

Số: /KH-SNV

Lâm Đồng, ngày tháng 11 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa các cấp thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR năm 2026

Căn cứ Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính đối với Ban Quản lý các khu công nghiệp và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 1234/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Thông báo số 493/TB-UBND ngày 13/11/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo kết luận của đồng chí Nguyễn Ngọc Phúc - Tỉnh ủy viên, Phó Chủ tịch UBND tỉnh tại buổi làm việc nghe báo cáo đánh giá kết quả và giải pháp nâng cao các chỉ số PAR Index, PAPI, SIPAS, PCI và 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 tử¹;

Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là khảo sát Chỉ số SIPAS) tại bộ phận một cửa các cấp thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR trong năm 2026 (bắt đầu thực hiện từ ngày 01/12/2025), cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính hằng tháng và năm 2026 đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

¹ Theo Thông báo kết luận, UBND tỉnh giao Sở Nội vụ tham mưu tổ chức đánh giá, xếp loại chỉ số cải cách hành chính hằng tháng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; Tiếp tục tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua mã QR niêm yết tại bộ phận một cửa các cấp; định kỳ hằng tuần báo cáo tình hình thực hiện cho lãnh đạo UBND tỉnh.

b) Cung cấp thông tin, số liệu, làm cơ sở để cơ quan, đơn vị, địa phương phân tích mức độ hài lòng của người dân và đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Yêu cầu

a) Việc khảo sát phải phản ánh đầy đủ, trung thực, khách quan mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

c) Đảm bảo thông tin cá nhân của người dân tham gia khảo sát được bảo mật an toàn.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Nội dung câu hỏi khảo sát, các mức đánh giá và điểm số tối đa của từng câu hỏi được quy định tại Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 và Quyết định số 1234/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh, cụ thể như sau:

1. Nội dung câu hỏi khảo sát

a) Đối với Văn phòng UBND tỉnh: Gồm 03 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm.

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
Câu 1	Ông/bà thấy thái độ, tinh thần phục vụ của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả như thế nào?	1. Không tốt	4
		2. Chưa tốt lắm	
		3. Bình thường	
		4. Tốt	
		5. Rất tốt	
Câu 2	Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ/nhận kết quả không?	1. Rất lâu	3
		2. Lâu	
		3. Bình thường	
		4. Nhanh chóng	
		5. Rất nhanh chóng	
Câu 3	Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết	1. Không hài lòng	3
		2. Chưa hài lòng lắm	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
	bị phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh không?	3. Bình thường	
		4. HÀi lòng	
		5. Rất HÀi lòng	

b) Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý các khu công nghiệp (*thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*): Gồm 02 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm.

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
Câu 1	Ông/bà thấy thời gian cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ của mình có đúng với thời gian hẹn trên Phiếu hẹn không?	1. Rất trễ	5
		2. Trễ	
		3. Bình thường	
		4. Nhanh chóng	
		5. Rất nhanh chóng	
Câu 2	Trường hợp cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ trễ hẹn, ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả không?	1. Không nhận được	5
		2. Nhận được thư xin lỗi nhưng gửi kèm tại thời điểm trả kết quả	
		3. Nhận được thư xin lỗi khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn	
		4. Nhận được thư xin lỗi trước thời điểm đến nhận kết quả theo giấy hẹn (qua thư điện tử/điện thoại...)	
		5. Hồ sơ giải quyết đúng hẹn nên không có thư xin lỗi	

c) Đối với các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường: Gồm 05 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm.

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
Câu 1	Ông/bà thấy thái độ, tinh thần phục vụ của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả như thế nào?	1. Không tốt	2
		2. Chưa tốt lắm	
		3. Bình thường	
		4. Tốt	
		5. Rất tốt	
Câu 2	Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ/nhận kết quả không?	1. Rất lâu	2
		2. Lâu	
		3. Bình thường	
		4. Nhanh chóng	
		5. Rất nhanh chóng	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
Câu 3	Ông/bà thấy thời gian cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ của mình có đúng với thời gian hẹn trên Phiếu hẹn không?	1. Rất trễ	2
		2. Trễ	
		3. Bình thường	
		4. Nhanh chóng	
		5. Rất nhanh chóng	
Câu 4	Trường hợp cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ trễ hẹn, ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả không?	1. Không nhận được	2
		2. Nhận được thư xin lỗi nhưng gửi kèm tại thời điểm trả kết quả	
		3. Nhận được thư xin lỗi khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn	
		4. Nhận được thư xin lỗi trước thời điểm đến nhận kết quả theo giấy hẹn (qua thư điện tử/điện thoại...)	
		5. Hồ sơ giải quyết đúng hẹn nên không có thư xin lỗi	
Câu 5	Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại bộ phận một cửa không?	1. Không hài lòng	2
		2. Chưa hài lòng lắm	
		3. Bình thường	
		4. Hài lòng	
		5. Rất hài lòng	

d) Đối với UBND cấp xã: Gồm 05 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm.

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
Câu 1	Ông/bà thấy thái độ, tinh thần phục vụ của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả như thế nào?	1. Không tốt	2
		2. Chưa tốt lắm	
		3. Bình thường	
		4. Tốt	
		5. Rất tốt	
Câu 2	Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ/nhận kết quả không?	1. Rất lâu	2
		2. Lâu	
		3. Bình thường	
		4. Nhanh chóng	
		5. Rất nhanh chóng	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm số tối đa
Câu 3	Ông/bà thấy thời gian cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ của mình có đúng với thời gian hẹn trên Phiếu hẹn không?	1. Rất trễ	2
		2. Trễ	
		3. Bình thường	
		4. Nhanh chóng	
		5. Rất nhanh chóng	
Câu 4	Trường hợp cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ trễ hẹn, ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả không?	1. Không nhận được	2
		2. Nhận được thư xin lỗi nhưng gửi kèm tại thời điểm trả kết quả	
		3. Nhận được thư xin lỗi khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn	
		4. Nhận được thư xin lỗi trước thời điểm đến nhận kết quả theo giấy hẹn (qua thư điện tử/điện thoại...)	
		5. Hồ sơ giải quyết đúng hẹn nên không có thư xin lỗi	
Câu 5	Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không?	1. Không hài lòng	2
		2. Chưa hài lòng lắm	
		3. Bình thường	
		4. Hài lòng	
		5. Rất hài lòng	

2. Hình thức phiếu khảo sát, các mức đánh giá và cách tính điểm khảo sát:

Phiếu khảo sát được thiết kế trên ứng dụng Google Biểu mẫu. Mỗi câu hỏi khảo sát có 05 mức đánh giá, trong đó điểm số được tính như sau:

- Mức 1: Không điểm.
- Mức 2: Đạt 25% điểm tối đa.
- Mức 3: Đạt 50% điểm tối đa.
- Mức 4: Đạt 75% điểm tối đa.
- Mức 5: Điểm tối đa.

Điểm số ở mỗi câu hỏi khảo sát được xác định theo công thức:

$(\text{Số ý kiến đánh giá mức 2} \times 25\% + \text{Số ý kiến đánh giá mức 3} \times 50\% + \text{Số ý kiến đánh giá mức 4} \times 75\% + \text{Số ý kiến đánh giá mức 5}) \times \text{điểm tối đa} / \text{Tổng số ý kiến đánh giá}^2$.

² Chỉ số SIPAS năm 2025 của Sở Nông nghiệp và Môi trường được tổng hợp từ 02 nguồn: Kết quả khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và kết quả khảo sát tại các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực và được quy đổi về điểm số tối đa là 10 điểm.

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát tại tất cả các quầy trả kết quả ở bộ phận một cửa các cấp.

2. Đối tượng được khảo sát

Tổ chức khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đến **nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại quầy** tại bộ phận một cửa các cấp. Không thực hiện khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức trả kết quả trực tuyến hoặc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Yêu cầu về khảo sát

a) Bộ phận một cửa các cấp phải đảm bảo tỷ lệ khảo sát tối thiểu là **10%** trên tổng số hồ sơ TTHC đã trả kết quả trực tiếp trong kỳ khảo sát. Trường hợp không đảm bảo được tỷ lệ khảo sát tối thiểu trong kỳ khảo sát thì Chỉ số SIPAS hằng tháng/năm 2026 của Văn phòng UBND tỉnh/Sở Nông nghiệp và Môi trường/UBND cấp xã **đạt 0/10 điểm**.

b) Số lượng phiếu khảo sát thu về trong kỳ khảo sát đạt từ **30 phiếu/tháng** trở lên. Trường hợp không đảm bảo được số lượng phiếu khảo sát thu về thì **không đánh giá, tính điểm Chỉ số SIPAS** vào tổng điểm đánh giá công tác cải cách hành chính hằng tháng/năm 2026 của cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Nếu cơ quan, đơn vị, địa phương bị phát hiện **có hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát** thì Chỉ số SIPAS hằng tháng/năm 2026 **đạt 0/10 điểm**.

4. Thời gian khảo sát

a) Thực hiện khảo sát thường xuyên, liên tục, khi có phát sinh hồ sơ TTHC.

b) Thời điểm lấy phiếu khảo sát là khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân.

c) Mốc thời gian lấy số liệu khảo sát:

- Để xác định Chỉ số SIPAS hằng tháng: Từ ngày 01 đến ngày cuối tháng *(bắt đầu thực hiện từ tháng 12/2025)*.

- Để xác định Chỉ số SIPAS năm 2026: Tính từ ngày 01/12/2025 đến hết ngày 31/10/2026.

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Công cụ phục vụ khảo sát

a) Mã QR *(do Sở Nội vụ cung cấp)*.

b) Điện thoại thông minh có cài đặt ứng dụng Zalo³ *(do người dân tự trang bị)*.

³ Hoặc một số ứng dụng khác có chức năng quét mã QR như Máy ảnh (ứng dụng mặc định của điện thoại thông minh), Viber, Google Ống kính...

2. Cách thức thực hiện

a) Các cơ quan, đơn vị trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được cấp một mã QR dùng chung để lấy ý kiến khảo sát của người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Riêng Sở Nông nghiệp và Môi trường được cấp thêm mã QR để lấy ý kiến khảo sát của người dân tại các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực.

b) Mỗi UBND cấp xã được cấp một mã QR để lấy ý kiến khảo sát của người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

c) Mã QR được in ra và dán tại mỗi quầy trả kết quả ở bộ phận một cửa các cấp, ngay phía trước mỗi công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả *(sau đây gọi chung là công chức một cửa)*.

d) Khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, công chức một cửa hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR và điền phiếu khảo sát:

- Trường hợp người dân đồng ý điền phiếu ngay tại bộ phận một cửa: Công chức một cửa hướng dẫn người dân đăng nhập vào ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR), sử dụng tính năng “Quét mã QR” để quét, sau đó đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu *(có hình minh họa tại Phụ lục III kèm theo)*.

- Trường hợp người dân muốn điền phiếu sau: Công chức một cửa hướng dẫn người dân sử dụng máy ảnh trên điện thoại thông minh để chụp lại mã QR. Khi nào người dân muốn điền phiếu thì đăng nhập vào ứng dụng Zalo *(hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR)*, sử dụng tính năng “Quét mã QR”, sau đó, ấn “Chọn mã QR từ thư viện ảnh”, đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu *(có hình minh họa tại Phụ lục IV kèm theo)*.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Ban Quản lý các khu công nghiệp và UBND các xã, phường, đặc khu

a) Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch này cho các phòng, ban, đơn vị và cá nhân có liên quan để thực hiện.

b) Văn phòng UBND tỉnh *(chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)*; Sở Nông nghiệp và Môi trường *(chỉ đạo Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh)* và UBND cấp xã *(chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã)*:

- Phân công nhiệm vụ cho công chức một cửa tại các quầy trả kết quả: (1) dán mã QR và (2) hướng dẫn người dân điền phiếu khảo sát khi nhận kết quả giải quyết TTHC.

- Các cơ quan, địa phương có liên quan cung cấp gửi Sở Nội vụ danh sách số lượng hồ sơ đã trả kết quả trực tiếp tại quầy trong kỳ khảo sát như sau:

+ *Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo Trung tâm phục vụ hành chính công*: Tổng hợp, cung cấp số lượng hồ sơ trả kết quả trực tiếp tại quầy của từng cơ quan, đơn vị thực hiện việc trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong kỳ khảo sát.

+ *Sở Nông nghiệp và Môi trường*: Tổng hợp, cung cấp số lượng hồ sơ trả kết quả trực tiếp tại quầy tại các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực trong kỳ khảo sát.

+ *UBND cấp xã*: Tổng hợp, cung cấp số lượng hồ sơ trả kết quả trực tiếp tại quầy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong kỳ khảo sát.

*** Thời gian chốt số liệu và thời hạn gửi danh sách về Sở Nội vụ như sau:**

(1) *Đối với kỳ khảo sát hằng tháng*: Số liệu tổng hợp tính từ ngày 01 đến ngày cuối tháng, cung cấp số liệu **trước ngày 03 của tháng liền kề**, bắt đầu thực hiện từ tháng 12/2025 (cung cấp số liệu trước ngày 03/01/2026).

(2) *Đối với kỳ khảo sát năm 2026*: Số liệu tính từ ngày 01/12/2025 đến hết ngày 31/10/2026, cung cấp số liệu **trước ngày 05/11/2026**.

2. Sở Nội vụ

a) Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch này.

b) Tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên một số phiếu khảo sát của người dân để đảm bảo tính chính xác, trung thực, khách quan của việc lấy phiếu khảo sát.

c) Tiếp nhận, tổng hợp, thống kê kết quả khảo sát để phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính hằng tháng và năm 2026 đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương./.

Nơi nhận:

- Phó Chủ tịch UBND tỉnh Nguyễn Ngọc Phúc (báo cáo);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý các khu công nghiệp;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, CCHC&VTLT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hữu Tuấn

Phụ lục I
BIỂU MẪU MÃ QR KHẢO SÁT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Cơ quan, đơn vị



Cách thực hiện:

1. Đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).
 2. Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.
 3. Dùng camera điện thoại quét mã QR ở bên trên.
 4. Ấn nút “Mở” và tiến hành điền phiếu.
- Trân trọng cảm ơn!

Phụ lục II**DANH SÁCH MÃ QR KHẢO SÁT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP**

- I. Mã QR khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: [Tải về](#)
- II. Mã QR khảo sát tại chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực: [Tải về](#)
- III. Mã QR khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: [Tải về](#)

Phụ lục III

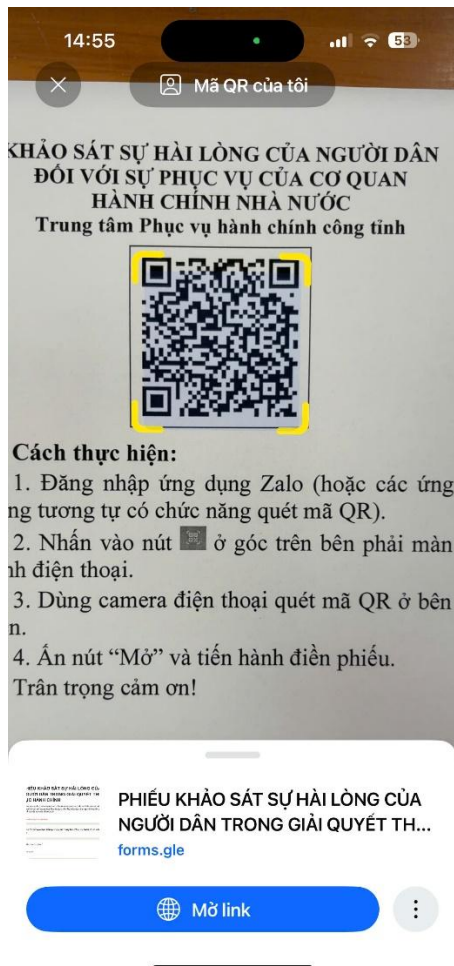
HƯỚNG DẪN NGƯỜI DẪN ĐIỀN PHIẾU KHẢO SÁT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Bước 1: Đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

Bước 2: Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.



Bước 3: Dùng camera quét vào mã QR.



Bước 4: Ấn nút “Mở link” và tiến hành điền phiếu.

Phụ lục IV HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN ĐIỀN PHIẾU KHẢO SÁT TẠI NHÀ

Bước 1: Chụp ảnh mã QR dán tại bộ phận một cửa (lưu ý chụp trọn vẹn, đầy đủ hình ảnh mã QR).

Bước 2: Khi muốn điền phiếu khảo sát, người dân đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

Bước 3: Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.



Bước 4: Chọn hình ảnh mã QR đã chụp từ thư viện ảnh trong điện thoại và tiến hành điền phiếu.

