

KẾ HOẠCH

Đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026

Triển khai Quyết định số 172/QĐ-BNV ngày 11/02/2026 của Bộ Nội vụ về ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính (CCHC) và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030” năm 2026, UBND thành phố Huế ban hành Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp xã năm 2026 với các nội dung cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

- Theo dõi, đánh giá khách quan, thực chất kết quả thực hiện CCHC năm 2026 của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố; gắn với việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

- Kết quả đánh giá là cơ sở để công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026; đồng thời giúp các cơ quan, đơn vị nhận diện những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế để có giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính trong thời gian tới.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Đánh giá toàn diện kết quả thực hiện CCHC năm 2026 của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố.

- Thực hiện đánh giá theo phương pháp kết hợp giữa định lượng và định tính; gắn đánh giá kết quả CCHC với đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số trong thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu.

- Tăng cường sự tham gia giám sát, phản hồi của người dân, tổ chức; công bố, thông tin kịp thời kết quả Chỉ số cải cách hành chính và mức độ hài lòng nhằm nâng cao trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước và tạo sự đồng thuận xã hội.

2. Yêu cầu

- Việc xây dựng và xác định Chỉ số cải cách hành chính phải bám sát Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021–2030 ban hành kèm theo Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm quản lý của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường.

- Phương pháp đánh giá phải bảo đảm khoa học, rõ ràng, minh bạch; kết hợp giữa tự đánh giá của cơ quan, đơn vị với kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Việc tổ chức triển khai đánh giá, khảo sát phải tuân thủ kế hoạch, bảo đảm tiến độ, tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phương pháp điều tra, khảo sát phải đa dạng, bảo đảm độ tin cậy và phản ánh trung thực mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tăng cường sự tham gia của người dân, tổ chức trong đánh giá CCHC; việc khảo sát, lấy ý kiến về giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, kết quả được tổng hợp và cung cấp kịp thời cho các cơ quan, đơn vị, địa phương để theo dõi, cải thiện chất lượng phục vụ.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số trong khảo sát, thu thập, quản lý và phân tích dữ liệu. Tăng cường khai thác dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành và các hệ thống thông tin liên quan để phục vụ đánh giá, chấm điểm một số tiêu chí cải cách hành chính, bảo đảm tính khách quan và minh bạch.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình triển khai; sử dụng hiệu quả nguồn lực, bảo đảm tiết kiệm, tránh lãng phí.

3. Phạm vi và đối tượng áp dụng

a) Phạm vi:

Triển khai các hoạt động đánh giá, xếp loại công tác CCHC và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Huế năm 2026.

b) Đối tượng áp dụng:

- Các sở, ban, ngành thuộc UBND thành phố;
- UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố.

II. NỘI DUNG

STT	Nhiệm vụ	Hoạt động	Trách nhiệm		Thời gian hoàn thành
			Chủ trì	Phối hợp	
1	Vận hành, quản lý, quản trị các phần mềm của Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá, xếp loại công tác CCHC và đo lường sự hài lòng.	Vận hành, theo dõi, đánh giá phần mềm	Sở Nội vụ	Sở Khoa học và công nghệ	Thường xuyên
		Nâng cấp, phát triển phần mềm đánh giá Chỉ số CCHC đáp ứng yêu cầu của nhiệm vụ, phù hợp với thực tế triển khai.	Sở Nội vụ	Sở Khoa học và công nghệ và các cơ quan, tổ chức liên quan	Quý I/2026
		Thực hiện nâng cấp, điều chỉnh Hệ thống khảo sát đo lường sự hài lòng trên HueS đáp ứng yêu cầu; triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng.	Sở Khoa học và công nghệ	Sở Nội vụ	Quý I/2026
2	Khảo sát trực tuyến sự hài lòng của người dân.	Xác định nhu cầu thông tin, xây dựng nội dung và mẫu phiếu khảo sát trực tuyến.	Sở Nội vụ		Quý I/2026
		Triển khai đăng tải phiếu khảo sát trực tuyến trên các nền tảng	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, địa phương	Thường xuyên
		Triển khai khảo sát mức độ hài lòng trên Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công” trên phần mềm Hue-S đến từng cá nhân thực hiện giải quyết TTHC với cơ quan, đơn vị, địa phương và đã nhận kết quả giải quyết trong năm 2026.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Thường xuyên
		Đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc khảo sát trực tuyến tại các đơn vị, địa phương.	Sở Nội vụ		Thường xuyên
		Phân tích dữ liệu; tổng hợp kết quả khảo sát của từng cơ quan, đơn vị qua dữ liệu từ Hệ thống đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ		Quý IV/2026

		Cung cấp thông tin kết quả khảo sát trực tuyến tới các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan và người dân, xã hội	Sở Nội vụ		Quý IV/2026
3	Triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đại diện tổ chức theo hình thức khảo sát trực tiếp.	Xây dựng đề cương khảo sát, mẫu phiếu khảo sát đề cương tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát	Sở Nội vụ		Quý I/2026
		Ban hành văn bản hướng dẫn chọn mẫu khảo sát; tổ chức triển khai chọn mẫu khảo sát. Lập danh sách mẫu điều tra chính thức và dự phòng đối với một số đơn vị có cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch dịch vụ hành chính công là chủ yếu	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, địa phương	
		Xây dựng, tổ chức thực hiện các chương trình phối hợp khảo sát, hợp đồng khảo sát.	Sở Nội vụ	Bưu điện thành phố	
		In tài liệu hướng dẫn khảo sát, phiếu khảo sát. Tập huấn và hướng dẫn khảo sát cho đơn vị khảo sát và điều tra viên	Sở Nội vụ	Bưu điện thành phố	
		Tổ chức thực hiện phát, thu phiếu khảo sát đến các cá nhân tổ chức trong danh sách mẫu.	Bưu điện thành phố	Sở Nội vụ	Quý III-IV/2026
		Giám sát, kiểm tra việc phát, thu phiếu khảo sát	Sở Nội vụ		
		Thu phiếu khảo sát từ đơn vị khảo sát, kiểm tra làm sạch và phân loại	Sở Nội vụ		
		Phục tra kết quả phát, thu phiếu điều tra	Sở Nội vụ		
		Kiểm phiếu, nhập dữ liệu từ phiếu khảo sát	Sở Nội vụ		
		Phân tích dữ liệu; tổng hợp dữ liệu từ phiếu khảo sát, kết hợp dữ liệu từ hệ thống để xây dựng báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với	Sở Nội vụ		

		sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.			
4	Triển khai đánh giá, xếp loại công tác CCHC các sở, ban, ngành và UBND cấp xã	Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, xếp loại công tác CCHC của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026	Sở Nội vụ	Các đơn vị liên quan và các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Quý I, II/2026
		Thành lập Hội đồng thẩm định (HĐTĐ), Tổ giúp việc HĐTĐ.	Sở Nội vụ	Các đơn vị liên quan	Quý IV/2026
		Hướng dẫn tự đánh giá, xếp loại các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong bộ tiêu chí đánh giá.	HĐTĐ	Các đơn vị liên quan	
		Các cơ quan, địa phương thực hiện tự đánh giá, chấm điểm công tác CCHC trên phần mềm	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	
		HĐTĐ và tổ giúp việc HĐTĐ tiến hành rà soát, chấm điểm, thẩm định	HĐTĐ	Sở Nội vụ	
		Tổng hợp kết quả đánh giá, xếp loại công tác CCHC	Sở Nội vụ	Các đơn vị liên quan	
		Họp rà soát kết quả đánh giá, xếp loại công tác CCHC	Sở Nội vụ	Các đơn vị liên quan	
		Lãnh đạo UBND thành phố chấm điểm kết quả thực hiện công tác CCHC của các cơ quan, địa phương	Lãnh đạo UBND thành phố		
		Tổng hợp, Báo cáo kết quả đánh giá, xếp loại công tác CCHC của các cơ quan, địa phương	HĐTĐ	Các đơn vị liên quan	
		Tham mưu Quyết định công bố kết quả đánh giá, xếp loại công tác CCHC năm 2026	Sở Nội vụ	Các đơn vị liên quan	

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ quan,

đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch đảm bảo theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu xây dựng, hoàn thiện bộ tiêu chí đánh giá CCHC; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện tự đánh giá; tổ chức chấm điểm, thẩm định, tổng hợp, phân tích kết quả và tham mưu UBND thành phố công bố Chỉ số cải cách hành chính và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức hằng năm.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ nghiên cứu, hoàn thiện, nâng cấp phần mềm khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên nền tảng Hue-S và đánh giá công tác cải cách hành chính; bảo đảm hệ thống vận hành ổn định, thuận tiện cho việc thu thập, tổng hợp và phân tích dữ liệu đánh giá.

- Chủ trì tổ chức điều tra xã hội học, khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức; tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng.

- Trên cơ sở kết quả đánh giá, tham mưu UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả công tác CCHC.

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ; thông tin, tuyên truyền về mục đích, nội dung và kết quả thực hiện Kế hoạch đến các cơ quan, đơn vị và người dân trên địa bàn thành phố.

- Chủ trì xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch, gửi Sở Tài chính thẩm định theo quy định.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc hoàn thiện và nâng cấp hệ thống phần mềm đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên nền tảng Hue-S.

- Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, vận hành ổn định hệ thống phục vụ việc thu thập, quản lý và khai thác dữ liệu đánh giá; phối hợp khai thác dữ liệu từ các hệ thống thông tin của thành phố phục vụ công tác theo dõi, đánh giá cải cách hành chính.

4. Sở Tài chính

- Phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu UBND thành phố bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và khả năng cân đối ngân sách của thành phố.

- Hướng dẫn việc quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định hiện hành.

5. Các sở, ban, ngành thuộc UBND thành phố và UBND các xã, phường

- Tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện tự chấm điểm, đánh giá kết quả công tác CCHC theo bộ tiêu chí quy định; cung cấp chính xác, đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu, dữ liệu phục vụ việc thẩm định, chấm điểm.

- Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan trong quá trình tổ chức điều tra xã hội học, khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Chỉ đạo các bộ phận, đơn vị trực thuộc, đặc biệt là Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức tham gia đánh giá mức độ hài lòng sau khi nhận kết quả thủ tục hành chính.

- Trên cơ sở kết quả đánh giá CCHC và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, chủ động rà soát các tồn tại, hạn chế và xây dựng, triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác CCHC và chất lượng phục vụ của cơ quan, địa phương.

6. Bưu điện thành phố

- Chỉ đạo nhân viên Bưu điện đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phối hợp hướng dẫn người dân, tổ chức tham gia đánh giá mức độ hài lòng sau khi nhận kết quả thủ tục hành chính; hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện khảo sát trên nền tảng Hue-S.

- Thực hiện điều tra xã hội học trên địa bàn thành phố Huế theo hợp đồng ký kết với Sở Nội vụ; chịu trách nhiệm về việc tổ chức phát, thu phiếu khảo sát và bảo đảm tính khách quan, trung thực của kết quả điều tra.

- Lựa chọn điều tra viên, gửi danh sách về Sở Nội vụ để tổ chức tập huấn và theo dõi quá trình phát, thu phiếu khảo sát.

- Cung cấp danh sách người dân, tổ chức đã tham gia trả lời phiếu khảo sát để phục vụ việc kiểm tra, phúc tra kết quả điều tra.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

1. Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí CCHC của Sở Nội vụ trong dự toán ngân sách năm 2026 đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2. 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.

Trên đây là Kế hoạch đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026. Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về UBND thành phố (qua Sở Nội vụ) để được hướng dẫn, giải quyết./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND thành phố;
- Các sở, ban, ngành thành phố;
- CVP và các Phó CVP UBND TP;
- UBND các xã, phường;
- Bưu điện thành phố;
- Trung tâm PV HCC TP;
- Lưu: VT, CCHC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Bình