UBND TỈNH THANH HOÁ **SỞ NỘI VỤ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 764 /KH-SNV	*Thanh Hóa, ngày 12 tháng 5 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Khảo sát, điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp xã năm 2026

Căn cứ Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15/10/2025 của Bộ Nội vụ Phê duyệt Đề án "Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Uỷ ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; Quyết định số 4116/QĐ-UBND ngày 29/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Bộ tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa; Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch khảo sát, điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp xã năm 2026, như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Việc điều tra xã hội học nhằm mục tiêu đo lường sự hài lòng của cán bộ, công chức, viên chức, người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026; đánh giá khách quan chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Việc triển khai điều tra xã hội học phải được thực hiện đúng tiến độ thời gian, hiệu quả, có chất lượng tốt.

- Nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm của các cấp, các ngành, người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện Kế hoạch phải đúng nội dung, tiến độ; đạt kết quả, mục tiêu đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

- Sự phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai phải chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả.

- Quá trình triển khai phải được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

- Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

- Bảo đảm tính độc lập, trung thực, khách quan trong quá trình khảo sát; thông tin của người tham gia khảo sát được bảo mật theo quy định.

- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát, đánh giá.

II. ĐỐI TƯỢNG, HÌNH THỨC, PHẠM VI, SỐ LƯỢNG PHIẾU KHẢO SÁT

1. Đối tượng

- Cấp sở: cán bộ, công chức thuộc các sở, ngành cấp tỉnh.

- Cấp xã:

+ Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã.

+ Cán bộ, công chức cấp xã.

- Người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Hình thức khảo sát

- Khảo sát trực tuyến thông qua hệ thống thư điện tử công vụ hoặc thư điện tử do cá nhân cung cấp (gửi phiếu khảo sát đến thư điện tử của người trả lời phiếu): áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức.

- Khảo sát trực tiếp (đơn vị khảo sát gặp trực tiếp tổ chức, công dân có giao dịch với cơ quan nhà nước để khảo sát): áp dụng đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm.

3. Phạm vi, số lượng phiếu khảo sát:

Tổng số phiếu khảo sát dự kiến năm 2026: khoảng 21.275 phiếu. Trong đó:

+ Khảo sát qua thư điện tử: 15.845 phiếu (khảo sát cán bộ, công chức sở ngành cấp tỉnh; Đại biểu HĐND cấp xã; cán bộ, công chức cấp xã);

+ Khảo sát người dân: 5.430 phiếu.

Cụ thể như sau:

- Đánh giá đối với các sở, ngành cấp tỉnh:

+ Cán bộ, công chức cấp xã đánh giá các sở, ngành cấp tỉnh: tối thiểu 05 phiếu/xã x 166 x 15 (sở, ngành) = 12.450 phiếu.

+ Cán bộ, công chức các sở, ngành cấp tỉnh đánh giá cho đơn vị mình: tối thiểu 5 phiếu/đơn vị x 15 sở, ngành = 75 phiếu.

+ Người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá các sở, ngành cấp tỉnh: tối thiểu 30 phiếu/đơn vị x 15 sở, ngành = 450 phiếu. Đối với đơn vị có dưới 20 hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh trong năm đánh giá thì không thực hiện khảo sát đối với nhóm tiêu chí này; việc chấm điểm thực hiện theo quy định tại Quyết định số 4116/QĐ-UBND ngày 29/12/2025 của UBND tỉnh.

- Đánh giá đối với UBND các xã, phường:

+ Đại biểu HĐND cấp xã: gửi phiếu khảo sát đối với tất cả đại biểu HĐND của đơn vị xã, phường; tối thiểu 15 phiếu/xã x 166 xã = 2.490 phiếu.

+ Cán bộ, công chức cấp xã đánh giá cho đơn vị mình: tối thiểu 5 phiếu/xã x 166 xã = 830 phiếu.

+ Người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá các xã, phường: tối thiểu 30 phiếu/xã x 166 xã = 4.980 phiếu.

4. Nguyên tắc điều tra, khảo sát

- Đảm bảo tính trung thực, chính xác, thống nhất. Trong đó:

+ Trung thực là đúng với những gì người trả lời phiếu nghĩ, hiểu, cho là đúng.

+ Chính xác là đúng với những gì thực tế đã diễn ra.

+ Thống nhất bao gồm thống nhất cách hiểu đúng theo bảng câu hỏi, thống nhất cách ghi khi lựa chọn các phương án.

- Khảo sát đúng đối tượng: gửi phiếu khảo sát đến đúng người được lựa chọn để trả lời phiếu khảo sát.

- Điều tra viên phải luôn giữ vai trò trung lập, khách quan; không được gợi ý, không trả lời hộ.

5. Về phiếu điều tra, khảo sát

a) Phiếu hợp lệ

Phiếu điều tra xã hội học thu về được coi là hợp lệ là phiếu phải đảm bảo đồng thời tất cả yêu cầu sau:

- Tất cả các câu hỏi đều được trả lời.

- Phiếu được trả lời bởi người người tên trong danh sách mẫu. Đối với phiếu trả lời qua thư điện thử (không thực hiện chuyển tiếp phiếu từ thư điện tử người này sang người khác trả lời hộ).

- Phiếu có đủ dấu của Sở Nội vụ hoặc UBND cấp xã (nếu được Sở Nội vụ uỷ quyền).

b) Phiếu không hợp lệ

Phiếu điều tra xã hội học thu về được coi là không hợp lệ là phiếu vi phạm 01 lỗi trong các lỗi sau:

- Có từ 01 câu hỏi trở lên chưa được trả lời.

- Khoanh nhiều hơn 01 phương án trả lời đối với các câu chỉ trả lời 1 đáp án.

- Phiếu được trả lời bởi người không có tên trong danh sách mẫu (hoặc xuất phát từ thư điện tử của người không có tên trong danh sách mẫu).

- Phiếu không có đủ dấu của Sở Nội vụ hoặc UBND cấp xã.

6. Phương pháp chọn mẫu khảo sát

Lựa chọn mẫu khảo sát: trên cơ sở danh sách mẫu do các đơn vị cung cấp, Sở Nội vụ thực hiện chọn mẫu khảo sát tương ứng với từng đối tượng.

- Đối với khảo sát qua thư điện tử: chọn mẫu đảm bảo tiêu chí là lãnh đạo sở, ngành, lãnh đạo cấp phòng, lãnh đạo UBND cấp xã, công chức đảm bảo tính đại diện theo phương thức ngẫu nhiên.

- Đối với khảo sát người dân: danh sách mẫu lập theo từng thôn, tổ dân phố, sếp theo vần abc, chọn người trả lời theo phương thức thứ tự trong danh sách (cách 5, 10, 20…thứ tự tuỳ theo số lượng mẫu) để khảo sát.

7. Cách tính điểm, xác định mức độ hài lòng của cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức:

Điểm điều tra xã hội học được xác định trên cơ sở tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát hợp lệ theo phương pháp quy định tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ.

Áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026 theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ trong thực hiện đánh giá. Khảo sát theo phương pháp chọn mẫu đại diện; số lượng phiếu cụ thể do Sở Nội vụ xác định phù hợp với tình hình thực tế và bảo đảm tính khách quan, đại diện.

III. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 5/2026	Kế hoạch	Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ - Sở Nội vụ	Các đơn vị có liên quan
2	Thiết kế bộ công cụ khảo sát	Tháng 6/2026	Mẫu phiếu đối với đối tượng khảo sát	Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ - Sở Nội vụ	Các đơn vị có liên quan; các chuyên gia (nếu có)
3	Triển khai, cung cấp danh sách mẫu; chọn mẫu khảo sát	Tháng 6/2026	Danh sách mẫu	Các sở, ngành, UBND cấp xã	Các đơn vị liên quan
4	Lựa chọn đơn vị thực hiện khảo sát; đơn vị tổng hợp, rà soát, xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát	Tháng 7/2026	Hợp đồng thuê đơn vị khảo sát; đơn vị tổng hợp, rà soát, xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát	Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ; Phòng Kế hoạch - Tài chính - Sở Nội vụ	Các đơn vị có liên quan
5	Tổ chức hội nghị góp ý bộ công cụ khảo sát; hội nghị tập huấn cho điều tra viên	Trong tháng 8/2026	Báo cáo kết quả	- Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ - Sở Nội vụ: phụ trách nội dung hội nghị. - Phòng KHTC, Văn phòng Sở Nội vụ: phụ trách tổ chức hội nghị (kinh phí, ma két, hội trường...)	Các đơn vị liên quan
6	In phiếu khảo sát	Trước 20/8/2026	Số lượng phiếu	Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ , Phòng KHTC	Các đơn vị liên quan

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Đơn vị phối hợp
7	Tiến hành khảo sát	Hoàn thành trong tháng 9/2026	Số lượng phiếu đã điền	Đơn vị được thuê theo hợp đồng	Các sở, ngành, UBND cấp xã
8	Kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát	Tháng 10/2026		Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ - Sở Nội vụ	Văn phòng Sở Nội vụ
9	Xây dựng báo cáo khảo sát	Báo cáo sơ bộ: Tháng 11/2026 Báo cáo chính thức: tháng 12/2026	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	- Đơn vị được thuê theo hợp đồng: dự thảo sơ bộ. - Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ - Sở Nội vụ: hoàn thiện báo cáo.	Văn phòng Sở Nội vụ
10	Công bố kết quả khảo sát	Quý I/2027	Báo cáo kết quả	Phòng cải cách hành chính và văn thư, lưu trữ - Sở Nội vụ	Đơn vị liên quan

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Phòng Cải cách hành chính và Văn thư, lưu trữ

- Xây dựng trình Lãnh đạo Sở ban hành Kế hoạch khảo sát.

- Chịu trách nhiệm xây dựng bộ công cụ khảo sát.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát.

- Tham mưu cho Giám đốc Sở báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả khảo sát; công bố kết quả khảo sát (cùng với kết quả xác định chỉ số CCHC của các sở, ngành, UBND cấp xã).

- Chủ trì tổ chức thực hiện các nội dung của Kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Là đầu mối liên lạc với các cơ quan liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

- Thực hiện các công việc khác liên quan do Lãnh đạo Sở giao liên quan đến Kế hoạch khảo sát.

b) Phòng Kế hoạch Tài chính

- Phối hợp với phòng Cải cách hành chính và Văn thư, lưu trữ lập Dự toán kinh phí thực hiện kế hoạch để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Sở Nội vụ và gửi Sở Tài chính thẩm định theo quy định.

- Thực hiện công tác quản lý tài chính, công tác kế toán theo quy định đối với các hoạt động thực hiện theo Kế hoạch.

- Thực hiện các công việc liên quan đến lựa chọn đơn vị khảo sát (hợp đồng), đề xuất Giám đốc Sở quyết định.

- Tham mưu bố trí kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định.

- Phối hợp triển khai các nội dung liên quan thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan bố trí phương tiện để tiến hành kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát.

- Thực hiện các công việc khác liên quan do Lãnh đạo Sở giao liên quan đến Kế hoạch khảo sát.

c) Văn phòng Sở, các phòng, đơn vị thuộc sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp với phòng Cải cách hành chính và Văn thư, lưu trữ tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

2. Các đơn vị có liên quan đến việc khảo sát

a) Đơn vị được thuê phối hợp khảo sát theo hợp đồng

- Tiến hành khảo sát theo kế hoạch và hợp đồng.

- Bố trí đủ số lượng điều tra viên theo yêu cầu của cuộc khảo sát.

- Tham gia hội nghị tập huấn điều tra viên.

- Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo khảo sát theo hợp đồng, đảm bảo chính xác, bảo mật theo quy định.

- Thực hiện đầy đủ các nội dung theo hợp đồng đã ký kết.

- Chịu trách nhiệm bảo mật dữ liệu khảo sát; không cung cấp, chia sẻ thông tin khảo sát cho tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền.

b) Đề nghị các sở, ngành, UBND cấp xã

- Chỉ đạo, phân công cán bộ, công chức thực hiện các nội dung liên quan trong quá trình thực hiện điều tra xã hội học năm 2026.

- Cung cấp đầy đủ, chính xác danh sách và địa chỉ thư điện tử của đối tượng khảo sát theo yêu cầu của Sở Nội vụ; chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu cung cấp.

3. Kinh phí

Kinh phí triển khai thực hiện được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được phê duyệt năm 2026. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách và các quy định hiện hành về chế độ chi điều tra thống kê, hội nghị, tập huấn và thuê dịch vụ phục vụ hoạt động khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp xã năm 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ, Sở Nội vụ để tổng hợp xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Các sở, ngành, UBND cấp xã (để t/h);
- Lưu VT, CCHC&VTLT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XHCN VIỆT NAM
SỞ NỘI VỤ
TỈNH THANH HÓA

Lê Thanh Triều