

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CẨM GIANG**

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

Số: /QĐ- UBND

Cẩm Giang, ngày tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng 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 giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 3569/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố về việc ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa – Xã hội,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND – UBND xã, Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị, tổ chức liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Thường trực ĐU, HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Như điều 3;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Vương Đức Dũng

Số: /QĐ- UBND

Cẩm Giang, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2025 của Chủ tịch UBND xã)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố.

- Phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước thành phố.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng đảm bảo khách quan, khoa học, chính xác, đúng nội dung, phương pháp, tiến độ và các yêu cầu khác tại kế hoạch này.

- Đảm bảo việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên.

- Việc khảo sát, đo lường thu thập thông tin được thực hiện bằng nhiều hình thức đảm bảo hiệu quả, phù hợp với điều kiện của địa phương.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng được đánh giá và đối tượng lấy ý kiến

Đối tượng được đánh giá: UBND xã

Đối tượng lấy ý kiến: Công dân ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên.

đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã hoặc thực hiện theo phương thức trực tuyến, đã hoàn tất thủ tục từ ngày 01/01/2025 đến thời điểm khảo sát năm 2025.

2. Chọn mẫu khảo sát

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 được tiến hành theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, số lượng phiếu khảo sát dự kiến là 100 phiếu (mỗi thôn chọn 50 phiếu), gồm:

- Địa bàn khảo sát: Lập danh sách toàn bộ thôn theo thứ tự A, B, C và chọn 02 đơn vị, 01 đơn vị đầu tiên và 01 đơn vị cuối cùng trong danh sách để đảm bảo phân tán địa lý và tính đại diện.

- Quy mô lấy phiếu: Số lượng là 100 phiếu (mỗi thôn chọn 50 phiếu).

(Có thể linh hoạt chọn 03 thôn, mỗi đơn vị phát từ 30 - 35 phiếu (đảm bảo tổng số vẫn là 100 phiếu) nhằm bảo đảm phân tán địa lý và tính đại diện).

- Đối tượng khảo sát: Các thôn được chọn phối hợp lập danh sách hộ dân, chọn ngẫu nhiên số hộ dân đảm bảo số lượng theo quy định; mỗi hộ khảo sát 01 người đại diện (từ 18 tuổi trở lên, có hộ khẩu thường trú trên địa bàn, ưu tiên người từng thực hiện thủ tục hành chính hoặc đến làm việc với UBND xã trong thời điểm khảo sát).

3. Nội dung đo lường

Ghi nhận mức độ hài lòng và nhu cầu mong đợi của người dân về việc cung ứng dịch vụ hành chính công và triển khai chính sách công tại địa phương.

4. Phiếu điều tra

Theo mẫu Phiếu khảo sát đối với khối xã, phường, đặc khu ban hành kèm theo Quyết định số 3569/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng

5. Phương pháp điều tra

Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dự kiến sử dụng các phương pháp sau:

- Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra (điều tra viên phỏng vấn, người trả lời tích phiếu điện tử trong phần mềm cài trên thiết bị điện tử của điều tra viên).

- Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử).

6. Cách thức tính chỉ số

Thực hiện theo Quyết định số 3569/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng.

7. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2025

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - xã hội

- Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu cho UBND xã triển khai, tổ chức thực hiện kế hoạch này.

Chủ động tham mưu cho UBND xã để phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ về cung cấp thông tin trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025; Phối hợp với đơn vị thực hiện khảo sát, lấy ý kiến hài lòng của cá nhân, tổ chức đúng yêu cầu, tiến độ.

Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của UBND xã được công khai trên Cổng Thông tin điện tử thành phố; tham mưu cho UBND xã chỉ đạo các phòng, đơn vị có liên quan để khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.

2. Trung tâm phục vụ hành chính công

Tiếp tục thực hiện triển khai khảo sát, đánh giá hài lòng bằng thiết bị đánh giá điện tử tại trụ sở.

Công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư điện tử, sổ góp ý... theo quy định tại Trung tâm phục vụ hành chính công; tham mưu UBND xã xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định.

Thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp tích cực tham gia góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát, tính dân chủ và chất lượng cung ứng dịch vụ công.

3. Trung tâm Văn hoá – Thể thao và truyền thông

Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai, nội dung và kết quả đo lường sự hài lòng tại xã.

Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, quyền lợi và trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.

4. Phòng Kinh tế: Phối hợp với phòng Văn hoá – Xã hội xây dựng dự toán và đảm bảo kinh phí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

5. Văn phòng HĐND và UBND xã: Phối hợp với phòng Văn hoá – Xã hội chuẩn bị tài liệu, cơ sở vật chất và các điều kiện cần thiết khác để tham mưu cho UBND xã triển khai kế hoạch này.

6. Đề nghị Ủy ban MTT xã và các đoàn thể

Tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc tham gia trả lời điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch, nếu phát sinh các nội dung, nhiệm vụ cần sửa đổi, bổ sung, các phòng, đơn vị báo cáo UBND xã (qua phòng Văn hóa – Xã hội tổng hợp) để xem xét, quyết định.