

Số: /KH-UBND

An Giang, ngày

tháng 9 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 An Giang năm 2025

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 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 2021 - 2030;

Thực hiện Công văn số 4625/BNV-CCHC ngày 02 tháng 7 năm 2025 của Bộ Nội vụ về tăng cường khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 31 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về công tác cải cách hành chính năm 2025.

Để khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, làm cơ sở ban hành các biện pháp chỉ đạo, điều hành nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chất lượng phục vụ người dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng 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 năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định được 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 (chỉ số SIPAS 2025).

- Huy động sự tham gia của người dân đánh giá hiệu quả hoạt động cải cách hành chính nhà nước và đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Qua đó, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để các ngành, các cấp có những biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội; góp phần nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng hành chính năm 2025 tỉnh An Giang.

2. Yêu cầu

- Phương pháp bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn và xu thế.

- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; có thể điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính khách quan, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được những tồn tại, hạn chế trong cung ứng dịch vụ hành chính công để có giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân. Kết quả đo lường sự hài lòng được công bố công khai, rộng rãi.

- Hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, SỐ PHIẾU KHẢO SÁT

1. Đối tượng áp dụng

Đo lường đối với 116 cơ quan, đơn vị, địa phương cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh An Giang, gồm:

- Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Du lịch, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc.

- 102 Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.

2. Phạm vi

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2025 (từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 30 tháng 9 năm 2025).

3. Số phiếu khảo sát

- Tổng số phiếu: 1.856 phiếu, trong đó chính thức là 1.740 phiếu, dự trữ 116 phiếu.

- Mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương là 15 phiếu khảo sát.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

TT	Nhiệm vụ	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Tham mưu Chủ tịch 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	Tháng 9/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan

	trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2025.			
2	Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt 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 năm 2025”.	Tháng 9/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
3	Hướng dẫn khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính.	Tháng 10/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
4	Triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính (ban hành văn bản hướng dẫn, triển khai; hợp đồng thuê đơn vị khảo sát...).	Tháng 10/2025	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát Cơ quan, đơn vị liên quan
6	Lập danh sách đối tượng thực hiện thủ tục hành chính năm 2025.	Tháng 10/2025	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành tỉnh - UBND các xã, phường, đặc khu
7	Phát, thu phiếu khảo sát.	Tháng 11/2025	Bưu điện tỉnh An Giang	Sở Nội vụ
8	Nghiệm thu, kiểm tra, đánh mã số, làm sạch, hoàn thiện phiếu khảo sát.	Tháng 11/2025	Sở Nội vụ	
9	Nhập liệu kết quả trả lời phiếu khảo sát.	Tháng 11/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
10	Tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát.	Tháng 12/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
11	Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2025.	Tháng 12/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
12	Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Chỉ số hài lòng năm 2025.	Quý II/2026	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2025 được phân bổ cho Sở Nội vụ theo Quyết định số 3297/QĐ-UBND ngày 13 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về

việc giao dự toán thu, chi ngân sách Nhà nước năm 2025 đối với cơ quan, đơn vị cấp tỉnh; Quyết định số 1896/QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc giao dự toán thu, chi ngân sách Nhà nước năm 2025 cho các đơn vị dự toán thuộc ngân sách cấp tỉnh (*Đính kèm Phụ lục*).

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động được phân công trong 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 năm 2025.

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt 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 năm 2025.

- Tham mưu việc lựa chọn, ký kết hợp đồng với đơn vị thực hiện khảo sát có đủ năng lực, điều kiện, tiêu chuẩn để phát, thu phiếu khảo sát.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2025.

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kết quả Chỉ số hài lòng hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2025.

- Thực hiện thanh toán, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo đúng quy định pháp luật.

2. Sở Tài chính

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện việc 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 năm 2025 theo kế hoạch, hướng dẫn thanh, quyết toán việc thực hiện.

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

- Lập danh sách người dân đã thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp, trực tuyến của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu gửi Sở Nội vụ tổng hợp.

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính trong phạm vi, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị.

- Thông tin, tuyên truyền việc triển khai, ý nghĩa, mục đích của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân để hưởng ứng tham gia khi được chọn khảo sát.

- Không can thiệp, tác động, định hướng (trực tiếp hoặc gián tiếp) ảnh hưởng đến tính khách quan của kết quả khảo sát sự hài lòng.

- Sử dụng Chỉ số sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2025 để thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công. Từ đó, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong những năm tiếp theo.

4. Báo và Phát thanh - Truyền hình An Giang, Cổng Thông tin điện tử tỉnh An Giang

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 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.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương thông tin, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để được hướng dẫn, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

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

CHỦ TỊCH

Hồ Văn Mừng