

Số: /KH-STC

Quảng Trị, ngày tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của Sở Tài chính năm 2026

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 về thực hiện TTHC (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Thực hiện Quyết định số 3300/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) trong cơ quan nhà nước của tỉnh Quảng Trị năm 2026; Kế hoạch số 3209/KH-UBND ngày 02/7/2026 về nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Quảng Trị trong năm 2026; Kế hoạch số 293/KH-STC ngày 10/01/2026 của Sở Tài chính về CCHC năm 2026. Sở Tài chính xây dựng Kế hoạch triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của Sở Tài chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính; qua đó kịp thời phát hiện những khó khăn, hạn chế, bất cập trong quá trình thực hiện để đề xuất ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và chỉ số hài lòng (SIPAS) hằng năm của Sở và chỉ số của tỉnh.

- Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền Sở Tài chính được tiếp nhận, thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, việc khảo sát nhằm đánh giá chất lượng phục vụ tại địa điểm thực hiện TTHC, làm cơ sở theo dõi, so sánh và đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Phát huy vai trò giám sát của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao trách nhiệm của công chức và đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số trong phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Kết quả khảo sát là một trong những cơ sở phục vụ đánh giá kết quả cải cách hành chính, chất lượng giải quyết TTHC và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với Sở Tài chính năm 2026.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm việc khảo sát khách quan, trung thực, chính xác, phản ánh đúng

mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC của Sở Tài chính.

- Bảo đảm thuận tiện, dễ thực hiện, ưu tiên hình thức khảo sát điện tử thông qua phần mềm, mã QR; không làm phát sinh thêm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin của người tham gia khảo sát.

- Việc khảo sát được thực hiện tự nguyện, người tham gia được quyền cung cấp ý kiến đánh giá một cách độc lập; công chức, viên chức có trách nhiệm hướng dẫn cách thức thực hiện nhưng không được tác động, can thiệp hoặc định hướng nội dung đánh giá.

- Kết quả khảo sát được thu thập, tổng hợp và phân tích theo từng địa điểm khảo sát, gồm Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có phát sinh TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính..

- Việc tổng hợp, phân tích và sử dụng kết quả khảo sát phải bảo đảm thực chất, hiệu quả, làm cơ sở xác định những nội dung cần phát huy, khắc phục; đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và là một trong những nguồn thông tin tham khảo phục vụ đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của các phòng, đơn vị và công chức, viên chức có liên quan.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

- Người dân, doanh nghiệp đã thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính và trực tiếp đến thực hiện giao dịch, nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Không thực hiện khảo sát đối với các trường hợp lựa chọn hình thức nhận kết quả hoàn toàn trực tuyến hoặc nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính mà không trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Khuyến khích thực hiện khảo sát ngay sau khi hoàn thành việc nhận kết quả giải quyết TTHC để bảo đảm ý kiến phản ánh sát với trải nghiệm thực tế của người dân, tổ chức, doanh nghiệp..

2. Phạm vi khảo sát

Khảo sát đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính được tiếp nhận, thực hiện tại:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;

- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đối với các TTHC thuộc thẩm quyền Sở Tài chính được tổ chức tiếp nhận, thực hiện tại cấp xã.

Không khảo sát đối với các TTHC không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính.

III. NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

1.1. Nội dung Phiếu khảo sát:

Nội dung Phiếu khảo sát tập trung đánh giá các nhóm tiêu chí chủ yếu sau:

- Việc tiếp cận, tìm hiểu thông tin về TTHC.
- Thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục và thời gian giải quyết TTHC.
- Việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp và phục vụ của cán bộ công chức, viên chức.
- Việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC.
- Mức độ thuận tiện trong thực hiện TTHC bằng phương thức trực tuyến, đối với trường hợp có sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Mức độ hài lòng chung của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.
- Ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị và đề xuất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

Nội dung, câu hỏi của Phiếu khảo sát tại Mã QR code tại **Phụ lục I kèm theo Kế hoạch này**.

1.2. Cách thức thực hiện khảo sát

- Thực hiện khảo sát bằng phiếu điện tử thông qua phần mềm và mã QR, được bố trí tại địa điểm tiếp nhận, trả kết quả TTHC của Sở Tài chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có phát sinh TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính.
- Mã QR được công khai tại vị trí thuận tiện, dễ nhận biết để người dân, tổ chức, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và thực hiện khảo sát.
- Khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tham gia khảo sát bằng điện thoại thông minh khi có nhu cầu.
- Người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện khảo sát ngay tại Trung tâm hoặc thực hiện vào thời điểm phù hợp sau khi hoàn thành giao dịch, thông qua việc quét mã QR và truy cập đường link khảo sát.

+ **Trường hợp thực hiện khảo sát ngay tại Trung tâm:** Người dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng điện thoại thông minh quét mã QR bằng ứng dụng Zalo hoặc ứng dụng có chức năng quét mã QR, truy cập đường link và thực hiện điền phiếu khảo sát (*hướng dẫn tại Phụ lục II kèm theo*).

+ **Trường hợp thực hiện khảo sát sau:** Người dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể chụp, lưu mã QR bằng điện thoại để thực hiện khảo sát vào thời điểm phù hợp; sử dụng ứng dụng Zalo hoặc ứng dụng có chức năng quét mã QR, chọn mã QR từ

thư viện ảnh, truy cập đường link và thực hiện điền phiếu khảo sát (*hướng dẫn tại Phụ lục III kèm theo*).

- Công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn cách thức thực hiện khảo sát nhưng không tác động, can thiệp hoặc định hướng nội dung đánh giá; bảo đảm người dân, tổ chức, doanh nghiệp tự thực hiện và tự chịu trách nhiệm về ý kiến phản hồi.

- Việc khảo sát được thực hiện tự nguyện, khách quan, trung thực, không sử dụng kết quả khảo sát để gây ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tham gia khảo sát; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin và không làm phát sinh thêm thời gian, chi phí trong quá trình thực hiện TTHC.

2. Nguyên tắc quản lý và sử dụng thông tin khảo sát

- Thông tin thu thập từ khảo sát chỉ phục vụ mục đích đánh giá chất lượng phục vụ, cải cách hành chính, cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

- Không yêu cầu người tham gia cung cấp các thông tin cá nhân không cần thiết cho mục đích khảo sát.

- Các phản ánh, kiến nghị có nội dung cụ thể liên quan đến việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC được phân loại, chuyển cơ quan, đơn vị hoặc phòng chuyên môn có liên quan để kiểm tra, xác minh và xử lý theo quy định.

IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Thực hiện khảo sát từ ngày Kế hoạch được ban hành đến hết ngày **31/12/2026**.

Kết quả khảo sát được tổng hợp định kỳ hằng tháng; thực hiện phân tích, đánh giá theo quý và tổng hợp chung vào cuối năm 2026 để phục vụ công tác đánh giá, báo cáo cải cách hành chính và các nhiệm vụ có liên quan của Sở Tài chính.

V. TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

- Kết quả khảo sát được tổng hợp theo từng tháng, từng địa điểm khảo sát, từng nhóm TTHC và từng nội dung, tiêu chí đánh giá.

- Định kỳ phân tích tỷ lệ hài lòng, không hài lòng; xác định những tiêu chí có mức độ hài lòng thấp và những nội dung được người dân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị.

- Đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị có nội dung cụ thể, thực hiện kiểm tra, xác minh, xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý, khắc phục theo thẩm quyền.

- Kết quả khảo sát được sử dụng làm cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ, rà soát, cải tiến quy trình giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm của công chức, viên chức và phục vụ công tác cải cách hành chính của Sở Tài chính.

- Trường hợp kết quả khảo sát cho thấy một địa điểm, nhóm TTHC hoặc nội dung phục vụ có tỷ lệ hài lòng thấp hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị, Văn

phòng Sở phối hợp với phòng, đơn vị có liên quan tham mưu Lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo biện pháp khắc phục.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Chủ trì tham mưu triển khai Kế hoạch; xây dựng, quản lý Phiếu khảo sát điện tử và mã QR khảo sát.
- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia khảo sát.
- Theo dõi, tổng hợp và phân tích kết quả khảo sát theo từng địa điểm nhóm TTHC và nội dung đánh giá; tham mưu báo cáo Lãnh đạo Sở.
- Chủ trì tổng hợp các phản ánh, kiến nghị có liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC; phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan tham mưu xử lý theo thẩm quyền.
- Tham mưu Lãnh đạo Sở chỉ đạo khắc phục những hạn chế được phát hiện qua kết quả khảo sát.
- Tổng hợp kết quả khảo sát định kỳ hằng tháng; tham mưu báo cáo sơ kết, tổng kết và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp; thực hiện báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

2. Các phòng, đơn vị thuộc Sở

- Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở phổ biến, quán triệt Kế hoạch đến công chức, viên chức có liên quan đến việc tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết TTHC.
- Phối hợp cung cấp thông tin về TTHC thuộc phạm vi phụ trách phục vụ công tác khảo sát.
- Chủ động rà soát, khắc phục những hạn chế, tồn tại liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC được phản ánh qua kết quả khảo sát.
- Phối hợp cung cấp thông tin, giải trình và xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm của phòng, đơn vị có liên quan.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

- Phối hợp triển khai khảo sát tại địa điểm thực hiện TTHC thuộc phạm vi Kế hoạch.
- Niêm yết, bố trí mã QR khảo sát tại vị trí phù hợp, thuận tiện để người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện.
- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tham gia khảo sát khi có nhu cầu, bảo đảm việc khảo sát được thực hiện tự nguyện, khách quan.
- Phối hợp cung cấp thông tin cần thiết phục vụ việc đối chiếu, tổng hợp và phân tích kết quả khảo sát.

4. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai khảo sát được sử dụng trong phạm vi dự toán được giao và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định hiện hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các phòng đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC của Sở Tài chính năm 2026.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC cấp xã;
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở Tài chính;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Thị Thương

Phụ lục I
Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết
TTHC của Sở Tài chính năm 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-STC ngày /8/2026 của Sở Tài chính)

1. Mã QR code Phiếu khảo sát



2. Cách thực hiện:

2.1. Đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

2.2. Nhấn vào nút ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.

2.3. Dùng camera điện thoại quét mã QR ở bên trên.

2.4. Ấn nút “Mở” và tiến hành điền Phiếu.

Trân trọng cảm ơn!

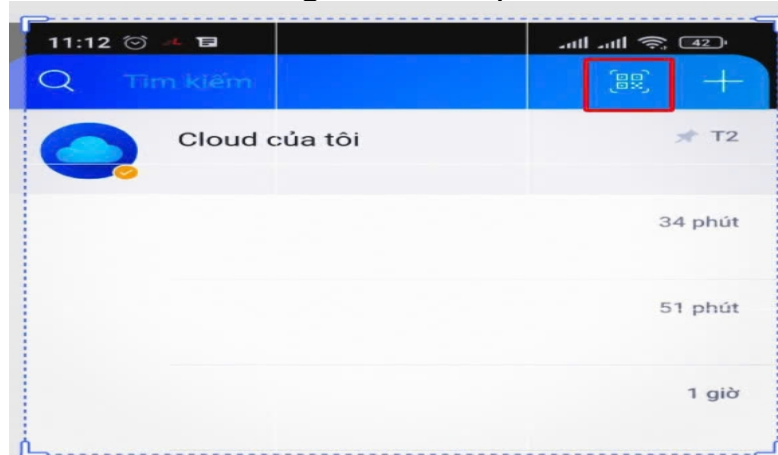
Phụ lục II

Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp điền Phiếu khảo sát tại Bộ phận Một cửa của Sở Tài chính

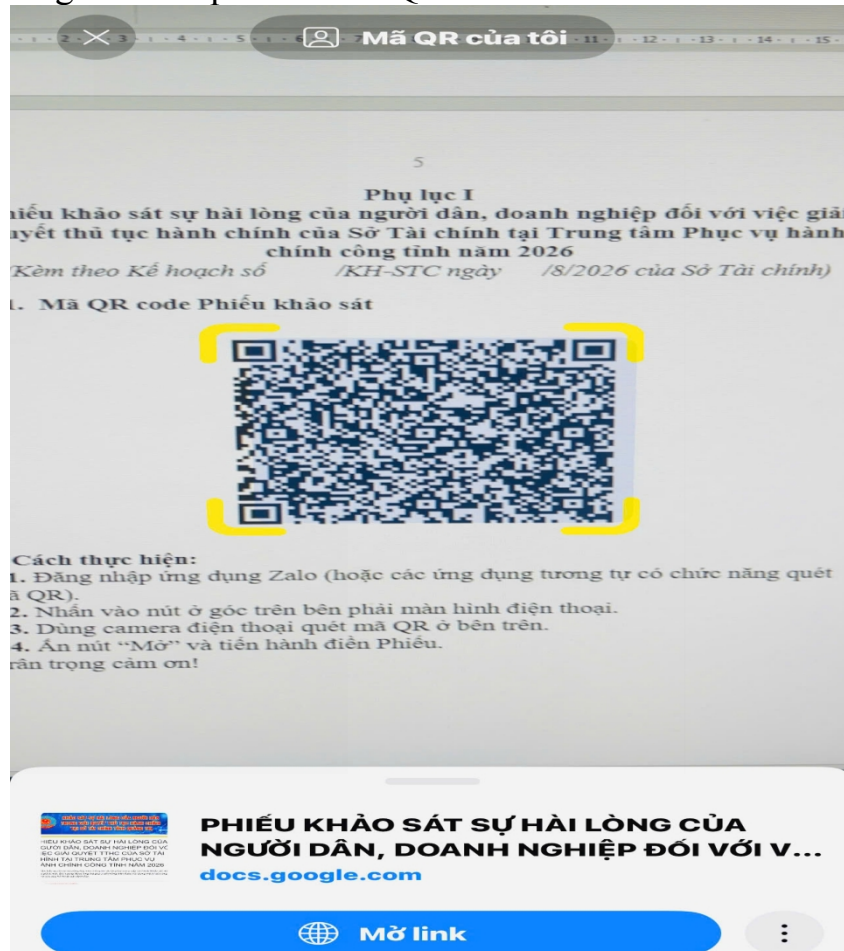
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-STC ngày /8/2026 của Sở Tài chính)

Bước 1: Đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

Bước 2: Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại



Bước 3: Dùng camera quét vào mã QR.



Bước 4: Ấn nút “Mở link” và tiến hành điền Phiếu.

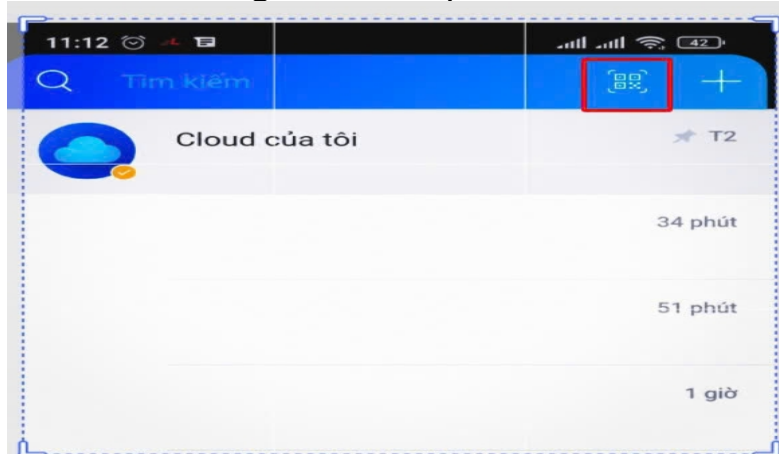
Phụ lục III

Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp điền Phiếu khảo sát tại nhà
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-STC ngày /8/2026 của Sở Tài chính)

Bước 1: Chụp ảnh mã QR dán tại Quầy Bộ phận một cửa Sở Tài chính (lưu ý chụp trọn vẹn, đầy đủ hình ảnh mã QR).

Bước 2: Khi muốn điền phiếu khảo sát, người dân đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

Bước 3: Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.



Bước 4: Chọn hình ảnh mã QR đã chụp từ thư viện ảnh trong điện thoại và tiến hành điền phiếu.

