

Số: /KH-UBND

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2026

Căn cứ Quyết định số 3099/QĐ-UBND ngày 23/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Bộ tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp; Kế hoạch số 107/KH-UBND ngày 30/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về nâng cao Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp;

Thực hiện Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 14/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính (CCHC) năm 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp (gọi tắt là khảo sát đo lường sự hài lòng) năm 2026, với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường khách quan chất lượng phục vụ người dân của các CQHCCN, lấy mức độ hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả.
- Phục vụ việc xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN (sau đây gọi tắt là SIPAS) và Chỉ số CCHC năm 2026 của các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã.
- Cung cấp dữ liệu thực tế để đối chiếu, kiểm chứng kết quả thực hiện các nhóm nhiệm vụ theo Kế hoạch số 107/KH-UBND.
- Thúc đẩy cán bộ, công chức, viên chức thay đổi nhận thức, tư duy, hành động theo hướng đáp ứng nhu cầu, mong đợi chính đáng của người dân.

- Phục vụ cho công tác kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện khảo sát bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân về sự phục vụ của CQHCNN thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể của các cơ quan, địa phương.

- Việc khảo sát đo lường sự hài lòng bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, chi phí thấp, phù hợp với nguồn lực của tỉnh.

- Câu hỏi khảo sát phù hợp với thực tế, dễ hiểu, dễ trả lời.

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

1. Phạm vi

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Đối tượng

Cá nhân, đại diện tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) và nhận được kết quả.

3. Thời gian

- Kỳ khảo sát năm tính từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 30/10/2026.

- Thời gian kết thúc khảo sát là ngày 30/10/2026.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả SIPAS vào tháng 11/2026.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Bộ câu hỏi khảo sát

Triển khai 02 bộ câu hỏi riêng biệt bám sát Phụ lục nhiệm vụ của Kế hoạch số 107/KH-UBND, cụ thể:

- Bộ câu hỏi đối với hồ sơ trực tiếp - 05 câu: Tập trung đánh giá việc niêm yết, công khai thông tin TTHC tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; thời gian trả kết quả giải quyết TTHC; tình trạng yêu cầu hồ sơ giấy đối với các kết quả đã được số hóa; việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; thái độ phục vụ người dân (Phụ lục I).

- Bộ câu hỏi đối với hồ sơ trực tuyến - 07 câu: Tập trung đánh giá về việc công khai, minh bạch thông tin TTHC trên môi trường mạng; thời gian trả kết quả giải quyết TTHC trực tuyến; việc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị;

việc tái sử dụng dữ liệu đã có; việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến; sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến (Phụ lục II).

2. Hình thức phiếu khảo sát, các mức đánh giá và cách tính điểm khảo sát

Phiếu khảo sát được thiết kế trên ứng dụng Google Biểu mẫu. Mỗi câu hỏi khảo sát có 05 mức đánh giá, điểm mỗi mức đánh giá được tính như sau:

- Mức 1: 0 điểm.
- Mức 2: Đạt 25% điểm chuẩn.
- Mức 3: Đạt 50% điểm chuẩn.
- Mức 4: Đạt 75% điểm chuẩn.
- Mức 5: Điểm chuẩn.

Điểm số của mỗi câu hỏi khảo sát được tính theo công thức sau:

$$t = \frac{(a \times 25\% + b \times 50\% + c \times 75\% + d) \times X}{n}$$

Trong đó:

- t là điểm đạt được của mỗi câu hỏi khảo sát.
- a, b, c, d là số ý kiến đánh giá từ Mức 2 đến Mức 5.
- X là điểm chuẩn của mỗi câu hỏi khảo sát.
- n là tổng số ý kiến đánh giá của mỗi câu hỏi.

a) Điểm SIPAS của nhóm đối tượng nộp hồ sơ trực tiếp

$$SIPAS_{\text{Trực tiếp}} = \text{Tổng điểm đạt được của 5 câu hỏi khảo sát}$$

b) Điểm SIPAS của nhóm đối tượng nộp hồ sơ trực tuyến bằng tổng điểm đạt được của 7 câu hỏi khảo sát

$$SIPAS_{\text{Trực tuyến}} = \text{Tổng điểm đạt được của 7 câu hỏi khảo sát}$$

* Trường hợp câu hỏi không có người dân nào đánh giá (ví dụ như Câu 6 trong Bộ câu hỏi đối với hồ sơ trực tuyến – thanh toán trực tuyến), công thức tính SIPAS (trực tiếp hoặc trực tuyến) quy đổi như sau:

$$SIPAS_{\text{Trực tiếp/Trực tuyến}} = (\text{Tổng điểm đạt được của các câu hỏi có phát sinh dữ liệu}) \times (15/\text{Tổng điểm chuẩn của các câu hỏi có phát sinh dữ liệu})$$

c) Tổng điểm SIPAS đạt được của từng cơ quan, địa phương

$$SIPAS_{\text{Tổng}} = \frac{(SIPAS_{\text{Trực tiếp}} \times n_{\text{Trực tiếp}}) + (SIPAS_{\text{Trực tuyến}} \times n_{\text{Trực tuyến}})}{n_{\text{Trực tiếp}} + n_{\text{Trực tuyến}}}$$

Trong đó: $n_{\text{Trực tiếp}}$ hoặc $n_{\text{Trực tuyến}}$ là tổng số người tham gia trả lời bộ câu hỏi trực tiếp hoặc trực tuyến.

3. Tỷ lệ khảo sát

Tỷ lệ khảo sát tối thiểu là 5% trên tổng số hồ sơ TTHC đã trả kết quả trong kỳ khảo sát của từng cơ quan, địa phương.

Trường hợp đơn vị không bảo đảm tỷ lệ khảo sát tối thiểu 5% theo quy định thì tổng điểm SIPAS sẽ được tính như sau:

- Tỷ lệ khảo sát từ 5% trở lên: 100% tổng điểm SIPAS đạt được.
- Tỷ lệ khảo sát từ 4% đến dưới 5%: 80% tổng điểm SIPAS đạt được.
- Tỷ lệ khảo sát từ 3% đến dưới 4%: 60% tổng điểm SIPAS đạt được.
- Tỷ lệ khảo sát từ 2% đến dưới 3%: 40% tổng điểm SIPAS đạt được.
- Tỷ lệ khảo sát từ 1% đến dưới 2%: 20% tổng điểm SIPAS đạt được.
- Tỷ lệ khảo sát dưới 1%: 0 điểm.

IV. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN

1. Công cụ khảo sát

Sử dụng mã QR hoặc gửi tin nhắn SMS/Zalo kèm link khảo sát ngay sau khi trả kết quả (chọn lựa phương pháp phù hợp với từng nhóm đối tượng và tình hình thực tế).

2. Cách thực hiện

- Các cơ quan (trong đó có các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực), địa phương được cấp một mã QR lấy ý kiến khảo sát của người dân.

- Đối với hồ sơ trực tiếp, sau khi trả kết quả cho người dân, công chức trả kết quả hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR và điền phiếu khảo sát:

+ Trường hợp người dân đồng ý điền phiếu ngay tại chỗ: Hướng dẫn người dân mở ứng dụng có chức năng quét mã QR, sau đó mở đường link phiếu khảo sát và tiến hành điền phiếu.

+ Trường hợp người dân muốn điền phiếu sau: Hướng dẫn người dân sử dụng máy ảnh trên điện thoại thông minh để chụp lại mã QR và thực hiện khảo sát sau.

- Đối với hồ sơ trực tuyến, sau khi trả kết quả, công chức trả kết quả gửi mã QR qua Zalo hoặc Email cho người dân.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các nội dung chi, mức chi thực hiện theo quy định hiện hành.

Nguồn kinh phí: Từ nguồn kinh phí quản lý hành chính không thực hiện tự chủ năm 2026 cấp cho Sở Nội vụ triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Kế hoạch này bảo đảm đúng mục đích, yêu cầu, tiến độ đề ra.

- Chủ trì xây dựng, hoàn thiện phiếu khảo sát.

- Dự toán kinh phí thực hiện, gửi Sở Tài chính thẩm định; thực hiện thanh toán, quyết toán kinh phí theo quy định.

- Chủ trì tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả SIPAS 2026; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sử dụng kết quả khảo sát làm căn cứ đánh giá, xếp loại Chỉ số CCHC năm 2026 đối với các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Sở Tài chính

Trên cơ sở dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch do Sở Nội vụ tổng hợp, Sở Tài chính cân đối nguồn kinh phí tham mưu cơ quan có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện theo dõi, phân tích dữ liệu đánh giá sự hài lòng thực tế của người dân, doanh nghiệp làm cơ sở tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp nâng cao kết quả Bộ chỉ số 766 trên địa bàn tỉnh.

- Sử dụng kết quả khảo sát, đặc biệt là những đơn vị có chỉ số hài lòng thấp hoặc có nhiều phản ánh tiêu cực trong quá trình giải quyết TTHC để có kế hoạch kiểm tra, kịp thời xử lý những trường hợp sai phạm.

- Phối hợp cung cấp bảng thống kê số lượng hồ sơ đã tiếp nhận và đã trả kết quả trong kỳ khảo sát để Sở Nội vụ làm cơ sở xét tỷ lệ khảo sát của các cơ quan, địa phương.

4. Các cơ quan, địa phương thuộc phạm vi khảo sát

- Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch này cho cán bộ, công chức, viên chức có liên quan để thực hiện và người dân, doanh nghiệp để biết, tham gia đánh giá.

- Phân công nhiệm vụ cho công chức tại các quầy trả kết quả: Dán mã QR hoặc gửi mã qua Zalo/Email và hướng dẫn người dân điền phiếu khảo sát khi trả kết quả giải quyết TTHC.

- Căn cứ kết quả khảo sát do Sở Nội vụ cung cấp, chủ động phân tích các tiêu chí có mức độ hài lòng thấp để xác định rõ những nội dung cần ưu tiên tập trung cải thiện, chấn chỉnh ngay trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

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

Phối hợp tổ chức tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan.

6. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Tin học và Công báo); Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Tháp

Thông tin, tuyên truyền về nội dung Kế hoạch và kết quả SIPAS 2026 của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2026. Yêu cầu các cơ quan, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Vụ CCHC- Bộ Nội vụ;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế;
- VP UBND tỉnh: TT PVHCC, TT THCB;
- UBND các xã, phường;
- Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Tháp;
- Lưu: VT, KSTT (D).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thành Ngại

Phụ lục I
BỘ CÂU HỎI ĐỐI VỚI HỒ SƠ TRỰC TIẾP
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
Câu 1	Ông/Bà đánh giá việc niêm yết các thông tin thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như thế nào?	1. Rất sơ sài, khó tìm, không cập nhật quy định mới.	3,5
		2. Có niêm yết nhưng trình bày lộn xộn, khó tìm kiếm thông tin.	
		3. Bình thường, thông tin đầy đủ nhưng hơi khó hiểu.	
		4. Niêm yết rõ ràng, đầy đủ, đặt vị trí dễ quan sát.	
		5. Rất đầy đủ, trình bày khoa học, thông tin rất dễ hiểu.	
Câu 2	Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có được trả đúng thời hạn ghi trên giấy tiếp nhận (phiếu hẹn) không?	1. Trễ hẹn rất lâu và không nhận được thông báo hay lời xin lỗi.	4
		2. Trễ hẹn, chỉ được báo khi Ông/Bà trực tiếp đến hỏi.	
		3. Đúng hẹn nhưng phải đi lại nhiều lần để bổ sung giấy tờ.	
		4. Trả kết quả đúng theo ngày ghi trên phiếu hẹn.	
		5. Nhận được kết quả hoặc nhận được thông báo trả kết quả sớm hơn ngày ghi trên phiếu hẹn.	
Câu 3	Công chức, viên chức có yêu cầu nộp thêm bản giấy đối với các giấy tờ đã có dữ liệu hay không?	1. Yêu cầu phải nộp lại toàn bộ (bản giấy/bản sao) dù đã có dữ liệu.	4
		2. Yêu cầu nộp thêm nhiều bản giấy không cần thiết.	
		3. Yêu cầu nộp thêm một số ít bản giấy để đối chiếu.	
		4. Hầu như không yêu cầu nộp lại các loại	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
		giấy tờ cũ. 5. Hoàn toàn không phải nộp lại bất cứ giấy tờ nào đã có thông tin trên hệ thống.	
Câu 4	Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	1. Cán bộ thờ ơ, không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân. 2. Tiếp nhận nhưng đùn đẩy trách nhiệm, giải thích không rõ. 3. Tiếp nhận đúng quy trình nhưng xử lý còn chậm. 4. Tiếp nhận lịch sự, xử lý nhanh chóng các phản ánh, kiến nghị. 5. Rất hài lòng, giải quyết triệt để vấn đề với thái độ cầu thị.	1,5
Câu 5	Đánh giá chung sự hài lòng của Ông/Bà trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị.	1. Rất không hài lòng (thiếu chuyên nghiệp, thái độ hách dịch, gây khó dễ). 2. Không hài lòng (chưa nhiệt tình, thái độ thờ ơ khi người dân cần giúp đỡ). 3. Bình thường (thực hiện đúng chức trách nhưng chưa được niềm nở). 4. Hài lòng (thái độ lịch sự, chuyên nghiệp, hướng dẫn rõ ràng). 5. Rất hài lòng (rất chuyên nghiệp, tận tâm, hướng dẫn rất chu đáo).	2
Tổng điểm			15

Phụ lục II
BỘ CÂU HỎI ĐỐI VỚI HỒ SƠ TRỰC TUYẾN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
Câu 1	Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ dễ tìm và rõ ràng của các thông tin thủ tục hành chính khi nộp hồ sơ trực tuyến?	1. Rất khó tìm, thông tin không rõ ràng, chồng chéo.	2,5
		2. Khó tìm, thông tin sơ sài, khó hiểu.	
		3. Bình thường, thông tin đủ dùng nhưng tìm kiếm chưa được thuận tiện.	
		4. Dễ tìm, thông tin rõ ràng, cập nhật đầy đủ.	
		5. Rất dễ tìm, thông tin rất rõ ràng và có hướng dẫn chi tiết.	
Câu 2	Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có được trả đúng thời hạn hay không?	1. Trễ hẹn rất lâu và không nhận được thông báo hay xin lỗi.	3
		2. Trễ hẹn, có thông báo nhưng không kịp thời.	
		3. Đúng hẹn nhưng hệ thống cập nhật trạng thái chậm.	
		4. Đúng hẹn theo phiếu hẹn/thông báo của hệ thống.	
		5. Nhận được kết quả hoặc nhận được thông báo trả kết quả sớm hơn thời gian hẹn trên hệ thống.	
Câu 3	Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	1. Kiến nghị bị bỏ qua hoặc xử lý quá chậm.	1
		2. Phản hồi chậm, chưa giải quyết được vấn đề.	
		3. Phản hồi kịp thời nhưng nội dung trả lời chung chung.	
		4. Phản hồi nhanh, giải quyết thỏa đáng vướng mắc.	
		5. Phản hồi rất nhanh, xử lý dứt điểm, cầu thị.	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
Câu 4	Ông/Bà đánh giá như thế nào về khả năng tự động hiển thị/tái sử dụng dữ liệu cũ của hệ thống?	1. Phải nhập lại toàn bộ thông tin từ đầu (không có dữ liệu cũ).	3
		2. Phải nhập lại phần lớn các thông tin cá nhân cơ bản.	
		3. Hệ thống có hiển thị thông tin nhưng chưa đầy đủ.	
		4. Hệ thống hiển thị hầu hết các thông tin đã lưu trữ.	
		5. Hoàn toàn không phải nhập lại thông tin đã có trong dữ liệu dân cư.	
Câu 5	Khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (qua mạng), Ông/Bà thấy các thao tác trên hệ thống có đơn giản, dễ thực hiện không?	1. Rất phức tạp, giao diện thường xuyên báo lỗi kỹ thuật.	2
		2. Phức tạp, nhiều bước dư thừa, khó thao tác.	
		3. Bình thường, cần thời gian để tìm hiểu các bước.	
		4. Dễ thực hiện, các bước nộp hồ sơ chặt chẽ và thông suốt.	
		5. Rất dễ dàng, giao diện thông minh, thao tác cực nhanh.	
Câu 6	Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự thuận tiện khi thanh toán phí, lệ phí bằng hình thức trực tuyến?	1. Rất khó khăn, hệ thống thanh toán thường xuyên bị lỗi.	1,5
		2. Khó khăn, các bước thanh toán rườm rà.	
		3. Bình thường, thanh toán đôi khi còn gián đoạn.	
		4. Thuận tiện, hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán.	
		5. Rất nhanh chóng, an toàn và hoàn toàn thông suốt.	
Câu 7	Đánh giá chung sự hài lòng của Ông/Bà trong việc tiếp nhận và giải	1. Rất không hài lòng (sẽ không sử dụng lại dịch vụ trực tuyến).	2
		2. Không hài lòng (trải nghiệm kém hơn	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
	quyết hồ sơ TTHC trực tuyến của cơ quan, đơn vị?	<p>so với nộp trực tiếp).</p> <p>3. Bình thường (chưa thấy sự khác biệt rõ rệt).</p> <p>4. Hài lòng (tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại).</p> <p>5. Rất hài lòng (dịch vụ chuyên nghiệp, hoàn toàn tin tưởng).</p>	
Tổng điểm SIPAS			15