UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
SỞ TƯ PHÁP

Số: 5948 /KH-STP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 11 năm 2026

KẾ HOẠCH
Tổ chức đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về hiệu quả công tác tiếp cận pháp luật tại cấp xã năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 26/01/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về thực hiện công tác đánh giá, công nhận xã, phường, đặc khu đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2026 trên địa bàn thành phố, trong đó giao Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố tổ chức đánh giá sự hài lòng của người dân về hiệu quả cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật; qua đó tham mưu UBND thành phố chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện các tiêu chí tiếp cận pháp luật; Sở Tư pháp ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đánh giá khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với hiệu quả thực hiện công tác tiếp cận pháp luật tại xã, phường, đặc khu; qua đó phản ánh thực chất khả năng tiếp cận thông tin pháp luật, phổ biến, giáo dục pháp luật, trợ giúp pháp lý, hòa giải ở cơ sở và việc bảo đảm các điều kiện để người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện quyền tiếp cận pháp luật tại địa phương.

b) Kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật; xác định nguyên nhân và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan để đề xuất giải pháp khắc phục, tháo gỡ phù hợp.

c) Tạo cơ sở thực tiễn để tham mưu UBND thành phố chỉ đạo nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp cận pháp luật tại cấp xã; bảo đảm quyền tiếp cận pháp luật của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của chính quyền cơ sở.

2. Yêu cầu

a) Việc khảo sát phải bám sát nội dung 03 tiêu chí, 14 chỉ tiêu, 25 nội dung đánh giá chuẩn tiếp cận pháp luật theo quy định tại Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg ngày 04/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư số 15/2025/TT-BTP

ngày 11/9/2025 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp; phù hợp với khả năng nhận biết, trải nghiệm và đánh giá thực tế của từng nhóm đối tượng.

b) Bảo đảm tính khách quan, công khai, minh bạch, dân chủ; lựa chọn đối tượng khảo sát phù hợp, bảo đảm tính đại diện; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia đóng góp ý kiến.

c) Kết quả khảo sát phải được tổng hợp, phân tích, đối chiếu với kết quả đánh giá các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật và tình hình thực tế tại địa phương; bảo đảm xác định được những vấn đề cần khắc phục, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan.

d) Phát huy vai trò phối hợp của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố trong việc tuyên truyền, vận động, tập hợp ý kiến, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; bảo đảm việc khảo sát thực chất, tránh hình thức.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng và thống nhất phương án khảo sát

a) Xây dựng bộ công cụ khảo sát: xây dựng 02 phiếu khảo sát, gồm:

- Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân sinh sống trên địa bàn xã, phường, đặc khu.

- Phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn xã, phường, đặc khu.

Mỗi phiếu gồm từ 15 đến 20 câu hỏi, tập trung vào các nội dung người tham gia khảo sát có khả năng trực tiếp nhận biết, tiếp cận và đánh giá; được xây dựng trên cơ sở đối chiếu với 03 tiêu chí, 14 chỉ tiêu, 25 nội dung đánh giá chuẩn tiếp cận pháp luật.

Đối với những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước của UBND cấp xã mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp không có đủ thông tin để đánh giá trực tiếp, việc đánh giá được thực hiện thông qua rà soát hồ sơ, tài liệu và kết quả thực hiện của địa phương.

- Thời gian thực hiện: Trước ngày 15 tháng 11 năm 2026

b) Trao đổi, thống nhất với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố

Gửi văn bản trao đổi, đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố tham gia ý kiến đối với dự thảo các phiếu khảo sát; đồng thời phối hợp thống nhất về đối tượng, phạm vi, hình thức, phương thức, thời gian và cách thức tổ chức khảo sát.

-Thời gian thực hiện: Trước ngày 15 tháng 11 năm 2026

c) Hoàn thiện phương án khảo sát

Trên cơ sở ý kiến của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố, Sở Tư pháp hoàn thiện bộ câu hỏi, biểu mẫu tổng hợp và phương án tổ chức khảo sát, bảo đảm thống nhất triển khai trên địa bàn thành phố.

- Thời gian thực hiện: Trước 20 tháng 11 năm 2026.

2. Tổ chức lấy ý kiến khảo sát

a) Đối tượng khảo sát

+ Người dân đang sinh sống trên địa bàn các xã, phường, đặc khu.

+ Tổ chức, doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn các xã, phường, đặc khu.

b) Hình thức khảo sát

Kết hợp khảo sát trực tuyến thông qua biểu mẫu điện tử, mã QR và tùy tình hình có thể thực hiện khảo sát trực tiếp bằng phiếu giấy hoặc các hình thức phù hợp khác, tạo điều kiện thuận lợi để các nhóm đối tượng tham gia.

c) Số lượng địa phương dự kiến tổ chức khảo sát, đánh giá

Trên cơ sở Quyết định công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2026 của UBND thành phố quyết định, lựa chọn 05 đến 07 địa phương để tổ chức thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân về hiệu quả cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật

d) Tổ chức thực hiện

Phòng Tổ chức thi hành pháp luật chủ trì, hướng dẫn, cung cấp phiếu khảo sát, biểu mẫu tổng hợp và hướng dẫn việc tổ chức lấy ý kiến.

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố chỉ đạo đơn vị liên quan phối hợp tuyên truyền, vận động, hướng dẫn hệ thống Mặt trận ở cơ sở và các tổ chức thành viên tạo điều kiện để người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia khảo sát; khuyến khích người tham gia phản ánh trung thực những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp cận pháp luật tại địa phương.

UBND các xã, phường, đặc khu phối hợp tạo điều kiện về thông tin, địa điểm và các điều kiện cần thiết để tổ chức khảo sát; không tác động, định hướng hoặc can thiệp vào ý kiến đánh giá của người tham gia.

- Thời gian thực hiện: Tháng 12 năm 2026.

3. Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát và rà soát khó khăn, vướng mắc

a) Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát

Tổng hợp kết quả khảo sát theo từng nhóm đối tượng, từng địa bàn và từng nhóm nội dung; phân tích tỷ lệ hài lòng, chưa hài lòng và những vấn đề được người dân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị.

Đánh giá những nội dung được thực hiện tốt, những nội dung chưa đáp ứng yêu cầu hoặc chưa đáp ứng nhu cầu thực tế của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Rà soát, đối chiếu kết quả thực hiện các tiêu chí tiếp cận pháp luật

Đối chiếu kết quả khảo sát với kết quả tự đánh giá, hồ sơ đề nghị công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2026, kết quả thẩm định và tình hình thực tế tại địa phương để nhận diện những tồn tại, hạn chế, vấn đề cần quan tâm khắc phục.

c) Tổng hợp khó khăn, vướng mắc

Phân loại các khó khăn, vướng mắc theo từng tiêu chí, chỉ tiêu, lĩnh vực và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan; xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan và những vấn đề vượt thẩm quyền cần kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Thời gian thực hiện: Tháng 12 năm 2026.

4. Tham mưu giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc

Trên cơ sở kết quả khảo sát và rà soát tình hình thực hiện các tiêu chí tiếp cận pháp luật, Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố đề xuất giải pháp khắc phục, tháo gỡ, tập trung vào các nội dung sau:

a) Đối với UBND cấp xã: Khắc phục những tồn tại, hạn chế thuộc trách nhiệm của địa phương; nâng cao chất lượng xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, công khai thông tin, phổ biến, giáo dục pháp luật, cung cấp thông tin theo yêu cầu, hỗ trợ tiếp cận trợ giúp pháp lý và nâng cao hiệu quả hoạt động hòa giải ở cơ sở.

b) Đối với các sở, ban, ngành thành phố: Tăng cường hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ; phối hợp hỗ trợ UBND cấp xã tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc thuộc lĩnh vực quản lý; rà soát, đề xuất xử lý những bất cập về cơ chế, chính sách và điều kiện bảo đảm thực hiện các tiêu chí tiếp cận pháp luật.

c) Đối với Sở Tư pháp: Tăng cường hướng dẫn, giải đáp nghiệp vụ; tổng hợp những vấn đề vượt thẩm quyền để tham mưu UBND thành phố kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các giải pháp khắc phục.

d) Đề xuất UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện những giải pháp cụ thể, xác định rõ trách nhiệm và thời hạn hoàn thành.

- Thời gian hoàn thành: trước ngày 01/01/2027

5. Báo cáo kết quả thực hiện

Tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; đánh giá những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp khắc phục, tháo gỡ, báo cáo UBND thành phố xem xét, chỉ đạo.

- Thời gian hoàn thành: trước ngày 01/01/2027

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có) cho công tác khảo sát, thống kê theo quy định tại Nghị quyết số 20/2025/NQ-HĐND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Hội đồng nhân dân thành phố ban hành Nghị quyết quy định nội dung và mức chi thực hiện các cuộc điều tra thống kê trên địa bàn thành phố Đà Nẵng quy định nội dung và mức chi thực hiện các cuộc điều tra thống kê trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và các quy định khác có liên quan, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức thi hành pháp luật

Là đơn vị đầu mối tham mưu Lãnh đạo Sở tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch, đảm bảo chất lượng, tiến độ quy định; chủ trì xây phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức lấy ý kiến, tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát; tham mưu giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và báo cáo UBND thành phố theo quy định.

Phối hợp với Văn phòng Sở tham mưu bố trí, sử dụng kinh phí thực hiện các nhiệm vụ theo quy định.

2. Văn phòng Sở và các phòng, đơn vị thuộc Sở

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp với Phòng Tổ chức thi hành pháp luật trong việc rà soát, cung cấp thông tin, tài liệu, đánh giá những khó khăn, vướng mắc thuộc lĩnh vực phụ trách; đề xuất giải pháp khắc phục, tháo gỡ và phối hợp triển khai các nhiệm vụ có liên quan.

Văn phòng Sở phối hợp tham mưu bảo đảm điều kiện kinh phí, phương tiện và các điều kiện cần thiết khác để triển khai thực hiện Kế hoạch.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố

Phối hợp với Sở Tư pháp tham gia ý kiến, thống nhất phương án, nội dung khảo sát; tuyên truyền, vận động, hướng dẫn hệ thống Mặt trận ở cơ sở và các tổ chức thành viên phối hợp tổ chức lấy ý kiến người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tham gia tổng hợp, đánh giá kết quả khảo sát và đề xuất giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện các tiêu chí tiếp cận pháp luật tại cấp xã.

4. UBND các xã, phường, đặc khu được lựa chọn tổ chức khảo sát, đánh giá

Phối hợp, tạo điều kiện để Sở Tư pháp và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố tổ chức khảo sát tại địa phương; cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ việc rà soát, đối chiếu kết quả khảo sát với tình hình thực hiện các tiêu chí tiếp cận pháp luật; phối hợp thực hiện các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc thuộc trách nhiệm của địa phương.

5. Chế độ thông tin, báo cáo

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp (qua Phòng Tổ chức thi hành pháp luật) để tổng hợp, tham mưu xử lý.

Yêu cầu các phòng, đơn vị thuộc Sở và đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện Kế hoạch này bảo đảm tiến độ, chất lượng và hiệu quả./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- VPUBND thành phố;
- UBMTTQVN thành phố;
- Giám đốc Sở;
- UBND xã, phường, đặc khu;
- Lưu: VT, TCTHPL.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ TƯ PHÁP
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Trương Bốn