

Số: /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thuộc tỉnh Thái Nguyên năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2347/QĐ-UBND ngày 17/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2026 - 2030; Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 24/5/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2026; Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 27/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thuộc tỉnh Thái Nguyên năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định Chỉ số 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 đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026 nhằm đánh giá thực chất, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả thực hiện cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, kịp thời lãnh đạo, chỉ đạo đưa ra các giải pháp phù hợp, hiệu quả để cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; đồng thời, nâng cao nhận thức, tinh thần, trách nhiệm thực thi công vụ. Lấy mức độ hài lòng là thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Công bố kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thuộc tỉnh Thái Nguyên năm 2026 và theo dõi, tổng hợp việc sử dụng kết quả các Chỉ số.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo tiến độ, phương pháp, mục đích đề ra; tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực hiện có, đạt kết quả cao.

- Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với đối tượng tham gia trả lời phiếu điều tra, bộ tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính phù hợp từng nhóm đối tượng (sở, ban, ngành, UBND các xã, phường).

- Quá trình thẩm định, phân tích, tính toán số liệu phải chính xác và đảm bảo khoa học; số liệu thống kê rõ ràng, thông tin có độ tin cậy cao; có sự giám sát chặt chẽ, đảm bảo kết quả thu được chính xác, khách quan.

II. NHIỆM VỤ, TIẾN ĐỘ

(Có biểu phân công kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

- Lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học; xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026 theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Các sở, ban, ngành được UBND tỉnh phân công tham mưu nội dung cải cách hành chính

- Đề xuất các tiêu chí, tiêu chí thành phần, cách thức, phương pháp đánh giá, chấm điểm, tài liệu kiểm chứng với nội dung được phân công; cử công chức tham gia Hội đồng thẩm định, Tổ giúp việc Hội đồng thẩm định và gửi Sở Nội vụ tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo quy định.

- Thẩm định kết quả tự chấm điểm với các nội dung được phân công.

3. Sở Nội vụ

- Xây dựng phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu điều tra xã hội học, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng, số lượng phiếu điều tra xã hội học và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Chọn đơn vị thực hiện điều tra xã hội học và tổ chức tập huấn đối với đội ngũ điều tra viên.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh và các cơ quan liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Trình Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Hội đồng thẩm định, Báo cáo tự chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường.

- Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học, kết quả thẩm định Chỉ số cải cách hành chính và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026.

4. Báo và Phát thanh, truyền hình Thái Nguyên phối hợp với Sở Nội vụ tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch này, nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2026.

5. Đề nghị Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Thái Nguyên, Thủ trưởng các cơ quan tham mưu, giúp việc của Tỉnh ủy, Chánh Văn phòng Tỉnh ủy, Trưởng các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh, Đại biểu HĐND tỉnh, Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND, Đại biểu HĐND các xã, phường quan tâm đánh giá việc thực hiện cải cách hành chính thông qua phiếu điều tra do các điều tra viên trực tiếp phỏng vấn hoặc trả lời phiếu gửi qua địa chỉ Email cá nhân.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Thái Nguyên

- Phối hợp cùng UBND tỉnh giám sát việc thực hiện Kế hoạch này; tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Chỉ đạo và hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh cấp xã giám sát việc lập mẫu và quá trình điều tra xã hội học đảm bảo đúng đối tượng, kết quả chính xác, khách quan.

IV. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định hiện hành.

Trên đây là Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thuộc tỉnh Thái Nguyên năm 2026. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc của Tỉnh ủy;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường;
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Thái Nguyên;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

Anhntk.4/2026

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Loan

BIỂU PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /4/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên)*

Số TT	Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm thực hiện	
			Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
I	Đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2026			
1	Thực hiện thủ tục chọn đơn vị độc lập triển khai điều tra xã hội học năm 2026	Quý II/2026	Sở Nội vụ	-
2	Xây dựng phương án điều tra xã hội học	Tháng 08/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường
3	Xây dựng mẫu phiếu, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng, số lượng phiếu điều tra xã hội học	Tháng 08/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường
4	Lập mẫu, danh sách đối tượng điều tra xã hội học	Tháng 08/2026	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Sở Nội vụ
5	Triển khai điều tra xã hội học	Tháng 09/2026	Đơn vị độc lập được lựa chọn	Sở Nội vụ; Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường
6	Xử lý, phân tích số liệu	Tháng 12/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan
7	Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả	Tháng 01/2027	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan
8	Trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và công bố kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026 (cùng Chỉ số CCHC)	Tháng 3/2027	Sở Nội vụ	Văn phòng UBND tỉnh

II	Đánh giá, xác định Chỉ số CCHC đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026			
1	Đề xuất tiêu chí, phương pháp đánh giá, chấm điểm, bộ câu hỏi điều tra xã hội học năm 2026	Quý III/2026	Các sở, ngành: Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, Tài chính, Thanh tra tỉnh	Sở Nội vụ
2	Xây dựng, ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026	Quý IV/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan
3	Tổng hợp tiêu chí và xây dựng, ban hành Hướng dẫn đánh giá, xác định Chỉ số CCHC đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026	Quý IV/2026	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan
4	Xây dựng mẫu Phiếu điều tra xã hội học năm 2026	Tháng 07/2026	Sở Nội vụ	
5	Xây dựng phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng điều tra xã hội học và triển khai thực hiện	Quý III/2026	Sở Nội vụ	
6	Lập mẫu, danh sách đối tượng điều tra xã hội học	Tháng 08/2026	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Sở Nội vụ
7	Triển khai điều tra xã hội học	Tháng 09/2026	Đơn vị độc lập được lựa chọn	Sở Nội vụ; các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường
8	Cập nhật, sửa đổi, bổ sung phần mềm đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC	Tháng 11/2026	Sở Nội vụ	Đơn vị hỗ trợ phần mềm
9	Triển khai công tác tự đánh giá chấm điểm (lần 01, lần 02)	Tháng 12/2026, tháng 01/2027	Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường	Sở Nội vụ
10	Thẩm định, giải trình, bổ sung tài liệu kiểm chứng (lần 01, lần 02)	Tháng 01, tháng 02/2027	Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường	Sở Nội vụ

11	Tổng hợp kết quả, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả	Tháng 02/2027	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan
12	Trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và công bố kết quả Chỉ số CCHC đối với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường năm 2026	Tháng 03/2027	Sở Nội vụ	Văn phòng UBND tỉnh