

Số: /SNV-CCHC&VTLT

Đồng Nai, ngày

tháng 11 năm 2025

V/v phối hợp triển khai khảo sát
sự hài lòng của người dân đối với
sự phục vụ của cơ quan hành
chính Nhà nước.

Kính gửi:

- Thủ trưởng các Sở, ban ngành;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Thực hiện Quyết định số 915/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 037/KH-SNV ngày 23/10/2025 về việc triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2025 trên địa bàn tỉnh.

Sở Nội vụ đã phối hợp với các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường lập danh sách người dân, tổ chức tham gia khảo sát sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2025¹ và đã phối hợp với đơn vị phần mềm hoàn thiện các cơ sở dữ liệu tiến hành triển khai khảo sát.

Để việc công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS và chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2025 bảo đảm tiến độ, chất lượng và hiệu quả, Sở Nội vụ đề nghị các sở, ban ngành (cấp sở) và UBND các xã, phường (cấp xã) phối hợp, như sau:

1. Đối tượng và số lượng mẫu

a) Mỗi sở, ngành và UBND xã, phường: 30 phiếu

b) Tổng số phiếu: **3.240 phiếu**, trong đó: **390 phiếu** sở, ngành (30 phiếu/đơn vị x 13 sở, ngành); **2.850 phiếu** xã, phường (30 phiếu/đơn vị x 95 xã, phường).

(Kèm theo danh sách người dân tham gia khảo sát của 13 sở, ban, ngành và 95 UBND xã, phường)

¹ Công văn số 05067/SNV-CCHC&VTLT ngày 24/10/2025 của Sở Nội vụ ban hành về việc đề nghị lập danh sách người dân, tổ chức tham gia khảo sát sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2025

2. Hình thức và thời gian thực hiện

a) Cuộc khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua phần mềm tại địa chỉ <https://yknd.sjob.vn>. Hệ thống sẽ tự động gửi phiếu Khảo sát thông qua tin nhắn đến Zalo hoặc Email của người dân.

b) Thời gian khảo sát

- Thời gian triển khai điều tra xã hội học được xác định từ **14 giờ 00 ngày 18/11/2025 đến 17 giờ 00 ngày 30/11/2025**.

- Thời gian hoàn thành: Chậm nhất đến **17 giờ 00 ngày 30/11/2025**. Sau thời hạn này, hệ thống sẽ tự động khóa và không tiếp nhận thêm kết quả khảo sát.

3. Các bước thực hiện

- Bước 1: Người dân được chọn tham gia trả lời khảo sát nhận được Phiếu Khảo sát từ Công hành chính công tỉnh Đồng Nai (giao diện như hình) và thực hiện truy cập vào ô “Trả lời phiếu khảo sát”.



- Bước 2: Thực hiện đầy đủ các thao tác trên phiếu khảo sát, trả lời các câu hỏi và bấm gửi phiếu trực tuyến.

Lưu ý:

- Trường hợp người dân chưa trả lời đầy đủ các câu hỏi, hệ thống sẽ thông báo lỗi và yêu cầu “Vui lòng trả lời hết tất cả các câu hỏi” trước khi cho phép gửi Phiếu khảo sát.

- Không trả lời thay, gợi ý, định hướng hoặc can thiệp vào quá trình trả lời phiếu, kết quả trả lời phiếu của người dân được chọn tham gia khảo sát.

4. Tổ chức thực hiện

Sở Nội vụ đề nghị các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường:

a) Cử cán bộ đầu mối chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ (*Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ*) trong việc đôn đốc, theo dõi quá trình trả lời phiếu khảo sát của người dân (*danh sách người dân tham gia khảo sát kèm theo*).

b) Tăng cường công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và tính an toàn của Phiếu khảo sát, chủ động thông tin rộng rãi đến người dân về nội dung khảo sát, bao gồm về hình thức gửi đường dẫn, nguồn gửi chính thức và các dấu hiệu nhận biết để tránh nhầm lẫn với đường link lừa đảo, tạo sự tin tưởng và thuận lợi cho người dân khi tham gia.

c) Hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời trong quá trình người dân tiếp nhận và thực hiện Phiếu khảo sát; bảo đảm việc triển khai đồng bộ, thống nhất và việc trả lời phiếu khảo sát khách quan, trung thực, đúng đối tượng, đúng thời hạn quy định.

d) Chịu trách nhiệm trong việc đảm bảo tính hợp lệ và chính xác của dữ liệu được cung cấp. Trường hợp cung cấp danh sách chưa đúng các trường thông tin được quy định tại biểu mẫu (*chỉnh sửa biểu mẫu*), lỗi xác thực hoặc không đúng cấu trúc dẫn đến phần mềm gửi phiếu khảo sát không thành công, làm ảnh hưởng đến tiến độ và kết quả chung, đơn vị chịu hoàn toàn trách nhiệm.

e) Thực hiện nghiêm việc bảo mật thông tin liên quan phiếu khảo sát.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị cán bộ đầu mối liên hệ Sở Nội vụ (*Phòng Cải cách hành chính - Văn thư, Lưu trữ*) hoặc truy cập nhóm Zalo theo đường dẫn: <https://zalo.me/g/bvalem830> để kịp thời nắm bắt thông tin, nhận hướng dẫn và hỗ trợ giải đáp.

Sở Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm, phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- GD và các PGD Sở;
- Đơn vị cung cấp phần mềm;
- Lưu: VT, CCHC&VTLT.(LT)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hà Thanh Tùng

