

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 xã Vĩnh Thuận giai đoạn 2026 - 2030

Căn cứ Kế hoạch số 438/KH-UBND ngày 08/8/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về 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.

Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Thuận 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 xã Vĩnh Thuận giai đoạn 2026 – 2030, cụ thể 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 địa phương.

- Cung cấp thông tin giúp các ngành, đơn vị 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 xã, các ngành, đơn vị.

b) Mục tiêu cụ thể

- 100% các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn 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 Sở 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 xã Vĩnh Thuận.

2. Đối tượng

a) Các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã, gồm các cơ quan, đơn vị xã.

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

3. Phương pháp và hình thức khảo sát

a) Phương pháp

- Thực hiện theo hướng dẫn của Sở 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 xã; 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 xã Vĩnh Thuận.	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Cơ quan, đơn vị liên quan
2	Hàng năm triển khai 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 xã theo hướng dẫn hằng năm của Sở Nội vụ.	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Cơ quan, đơn vị liên quan
3	Rà soát, cập nhật phương án, bộ câu hỏi khảo sát theo hướng dẫn mới của Sở Nội vụ (khi có)	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	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,...).	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Cơ quan, đơn vị liên quan
5	Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng hằng năm.	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Cơ quan, đơn vị liên quan
6	Tham mưu Chủ tịch UBND xã công bố Chỉ số hài lòng hằng năm	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Cơ quan, đơn vị liên quan
7	Tham mưu Chủ tịch UBND xã tổ chức sơ kết.	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Cơ quan, đơn vị liên quan
8	Tham mưu Chủ tịch UBND xã tổ chức tổng kết.	Hàng năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	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. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cơ sở 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 với Sở Nội vụ 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 xã lồng ghép vào các chương trình cải cách hành chính tổ chức sơ kết, tổng kết, báo cáo Ủy ban nhân dân xã 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 giai đoạn 2026-2030.

e) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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. Phòng Kinh tế

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền nguồn kinh phí thực hiện kế hoạch.

3. Các phòng, ban, ngành xã

a) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội trong việc triển khai thực hiện kế hoạch.

b) 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 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 phòng Văn hóa- Xã hội và các đơn vị cấp trên.

4. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp và Ban Biên tập Trang thông tin điện tử xã

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.

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 xã Vĩnh Thuận giai đoạn 2026 - 2030, đề nghị các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị thông tin, báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa- Xã hội) để được hướng dẫn thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- Phòng CCHC (b/c);
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Thường trực UBMMTQ Việt Nam xã;
- Thành viên Tổ CCHC;
- Các phòng, ban, ngành xã;
- LĐVP, CVNC;
- Các trường trên địa bàn xã;
- Trưởng ấp các ấp;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, PVHXXH.

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

Nguyễn Thanh Trung

