

Số: /KH-UBND

An Giang, ngày tháng năm 2026

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 An Giang giai đoạn 2026 - 2030

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn năm 2021 - 2030;

Căn cứ Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02 tháng 9 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn năm 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn năm 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 282/QĐ-TTg ngày 12 tháng 02 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trọng tâm giai đoạn 2026 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 261/QĐ-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Chương trình công tác năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

Thực hiện Kế hoạch số 264/KH-UBND ngày 21 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh An Giang; 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 giai đoạn 2026 - 2030 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 và Kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2026 - 2030; xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm.

- Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo, đánh giá chất lượng, sự phục vụ, hiệu quả của cơ quan hành chính nhà nước.

- Cung cấp kịp thời thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện cải cách hành chính của Tỉnh.

- Cung cấp thông tin giúp các ngành, địa phương có cơ sở tham khảo để xây dựng, thực hiện kế hoạch, giải pháp nâng cao hiệu quả, chất lượng cải cách hành chính nhà nước.

- Cung cấp công cụ giúp người dân tham gia giám sát, phản hồi ý kiến, góp ý đối với cơ quan hành chính nhà nước về cải cách hành chính nói chung và chính sách, dịch vụ công nói riêng của Tỉnh, các ngành, địa phương.

b) Mục tiêu cụ thể

- 100% các cơ quan, địa phương cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh được triển khai đo lường sự hài lòng của người dân theo kế hoạch hằng năm.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) đến năm 2030 đạt 95% trở lên.

2. Yêu cầu

a) Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo kết quả khách quan, chính xác, công bố công khai, minh bạch.

b) Phương pháp đo lường khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn.

c) Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ, các văn bản hướng dẫn có liên quan và có thể điều chỉnh theo hướng dẫn mới từng năm.

d) Tiết kiệm, hiệu quả, tránh lãng phí.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang.

2. Đối tượng

a) Các cơ quan, địa phương cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh, gồm các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.

b) Người dân, tổ chức tham gia khảo sát trên địa bàn tỉnh.

3. Phương pháp và hình thức khảo sát

a) Phương pháp

- Thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ về đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và các văn bản hướng dẫn có liên quan.

- Từng bước triển khai khảo sát trực tuyến trên các hệ thống thông tin, nền tảng số phù hợp theo quy định và điều kiện thực tế của tỉnh; bảo đảm tuân thủ phương pháp đo lường do Bộ Nội vụ ban hành, đồng thời bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và tính khách quan của kết quả khảo sát.

b) Hình thức

Tùy từng điều kiện cụ thể, có thể áp dụng một hoặc nhiều hình thức:

- Khảo sát trực tiếp bằng phiếu.

- Khảo sát thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Ứng dụng di động, mã QR, tin nhắn SMS,...

- Kết hợp khảo sát độc lập (thông qua đơn vị tư vấn).

III. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Nội dung

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 nội dung:

a) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

c) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Nhiệm vụ và thời gian thực hiện

STT	Nhiệm vụ	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Hàng năm xây dựng kế hoạch 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 An Giang.	Hàng năm	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan

2	Hằng năm ban hành Phương án đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang theo hướng dẫn hằng năm của Bộ Nội vụ.	Hằng năm	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
3	Rà soát, cập nhật phương án, bộ câu hỏi khảo sát theo hướng dẫn mới của Bộ Nội vụ (khi có).	Hằng năm	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
4	Triển khai thực hiện phương án khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (ban hành văn bản hướng dẫn, triển khai; hợp đồng thuê đơn vị khảo sát, tổng hợp số liệu, báo cáo kết quả,...).	Hằng năm	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát; Cơ quan, đơn vị liên quan
5	Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng hằng năm.	Hằng năm	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
6	Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng hằng năm.	Hằng năm	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
7	Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức sơ kết.	Năm 2028	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
8	Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tổng kết.	Năm 2030	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch do ngân sách nhà nước đảm bảo từ nguồn kinh phí chi thường xuyên được giao của các cơ quan, đơn vị trên cơ sở lồng ghép với các chương trình, dự án và các nguồn kinh phí tài chính hợp pháp khác theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch này; lập dự toán kinh phí gửi cơ quan có thẩm quyền xem xét bố trí theo quy định.

b) Phối hợp đơn vị liên quan thông tin, tuyên truyền việc thực hiện và kết quả thực hiện Kế hoạch.

c) Phối hợp ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh An Giang thực hiện khảo sát theo kế hoạch, phương án được phê duyệt.

d) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số SIPAS sau khi công bố kết quả.

đ) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh lồng ghép vào các chương trình cải cách hành chính tổ chức sơ kết, tổng kết, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả triển khai thực hiện 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 An Giang giai đoạn 2026-2030.

e) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phát động phong trào thi đua, đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch trong dự toán chi thường xuyên của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên cơ sở lồng ghép với kinh phí thực hiện các chương trình, dự án và các nguồn kinh phí tài chính hợp pháp khác theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

a) Phối hợp Sở Nội vụ trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

b) Các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường, đặc khu có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin theo yêu cầu.

c) Thông tin, tuyên truyền việc thực hiện và kết quả thực hiện Kế hoạch trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương tới cán bộ, công chức, viên chức, người dân, xã hội.

d) Sử dụng kết quả SIPAS hằng năm làm căn cứ rà soát, đánh giá chất lượng phục vụ, xác định các nội dung còn hạn chế, xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ.

4. Báo và Phát thanh - Truyền hình An Giang, Cổng Thông tin điện tử của Sở, ban ngành; Cổng Thông tin điện tử tỉnh

Thông tin, tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện đo lường sự hài lòng; tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc giám sát việc cung ứng dịch vụ hành chính công và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

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 An Giang giai đoạn 2026

- 2030, đề nghị các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các cơ quan, địa phương thông tin, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để được hướng dẫn thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT và các PCT.UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, P.TH;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lưu: VT, vtco, “HT”.

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

Nguyễn Thanh Phong