

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố.
- Phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước thành phố.
- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân/tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân/tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, nguồn lực phân bổ; phương pháp khoa học, hiện đại nhằm đạt kết quả, mục tiêu đề ra.
- Công tác khảo sát, đo lường phải thực hiện chính xác, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch; kết quả đảm bảo phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.
- Nội dung thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ đưa ra phương án trả lời.
- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp thực tế của cơ quan, đơn vị, đối tượng khảo sát.
- Ứng dụng công nghệ thông tin để đảm bảo việc đo lường kịp thời, chính xác, khách quan.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG ĐO LƯỜNG; MẪU VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU ĐIỀU TRA; PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, TỔNG HỢP

1. Đối tượng được đánh giá, đối tượng lấy ý kiến

1.1. Đối tượng được đánh giá

- 14 sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố;
- 114 Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu.

1.2. Đối tượng lấy ý kiến:

- a) Đối với xã, phường, đặc khu: Công dân ở độ tuổi từ đủ 18 tuổi trở lên.
- b) Đối với các sở, ban, ngành: Cá nhân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp (bao gồm cả các hiệp hội doanh nghiệp) đến làm việc hoặc thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và đã nhận kết quả giải quyết tính từ ngày 01/01/2025 đến thời điểm khảo sát năm 2025.

2. Chọn mẫu khảo sát

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 được thực hiện theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, số lượng phiếu khảo sát dự kiến là **13.000** phiếu, gồm:

2.1. Đối với các xã, phường, đặc khu

Tổng số phiếu khảo sát là **11.600** phiếu, phân bổ cụ thể:

a) Địa bàn khảo sát

- 108 xã, phường, đặc khu có dân số ≤ 100.000 người: Lập danh sách toàn bộ thôn/tổ dân phố theo thứ tự A, B, C... Chọn 02 đơn vị: 01 đơn vị đầu tiên và 01 đơn vị cuối trong danh sách để bảo đảm phân tán địa lý và tính đại diện.

- 05 phường có dân số > 100.000 người: Lập danh sách toàn bộ thôn/tổ dân phố theo thứ tự A, B, C... Chọn 03 đơn vị: 01 đơn vị đầu và 02 đơn vị cuối trong danh sách để bảo đảm phân tán địa lý và tính đại diện.

- Đối với đặc khu Bạch Long Vĩ: Lập danh sách toàn bộ các thôn theo thứ tự A, B, C... Trên cơ sở đó, thực hiện phân bổ 50 phiếu khảo sát cho các thôn theo tỷ lệ dân số; trong đó, thôn có quy mô dân số lớn được phân bổ nhiều phiếu hơn, thôn có quy mô dân số nhỏ được phân bổ ít phiếu hơn, bảo đảm tổng số phiếu phân bổ đúng 50 phiếu.

b) Quy mô mẫu phiếu

- 108 xã, phường, đặc khu có dân số ≤ 100.000 người: 100 phiếu (mỗi thôn/tổ dân phố chọn: 50 phiếu).

- 05 phường có dân số > 100.000 người: 150 phiếu (mỗi tổ dân phố chọn: 50 phiếu).

- Đặc khu Bạch Long Vĩ: 50 phiếu (đơn vị đặc thù, quy mô dân số nhỏ).

* *Trường hợp đặc biệt:* Với xã, phường, đặc khu có dân số ≤ 100.000 người nhưng phân bố dân cư không đồng đều, có thể linh hoạt chọn 03 thôn/tổ dân phố, mỗi đơn vị phát từ 30 - 35 phiếu (đảm bảo tổng số vẫn là 100 phiếu) nhằm bảo đảm phân tán địa lý và tính đại diện.

c) Đối tượng khảo sát: Trong mỗi thôn/tổ dân phố, lập danh sách hộ dân, chọn ngẫu nhiên số hộ dân đảm bảo số lượng theo quy định; mỗi hộ khảo sát 01 người đại diện (từ 18 tuổi trở lên, có hộ khẩu thường trú trên địa bàn, ưu tiên người từng thực hiện thủ tục hành chính hoặc đến làm việc với Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu trong thời điểm khảo sát).

2.2. Đối với sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố:

Tổng số phiếu khảo sát là **1.400** phiếu, phân bổ cụ thể mỗi sở, ban, ngành 100 phiếu.

Chọn đối tượng khảo sát là các cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị trong thời điểm được quy định.

Trường hợp một số sở, ngành có số lượng cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trong giai đoạn khảo sát dưới mức 100 người, đối tượng khảo sát sẽ được mở rộng sang các cá nhân, tổ chức có quan hệ công tác, phối hợp thực hiện nhiệm vụ hoặc được hỗ trợ theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để đảm bảo đủ số lượng phiếu khảo sát theo Kế hoạch.

Riêng đối với Thanh tra thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, đối tượng khảo sát là các cá nhân, tổ chức đến làm việc, trao đổi hoặc phối hợp công tác với đơn vị trong thời gian thực hiện khảo sát.

3. Nội dung đo lường

Đối với các xã, phường, đặc khu: ghi nhận mức độ hài lòng và nhu cầu mong đợi của người dân về việc cung ứng dịch vụ hành chính công và triển khai chính sách công tại địa phương.

Đối với các sở, ban ngành: ghi nhận mức độ hài lòng và nhu cầu mong đợi của người dân về việc cung ứng dịch vụ hành chính công thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Phiếu điều tra: có 03 mẫu phiếu gửi kèm theo Kế hoạch

- Phiếu khảo sát đối với khối xã, phường, đặc khu;
- Phiếu khảo sát đối với khối sở, ban, ngành;
- Phiếu khảo sát đối với sở, ngành đặc thù (*Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra thành phố*).

5. Phương pháp điều tra

Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dự kiến sử dụng các phương pháp sau:

(1) Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra (*điều tra viên phỏng vấn, người trả lời tích phiếu điện tử trong phần mềm cài trên thiết bị điện tử của điều tra viên*).

(2) Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử).

6. Cách thức tính chỉ số

6.1. Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) được tính như sau: 90% là điểm của hạng mục (1) Sử dụng điều tra viên điều tra trực tiếp đối với đối tượng điều tra; 10% là (2) Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Công thức tính: **90% x A + 10% x B**

Trong đó:

A: điểm của hạng mục (1) Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra.

B: điểm của hạng mục (2) Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại thời điểm đánh giá.

* Công thức tính nêu trên không áp dụng đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, chỉ sử dụng kết quả khảo sát của phương pháp (1) để tính điểm chỉ số hài lòng. Lý do: Trên Cổng Dịch vụ công quốc gia không hiển thị kết quả tính điểm chỉ số Mức độ hài lòng của đơn vị nêu trên.

6.2. Cách tính Chỉ số hài lòng của người dân của hạng mục (1) Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra.

- *Chỉ số hài lòng thành phần:*

Chỉ số hài lòng thành phần được xây dựng cho từng tiêu chí đo lường sự hài lòng. Mỗi tiêu chí hài lòng thành phần được thể hiện bằng một câu hỏi về sự hài lòng với phương án trả lời theo thang 5 bậc.

+ Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

+ Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

+ Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

+ Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

+ Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án Rất không hài lòng;

d là tổng số người chọn phương án Không hài lòng;

e là tổng số người chọn phương án Bình thường;

g là tổng số người chọn phương án Hài lòng;

h là tổng số người chọn phương án Rất hài lòng.

- *Chỉ số hài lòng theo yếu tố:*

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- *Chỉ số hài lòng theo nội dung:*

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:*

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

Bên cạnh đó, Phiếu khảo sát tiếp tục xây dựng 02 nhóm câu hỏi cung cấp trường thông tin tham khảo: (1) Chỉ số về nhận định, đánh giá của người dân và (2) Chỉ số về nhu cầu mong đợi của người dân.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
1	Các nội dung chuẩn bị điều tra				
	Xây dựng tài liệu hướng dẫn điều tra	Sở Nội vụ		Tài liệu	Tháng 9/2025
	Nâng cấp chuyên trang đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức	Sở Nội vụ	Công ty phần mềm	Hợp đồng	Tháng 9/2025
	Tập huấn cho điều tra viên	Sở Nội vụ		Hội nghị tập huấn	Tháng 9/2025
2	Tuyên truyền nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025	Báo và phát thanh truyền hình Hải Phòng; Cổng Thông tin điện tử thành phố; các sở, ban, ngành, Ủy ban	Sở Nội vụ; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Phóng sự; tin bài	Thường xuyên

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
		nhân dân các xã, phường, đặc khu			
3	Triển khai đo lường sự hài lòng				
	Thực hiện đo lường sự hài lòng	Đơn vị trúng thầu	Sở Nội vụ	Kết quả trên phần mềm	Từ tháng 9/2025 đến tháng 12/2025
	Giám sát, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ	Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố	Kết quả trên phần mềm	Thường xuyên
4	Công khai kết quả đo lường sự hài lòng				
	Xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2025	Sở Nội vụ		Báo cáo	Tháng 01/2026
	Công khai kết quả đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ		Kết quả trên phần mềm	Tháng 01/2026
5	Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng				
	Chỉ đạo cải thiện, khắc phục kịp thời các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt	Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu	Sở Nội vụ; Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Sở Tư pháp; Sở Khoa học và Công nghệ	Văn bản chỉ đạo	Thường xuyên

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2025.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai Kế hoạch này; kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Ban chỉ đạo của

thành phố về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 những nội dung có khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; đồng thời được sử dụng để tính điểm Chỉ số cải cách hành chính năm làm căn cứ xem xét, đánh giá, phân loại người đứng đầu sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2025, Tổ giúp việc Đoàn kiểm tra cải cách hành chính do Sở Nội vụ chủ trì kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương còn khó khăn, vướng mắc, kết quả chỉ số thấp.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí trên địa bàn thành phố, hệ thống thông tin cơ sở thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng.

3. Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của Sở Nội vụ và khả năng cân đối ngân sách, Sở Tài chính tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định.

4. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ về cung cấp thông tin trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng tại cơ quan, địa phương, đơn vị.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của cơ quan, đơn vị được công khai trên Cổng Thông tin điện tử thành phố; các cơ quan, đơn vị nghiên cứu khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.

5. Đề nghị các tổ chức chính trị - xã hội thành phố tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc tham gia trả lời điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện đảm bảo chất lượng, tiến độ theo Kế hoạch.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc; các cơ quan, đơn vị báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp) xem xét, chỉ đạo giải quyết./.