phường.

b) Mẫu khảo sát được xây dựng dựa trên danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố, đảm bảo tính đại diện và được phân bổ phù hợp theo tỷ lệ số lượng hồ sơ TTHC của mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương.

Nội dung và các câu hỏi trong phiếu khảo sát được tổng hợp, phân tích nhằm phản ánh chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. Kết quả khảo sát là cơ sở để xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố (*Phiếu khảo sát kèm theo*).

III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

a) Về quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức.

- c) Về mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng dịch vụ công trực tuyến.
- d) Về quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.
- đ) Về mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng quy định pháp luật.
- e) Về kiến nghị của người dân, tổ chức.

2. Phương pháp khảo sát

a) Quy trình khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua phần mềm. Phiếu khảo sát được gửi đến người dân, tổ chức thông qua tài khoản Zalo, thư điện tử (Email), mã QR hoặc các hình thức điện tử phù hợp khác theo quy định.

b) Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm cung cấp danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính bảo đảm đầy đủ, chính xác các thông tin phục vụ khảo sát. Sở Nội vụ tổng hợp và cập nhật danh sách lên phần mềm. Hệ thống sẽ tự động gửi tin nhắn kèm đường dẫn đến Zalo hoặc Email; người dân truy cập đường dẫn và trả lời trực tuyến. Kết quả khảo sát được hệ thống tự động lưu trữ, tổng hợp, phân tích và xuất báo cáo phục vụ công tác đánh giá.

c) Tuyệt đối không cung cấp thông tin và không chia sẻ các đường dẫn truy cập của hệ thống phần mềm do Sở Nội vụ gửi dưới bất kỳ hình thức nào cho cá nhân, tổ chức không được chọn tham gia khảo sát.

d) Không được trả lời thay, gợi ý, định hướng hoặc can thiệp vào quá trình trả lời phiếu khảo sát của người dân, tổ chức; trường hợp hệ thống phần mềm phát hiện có vi phạm thì toàn bộ kết quả khảo sát liên quan sẽ bị hủy bỏ.

đ) Hệ thống phần mềm khảo sát bảo đảm quản lý chặt chẽ việc gửi, tiếp nhận và ghi nhận phiếu khảo sát; áp dụng các giải pháp kỹ thuật phù hợp để bảo đảm mỗi đối tượng khảo sát chỉ tham gia trả lời 01 lần, hạn chế việc trả lời trùng lặp hoặc làm sai lệch kết quả khảo sát; đồng thời quản lý thời gian hiệu lực của phiếu khảo sát, xử lý các trường hợp thông tin liên hệ không hợp lệ hoặc phát sinh lỗi trong quá trình gửi phiếu, thực hiện khóa phiếu sau khi kết thúc khảo sát và bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu theo quy định.

IV. TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

STT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Xây dựng phương án khảo sát	Tháng 08/2026	Sở Nội vụ (Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ)	

STT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
2	Chuẩn bị các điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát (<i>Phần mềm khảo sát</i>)	Tháng 08/2026	- Sở Nội vụ (<i>Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ</i>) - Đơn vị cung cấp phần mềm	Sở Nội vụ (<i>Phòng Kế hoạch - Tài chính</i>)
3	Lập danh sách người dân, tổ chức theo đúng biểu mẫu; phối hợp xác thực địa chỉ Email và số điện thoại Zalo	Hoàn thành trước 10/9/2026	Các sở, ban, ngành và UBND cấp xã	Sở Nội vụ
4	Tiến hành khảo sát	Tháng 9, 10/2026	Sở Nội vụ (<i>Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ</i>)	
5	Xử lý, tổng hợp kết quả khảo sát	Tháng 11/2026	Sở Nội vụ (<i>Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ</i>)	
6	Phân tích và báo cáo kết quả khảo sát	Tháng 12/2026	Sở Nội vụ (<i>Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ</i>)	

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành và UBND xã, phường

a) Cập nhật chính xác, đầy đủ thông tin của người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công; chịu trách nhiệm về tính hợp lệ của dữ liệu được cung cấp.

b) Cung cấp danh sách người dân, tổ chức theo đúng biểu mẫu; phối hợp xác thực địa chỉ Email và số điện thoại Zalo. Có trách nhiệm rà soát, bảo đảm tính chính xác, đầy đủ và đúng cấu trúc, định dạng.

Lưu ý:

- Đối với Email: Địa chỉ email phải hợp lệ, chính xác tuyệt đối (*không để thừa dấu cách ở đầu, giữa hoặc cuối; không viết sai ký tự; không thiếu dấu “@” hoặc dấu chấm (.) theo quy định chuẩn*). Các trường hợp nhập sai, thiếu hoặc để dư khoảng trắng sẽ dẫn đến lỗi hệ thống, phần mềm không thể gửi được phiếu khảo sát.

- Đối với Zalo: Số điện thoại phải hợp lệ, chính xác tuyệt đối (*có số “0” ở đầu, đủ 10 chữ số, không có dấu cách ở đầu, giữa hoặc cuối dãy số; không chứa ký tự đặc biệt; là số điện thoại còn hoạt động và đã được đăng ký Zalo*). Trường hợp số điện thoại bị khóa, không sử dụng hoặc sai cấu trúc sẽ làm phần mềm không thể gửi phiếu khảo sát thành công.

- Mọi sai sót trong quá trình cung cấp thông tin (*Email, Zalo*) dẫn đến việc phiếu khảo sát không được gửi đến đối tượng, gây chậm trễ, ảnh hưởng đến tiến độ triển khai và kết quả chung của toàn thành phố, đơn vị cung cấp thông tin chịu trách nhiệm.

c) Cử cán bộ đầu mối trực tiếp phối hợp với Sở Nội vụ (*Phòng Cải cách hành chính và Văn thư, Lưu trữ*) trong quá trình triển khai khảo sát; thường xuyên theo dõi tiến độ trả lời phiếu khảo sát, trao đổi thông tin, kịp thời xử lý hoặc báo cáo những khó khăn, vướng mắc phát sinh; không được can thiệp hoặc làm sai lệch kết quả khảo sát.

d) Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn và vận động người dân, tổ chức tham gia khảo sát trên tinh thần tự nguyện, khách quan; tuyệt đối không được trả lời thay, hướng dẫn nội dung trả lời hoặc có bất kỳ hành vi tác động, định hướng nào làm ảnh hưởng đến tính khách quan của kết quả khảo sát.

e) Phối hợp với Sở Nội vụ trong quá trình triển khai khảo sát, bảo đảm số lượng phiếu khảo sát theo đúng phân bổ, tránh tình trạng thiếu hoặc chậm trễ.

g) Khai thác, phân tích và sử dụng kết quả khảo sát để kịp thời điều chỉnh, cải thiện quy trình giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng phục vụ, tinh thần trách nhiệm và thái độ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị.

h) Bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu của người dân, tổ chức được cung cấp cho khảo sát; tuyệt đối không sử dụng thông tin sai mục đích hoặc để lộ, lọt dữ liệu.

2. Sở Nội vụ

a) Chủ trì triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch triển khai phương án tổ chức khảo sát, bảo đảm tính khoa học, khách quan, minh bạch và phù hợp với quy định hiện hành. Chủ trì thiết kế, hoàn thiện mẫu phiếu khảo sát, bảo đảm nội dung ngắn gọn, dễ hiểu, phản ánh đúng thực tiễn và có khả năng phân tích, đánh giá.

b) Phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm triển khai khảo sát; quản trị hệ thống, theo dõi tiến độ, tỷ lệ phản hồi, kịp thời nhắc nhở, đôn đốc các đơn vị trong quá trình triển khai.

c) Chủ trì xử lý, phân tích dữ liệu khảo sát; tổng hợp kết quả, đánh giá khách quan, trung thực; tham mưu UBND thành phố báo cáo về kết quả khảo sát.

d) Sử dụng kết quả khảo sát trong công tác theo dõi, đánh giá Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính Nhà nước (*Chỉ số SIPAS*), Chỉ số cải cách hành chính (*Chỉ số PAR INDEX*) của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026.

e) Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc cung cấp danh sách, khai thác phần mềm và thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến khảo sát.

g) Bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu trong suốt quá trình triển khai khảo sát; chịu trách nhiệm về tính toàn vẹn, chính xác của kết quả công bố.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Phối hợp với Sở Nội vụ và đơn vị cung cấp phần mềm rà soát, kiểm tra, bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, khả năng kết nối, tích hợp và các điều kiện cần thiết để hệ thống phần mềm khảo sát hoạt động ổn định, thông suốt trong suốt quá trình triển khai.

c) Phối hợp hướng dẫn, hỗ trợ xử lý các khó khăn, vướng mắc về hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin và các vấn đề phát sinh liên quan đến hệ thống phần mềm khảo sát.

d) Phối hợp kiểm tra, giám sát việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu trong quá trình triển khai khảo sát theo quy định của pháp luật.

4. Đơn vị cung cấp, vận hành phần mềm

a) Cấu hình, thiết lập đầy đủ các chức năng của phần mềm, bao gồm: phân loại, thống kê, tổng hợp kết quả theo đơn vị, địa phương, lĩnh vực; bảo đảm hiển thị, phân tích số liệu phù hợp.

b) Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ trong việc kiểm tra, vận hành, tối ưu hạ tầng kỹ thuật; kịp thời xử lý các sự cố kỹ thuật phát sinh, bảo đảm hệ thống hoạt động liên tục, an toàn và ổn định.

c) Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, hệ thống máy chủ và đường truyền ổn định, đáp ứng nhu cầu truy cập, gửi và nhận phiếu khảo sát với lưu lượng lớn; bảo đảm việc gửi phiếu khảo sát qua Zalo, Email hoặc mã QR được thông suốt, không gián đoạn.

d) Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu khảo sát; có giải pháp sao lưu, dự phòng và phục hồi dữ liệu trong trường hợp xảy ra sự cố; cam kết không để lộ, lọt hoặc sử dụng thông tin sai mục đích.

e) Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật phần mềm (*khi cần thiết*) trong thời gian triển khai khảo sát; cử cán bộ kỹ thuật trực, sẵn sàng hỗ trợ, giải đáp vướng mắc của Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình sử dụng.

g) Báo cáo tiến độ, tình hình triển khai, kết quả xử lý sự cố kỹ thuật (*nếu có*) cho Sở Nội vụ để kịp thời tổng hợp, tham mưu.

Trên đây là Kế hoạch triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026 trên địa bàn thành phố./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (báo cáo);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Phòng KHTC;
- Đơn vị cung cấp phần mềm;
- Lưu: VT, CCHC(TVH).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hà Thanh Tùng