

Số: /CTr-SNV

Ninh Bình, ngày tháng 10 năm 2025

CHƯƠNG TRÌNH

Phối hợp tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 19/7/2025 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Ninh Bình 6 tháng cuối năm 2025 sau khi hợp nhất 3 tỉnh Hà Nam, Ninh Bình, Nam Định;

Căn cứ Quyết định số 701/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của UBND tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thuộc tỉnh Ninh Bình;

Sau khi thống nhất với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ ban hành chương trình phối hợp khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2025, với các nội dung cụ thể như sau:

I. CHƯƠNG TRÌNH ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Phạm vi: Trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

2. Đối tượng:

a) Lấy ý kiến của người dân, người đại diện tổ chức đang cư trú trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, đã giao dịch và nhận kết quả (đã hoàn thành giao dịch) của tất cả các thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị cung cấp từ ngày 01/7/2025 để đánh giá sự phục vụ của 14 sở, ban, ngành, gồm các sở: Nông nghiệp và Môi trường, Văn hóa - Thể thao, Xây dựng, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ, Y tế, Công thương, Du lịch, Tài chính, Ban Quản lý Khu kinh tế và các khu công nghiệp tỉnh, Ban quản lý Khu Đại học Nam Cao và Khu Công nghệ cao; Thanh tra tỉnh;

Riêng đối với Thanh tra tỉnh ngoài đối tượng như trên, thực hiện lấy ý kiến thêm đối với người dân, người đại diện tổ chức đang cư trú trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, đã làm việc với lãnh đạo, công chức của Thanh tra tỉnh tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, với các đoàn thanh tra, kiểm tra của Thanh tra tỉnh.

b) Lấy ý kiến của người dân đang cư trú trên địa bàn các xã, phường đã giao dịch và nhận kết quả (đã hoàn thành giao dịch) của tất cả các thủ tục hành chính do

cơ quan, đơn vị cung cấp từ ngày 01/7/2025 để đánh giá sự phục vụ của 129 UBND các xã, phường.

3. Quy mô điều tra: Tổng số: 4.150 phiếu, trong đó:

a) Lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh: 20 phiếu/đơn vị x 14 đơn vị = 280 phiếu;

b) Lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh: 30 phiếu/xã, phường x 129 xã, phường = 3.870 phiếu.

II. NỘI DUNG PHỐI HỢP

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp/ nhận kết quả
1	Lập danh sách mẫu điều tra chính thức, danh sách mẫu điều tra dự phòng	Từ 27/10/2025 đến 31/10/2025	Sở Nội vụ	
2	Giám sát việc lập mẫu điều tra chính thức và mẫu điều tra dự phòng	Từ 03/11/2025 đến 07/11/2025	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh	Sở Nội vụ
3	Sở Nội vụ và đơn vị phối hợp thực hiện điều tra ký kết các văn bản tổ chức điều tra, bàn giao các điều kiện phục vụ điều tra	Trước ngày 12/11/2025	Sở Nội vụ, Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra	
4	Tập huấn cho điều tra viên là các nhân viên của Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra (nếu có)	Trước ngày 13/11/2025	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra	Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh
5	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra gửi danh sách điều tra viên để theo dõi, giám sát	Chậm nhất ngày 13/11/2025	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra	Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh
6	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra tổ chức điều tra	Từ 15/11/2025 đến 05/12/2025	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra	Sở Nội vụ
7	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra cung cấp danh	Trước ngày 09/12/2025	Đơn vị phối hợp thực hiện	Sở Nội vụ

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp/ nhận kết quả
	sách người dân, tổ chức đã điền phiếu để phục vụ giám sát, phúc tra		điều tra	
8	Tổ chức phúc tra số lượng phiếu đã lấy ý kiến của người dân, tổ chức. Sau khi giám sát, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh gửi kết quả giám sát về Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra và Sở Nội vụ	Từ 10/12/2025- 15/12/2025	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra và Sở Nội vụ
9	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra tổ chức điều tra lại nếu phát hiện có gian lận trong quá trình điều tra do điều tra viên (<i>tổ chức, người dân không được điền phiếu, phiếu khảo sát bị giả mạo, việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức của điều tra viên không đúng,...</i>)	Xong trước ngày 18/12/2025	Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh
10	Sở Nội vụ và Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra ký biên bản nghiệm thu, thanh lý hợp đồng	Xong trước ngày 20/12/2025	Sở Nội vụ, Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra	
11	Sở Nội vụ tổng hợp, thống kê, báo cáo chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức quy mô cấp tỉnh	Xong trước ngày 31/12/2025	Sở Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí tổ chức điều tra của Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra, giám sát, phúc tra và các hoạt động khác của Sở Nội vụ phục vụ cho cuộc khảo sát lấy từ

nguồn kinh phí chi cho công tác cải cách hành chính năm 2025 đã được UBND tỉnh phân bổ cho Sở Nội vụ.

2. Kinh phí tổ chức giám sát, phúc tra của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh lấy từ nguồn kinh phí của cơ quan, đơn vị đã được cơ quan có thẩm quyền phân bổ năm 2025.

3. Trường hợp phải tổ chức điều tra lại do có sai sót, nhầm lẫn, gian lận trong quá trình điều tra của điều tra viên, Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra chịu trách nhiệm về kinh phí điều tra lại.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Là đầu mối liên lạc, phối hợp với Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh trong quá trình tổ chức thực hiện.

b) Thực hiện các nhiệm vụ được giao trong nội dung phối hợp của cuộc điều tra.

c) Chuẩn bị kinh phí và các điều kiện cần thiết khác để triển khai thực hiện điều tra; thực hiện chế độ thanh quyết toán theo quy định.

d) Thực hiện chế độ báo cáo kết quả điều tra xã hội học về Bộ Nội vụ, UBND tỉnh theo quy định.

2. Đơn vị phối hợp thực hiện điều tra

a) Phối hợp với Sở Nội vụ trong tổ chức thực hiện cuộc điều tra quy mô cấp tỉnh và phối hợp thực hiện các thủ tục thanh quyết toán kinh phí theo yêu cầu của Sở Nội vụ.

b) Tổ chức điều tra, khảo sát đảm bảo đúng đối tượng, đúng nội dung, khách quan, đúng thời gian quy định.

c) Cung cấp danh sách điều tra viên, danh sách kết quả phát, thu phiếu để phục vụ công tác giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học.

d) Kịp thời báo cáo tình hình triển khai điều tra khảo sát về Sở Nội vụ để nắm thông tin và thống nhất xử lý những vấn đề phát sinh trong điều tra.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

a) Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong chọn mẫu điều tra xã hội học theo quy định.

b) Cử đầu mối liên lạc trong quá trình tổ chức thực hiện kế hoạch.

c) Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ trong nội dung phối hợp của cuộc khảo sát.

d) Thực hiện các nhiệm vụ giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học của điều tra viên;

e) Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả giám sát, phúc tra gửi về Sở Nội vụ.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp cung cấp danh sách người dân đã giao dịch và nhận kết quả (đã hoàn thành giao dịch) của tất cả các thủ tục hành chính do các sở, ban, ngành UBND các xã, phường trên cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

5. Đề nghị Sở Văn hoá và Thể thao

Chỉ đạo các cơ quan báo chí, thông tin tuyên truyền trên địa bàn tỉnh tăng cường thời lượng, tuyên truyền sâu rộng đến người dân về mục đích, ý nghĩa, nội dung của việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2025, góp phần đảm bảo kết quả điều tra xã hội học khách quan, trung thực, hiệu quả.

6. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình

Tổ chức tuyên truyền về mục đích, yêu cầu, ý nghĩa, nội dung của việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2025 tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức trên địa bàn tỉnh nhằm bảo đảm kết quả điều tra xã hội học khách quan, trung thực và đạt kết quả cao.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Ninh Bình

a) Cử đầu mối liên lạc trong quá trình tổ chức thực hiện kế hoạch; phối hợp thực hiện phúc tra để đảm bảo tính chính xác, khách quan.

b) Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ giám sát, phúc tra; quan tâm, tạo điều kiện để điều tra viên thực hiện lấy phiếu điều tra, đảm bảo tiến độ, hiệu quả.

c) Chỉ đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các xã, phường phối hợp với UBND các xã, phường thực hiện giám sát, phúc tra trong quá trình điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2025 để đảm bảo tính chính xác, khách quan.

d) Quan tâm, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác thông tin, truyền thông tới các thành viên, hội viên về việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2025.

8. Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

a) Phối hợp với Sở Nội vụ, đơn vị phối hợp thực hiện điều tra trong quá trình triển khai thực hiện; cung cấp danh sách người dân, tổ chức thuộc đối tượng điều tra đảm bảo về thời gian, đối tượng theo văn bản hướng dẫn của Sở Nội vụ.

b) Thông báo cho cán bộ, công chức biết nội dung kế hoạch và có trách nhiệm phối hợp với điều tra viên trong quá trình lấy phiếu khảo sát.

c) Phối hợp với Sở Văn hoá và Thể thao, Báo và Phát thanh, Truyền hình Ninh Bình, các cơ quan, đơn vị có liên quan tuyên truyền cho người dân trên địa bàn về mục đích, ý nghĩa, nội dung của việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức quy mô cấp tỉnh năm 2025.

Sau khi lấy ý kiến thống nhất với các cơ quan, đơn vị có liên quan, Sở Nội vụ ban hành Chương trình phối hợp tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô

cấp tỉnh năm 2025. Đề nghị các cơ quan quan tâm phối hợp tổ chức thực hiện để cuộc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2025 đạt kết quả cao./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Đ/c GD, PGD Sở;
- Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Xuân Tuyền