

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức đo lường 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 năm 2026; tổng hợp, phân tích và cung cấp thông tin đa chiều, khách quan, kịp thời về chất lượng phục vụ, làm cơ sở phục vụ công tác quản trị, chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, chuyển đổi số, cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Phát hiện những khâu còn hạn chế, bất cập trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính và quá trình tiếp nhận, phối hợp, xử lý công việc hành chính; đề ra giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

- Tạo lập cơ sở dữ liệu theo dõi có hệ thống, làm căn cứ phân tích, so sánh giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; theo dõi xu hướng qua các năm đối với các tiêu chí, thang đo và phương pháp có tính tương đồng; hỗ trợ đánh giá chất lượng phục vụ và trách nhiệm thực thi công vụ.

- Góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ; thúc đẩy cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng tiếp nhận, phối hợp, xử lý công việc hành chính và hiệu quả cải cách hành chính của thành phố.

2. Yêu cầu

- Việc đo lường, theo dõi bảo đảm khoa học, khách quan, trung thực, chính xác, đầy đủ, kịp thời; thống nhất về phương pháp, chỉ tiêu, nội dung phiếu khảo sát, quy trình thu thập, nhập, kiểm tra, xử lý và tổng hợp dữ liệu; bảo đảm khả năng so sánh kết quả giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Khai thác dữ liệu hành chính từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và các nguồn dữ liệu hợp pháp khác để lập danh sách mẫu, đối chiếu, xác minh và kiểm chứng kết quả khảo sát, góp phần nâng cao độ tin cậy và tính khách quan của dữ liệu.

- Việc khảo sát, thu thập thông tin không làm phát sinh phiền hà, không gây áp lực cho người dân, tổ chức; bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong triển khai.

- Việc khảo sát phải bảo đảm tính độc lập, khách quan và bảo mật thông tin. Cơ quan, đơn vị, địa phương được đánh giá không được can thiệp, tác động hoặc định hướng dưới bất kỳ hình thức nào đối với điều tra viên và đối tượng khảo sát trước, trong và sau quá trình khảo sát; không được tiếp cận, xem, sao chép, sử dụng hoặc chia sẻ thông tin trả lời của từng cá nhân, tổ chức, trừ trường hợp cơ quan, người có thẩm quyền thực hiện kiểm tra, xác minh theo quy định.

- Bảo đảm kiểm tra, giám sát, xác minh, làm sạch dữ liệu; kịp thời phát hiện, xử lý các trường hợp số liệu bất thường, trùng lặp, không hợp lệ hoặc thiếu căn cứ.

- Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2026 là cơ sở phục vụ công tác quản trị, điều hành, cải tiến chất lượng phục vụ và đánh giá kết quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG ĐO LƯỜNG; MẪU VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU KHẢO SÁT; PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT, TỔNG HỢP

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

1.1. Đối tượng được đánh giá

- 14 sở, ban, ngành;
- 114 Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu.

1.2. Đối tượng lấy ý kiến:

Là cá nhân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, bao gồm cả các hiệp hội doanh nghiệp, đã thực hiện thủ tục hành chính hoặc đã liên hệ, làm việc, trao đổi, phối hợp công tác với cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng được đánh giá từ ngày 01/01/2026 đến thời điểm chốt danh sách mẫu khảo sát, gồm:

- Người đã thực hiện thủ tục hành chính và đã nhận kết quả giải quyết;
- Người đã liên hệ, làm việc, trao đổi, phối hợp công tác hoặc được cơ quan, đơn vị tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý công việc đối với các đơn vị không hoặc hầu như không phát sinh thủ tục hành chính.

2. Chọn mẫu khảo sát

Danh sách đối tượng khảo sát được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ, ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và các nguồn dữ liệu quản lý hợp pháp khác, phù hợp với đối tượng và nội dung khảo sát của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Việc lựa chọn mẫu trong từng cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện ngẫu nhiên, bảo đảm phân tán hợp lý theo thời gian phát sinh giao dịch, lĩnh vực

thủ tục hành chính, nhóm đối tượng, phương thức thực hiện thủ tục hành chính và địa bàn cư trú hoặc hoạt động; hạn chế tập trung mẫu vào một thời điểm, một lĩnh vực, một địa bàn hoặc một nhóm đối tượng.

Danh sách mẫu chính thức và mẫu dự phòng phải được lập, quản lý riêng, có thông tin về nguồn dữ liệu để kiểm tra, đối chiếu và xác minh. Cơ quan, đơn vị, địa phương được đánh giá có trách nhiệm cung cấp dữ liệu đầy đủ, chính xác, kịp thời.

Số lượng phiếu khảo sát nêu tại Kế hoạch này được xác định cho năm 2026; việc khảo sát được tổ chức 01 đợt trong năm.

Việc lựa chọn mẫu, thu thập thông tin, kiểm tra, xác minh và xử lý phiếu khảo sát được thực hiện theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

2.1. Đối với các xã, phường, đặc khu

Tổng số phiếu khảo sát chính thức là **11.600** phiếu/năm, phân bổ như sau:

- 108 xã, phường, đặc khu có dân số ≤ 100.000 người, không bao gồm đặc khu Bạch Long Vĩ: 100 phiếu/đơn vị;
- 05 phường có dân số > 100.000 người: 150 phiếu/đơn vị;
- Đặc khu Bạch Long Vĩ: 50 phiếu (đơn vị đặc thù, quy mô dân số nhỏ).

Ngoài số đối tượng thuộc danh sách mẫu chính thức, danh sách mẫu dự phòng được lập với số lượng bằng 100% số phiếu khảo sát chính thức được phân bổ, cụ thể:

- 100 đối tượng dự phòng/đơn vị đối với xã, phường, đặc khu có dân số ≤ 100.000 người, không bao gồm đặc khu Bạch Long Vĩ;
- 150 đối tượng dự phòng/đơn vị đối với phường có dân số > 100.000 người;
- 50 đối tượng dự phòng đối với đặc khu Bạch Long Vĩ.

2.2. Đối với sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố:

Việc phân bổ số phiếu khảo sát giữa các sở, ban, ngành được xác định trên cơ sở số lượng hồ sơ, giao dịch hành chính phát sinh của từng cơ quan, đơn vị trong năm 2025; đồng thời xem xét khả năng hình thành danh sách đối tượng đủ điều kiện khảo sát, phạm vi, tính chất hoạt động và đặc thù thực hiện thủ tục hành chính của từng đơn vị.

Tổng số phiếu khảo sát chính thức là **1.400** phiếu/năm, phân bổ như sau:

- *Đối với 12 sở, ban, ngành có thực hiện thủ tục hành chính:*
- + 02 đơn vị (Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Tài chính): 150 phiếu/đơn vị;
- + 04 đơn vị (Sở Y tế, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Ban Quản lý Khu kinh tế): 125 phiếu/đơn vị;

- + 02 đơn vị (Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo): 100 phiếu/đơn vị;
- + 03 đơn vị (Sở Tư pháp, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch): 70 phiếu/đơn vị;
- + Sở Ngoại vụ: 50 phiếu.

- *Đối với Thanh tra thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố: tổng số phiếu khảo sát là 140 phiếu, mỗi đơn vị 70 phiếu.*

Đối với 02 đơn vị này, đối tượng khảo sát là cá nhân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đã liên hệ, làm việc, trao đổi, phối hợp công tác hoặc được đơn vị tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý công việc từ ngày 01/01/2026 đến thời điểm chốt danh sách mẫu khảo sát.

Trường hợp cơ quan, đơn vị có số lượng đối tượng đủ điều kiện khảo sát thấp hơn số phiếu được phân bổ, Sở Nội vụ được chủ động điều chỉnh số lượng phiếu giữa các cơ quan, đơn vị trong cùng khối, bảo đảm đúng đối tượng, phù hợp nội dung phiếu khảo sát và không làm thay đổi tổng số phiếu khảo sát chính thức của khối và toàn thành phố.

Ngoài số đối tượng thuộc danh sách mẫu chính thức, danh sách mẫu dự phòng của từng đơn vị được lập với số lượng bằng 100% số phiếu khảo sát chính thức được phân bổ hoặc được điều chỉnh theo quy định.

Tổng số phiếu khảo sát chính thức toàn thành phố năm 2026 là 13.000 phiếu. Số đối tượng thuộc mẫu dự phòng chỉ được sử dụng để thay thế các trường hợp không đáp ứng điều kiện khảo sát, không làm tăng số lượng phiếu khảo sát chính thức phải hoàn thành.

3. Nội dung đo lường

Đối với khối xã, phường, đặc khu, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với việc ban hành, tổ chức thực hiện, kết quả và tác động của chính sách công tại địa phương; việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Đối với khối sở, ban, ngành, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Đối với cơ quan, đơn vị đặc thù không thực hiện hoặc hầu như không phát sinh thủ tục hành chính, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quá trình liên hệ, trao đổi, phối hợp và giải quyết công việc hành chính.

4. Phiếu khảo sát gồm 03 mẫu gửi kèm theo Kế hoạch:

- Phiếu khảo sát đối với khối xã, phường, đặc khu;
- Phiếu khảo sát đối với khối sở, ban, ngành;
- Phiếu khảo sát đối với cơ quan, đơn vị đặc thù (*Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra thành phố*).

5. Phương pháp khảo sát

Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn qua điện thoại có cấu trúc.

Điều tra viên liên hệ với đối tượng thuộc mẫu khảo sát, sử dụng thống nhất nội dung giới thiệu, kịch bản phỏng vấn và phiếu khảo sát do Sở Nội vụ cung cấp; hỏi đầy đủ các nội dung áp dụng, ghi nhận trung thực câu trả lời và nhập trực tiếp kết quả vào phiếu khảo sát điện tử trên phần mềm.

Trường hợp thông tin liên hệ không chính xác, không liên lạc được sau số lần liên hệ theo quy định, đối tượng từ chối trả lời, không đúng đối tượng hoặc không đáp ứng điều kiện khảo sát, điều tra viên phải ghi nhận tình trạng thực tế và thực hiện thay thế bằng đối tượng thuộc mẫu dự phòng theo hướng dẫn.

Quá trình liên hệ phải được ghi nhận trên phần mềm hoặc nhật ký khảo sát, bao gồm thời điểm liên hệ, số lần liên hệ, trạng thái cuộc gọi, kết quả phỏng vấn, lý do không hoàn thành và việc sử dụng đối tượng dự phòng để phục vụ kiểm tra, giám sát, phúc tra, xác minh và nghiệm thu.

Quá trình khảo sát phải bảo đảm độc lập, khách quan, đúng đối tượng; không gợi ý, tác động hoặc định hướng câu trả lời; bảo mật thông tin của người tham gia khảo sát.

6. Cách thức tính chỉ số

6.1. Nguyên tắc xác định chỉ số

Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 được xác định trên cơ sở kết quả khảo sát bằng hình thức phỏng vấn qua điện thoại có cấu trúc và được quy đổi theo thang điểm 100.

Kết quả khảo sát được tổng hợp, kiểm tra, làm sạch và sử dụng để tính chỉ số hài lòng đối với từng cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định tại khoản 6.2 và khoản 6.3 Mục này.

6.2. Cách tính chỉ số hài lòng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có thực hiện thủ tục hành chính

- *Chỉ số hài lòng theo tiêu chí:*

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được xây dựng cho từng tiêu chí đo lường sự hài lòng. Mỗi tiêu chí đo lường sự hài lòng được thể hiện bằng một câu hỏi về sự hài lòng với phương án trả lời theo thang 05 mức độ.

+ Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

+ Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

- + Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;
- + Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;
- + Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Chỉ số hài lòng của từng tiêu chí được tính trên cơ sở điểm trung bình của các câu trả lời hợp lệ, theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

- c là tổng số người chọn phương án Rất không hài lòng;
- d là tổng số người chọn phương án Không hài lòng;
- e là tổng số người chọn phương án Bình thường;
- g là tổng số người chọn phương án Hài lòng;
- h là tổng số người chọn phương án Rất hài lòng.

- Chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng chỉ số hài lòng của các tiêu chí thuộc yếu tố đó.

- Chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bằng trung bình cộng chỉ số hài lòng của các yếu tố đo lường.

6.3. Cách tính chỉ số hài lòng đối với cơ quan, đơn vị đặc thù

Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và Thanh tra thành phố, chỉ số hài lòng được xác định trên cơ sở kết quả khảo sát theo mẫu phiếu dành cho cơ quan, đơn vị đặc thù.

Việc quy đổi điểm và tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí được thực hiện theo nguyên tắc, thang điểm và công thức quy định tại khoản 6.2 Mục này. Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng chỉ số hài lòng của các tiêu chí thuộc yếu tố đó; chỉ số hài lòng của đơn vị bằng trung bình cộng chỉ số hài lòng của các yếu tố đo lường.

6.4. Các câu hỏi phục vụ phân tích, tham khảo

Ngoài các câu hỏi dùng để tính chỉ số hài lòng, các phiếu khảo sát có các câu hỏi phục vụ phân tích, tham khảo về đặc điểm người trả lời; mức độ quan tâm và kênh tiếp cận thông tin; nhận định, đánh giá; nhu cầu, mong đợi và các nội dung cần ưu tiên cải thiện.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
1	Các nội dung chuẩn bị khảo sát				
	Xây dựng phương án khảo sát; tài liệu hướng dẫn lựa chọn và quản lý mẫu; quy trình phỏng vấn qua điện thoại, sử dụng mẫu dự phòng, nhập phiếu, kiểm tra, phúc tra, xác minh, làm sạch và bảo mật dữ liệu; hoàn thiện phiếu khảo sát điện tử, đề cương tổng hợp, phân tích kết quả.	Sở Nội vụ		Phương án khảo sát; tài liệu hướng dẫn; phiếu khảo sát điện tử; đề cương tổng hợp, phân tích kết quả	Ngay sau khi Kế hoạch được ban hành và hoàn thành trong tháng 8/2026
	Nâng cấp, vận hành, quản lý chuyên trang và phần mềm đo lường sự hài lòng; bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu trong quá trình khảo sát.	Sở Nội vụ	Đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin được lựa chọn theo quy định	Chuyên trang và phần mềm được nâng cấp, vận hành ổn định; dữ liệu được phân quyền, sao lưu và bảo mật	Tháng 8/2026 đến khi hoàn thành việc công bố, bàn giao và lưu trữ kết quả
	Tập huấn nghiệp vụ cho điều tra viên	Sở Nội vụ		Hội nghị tập huấn	Tháng 8/2026
2	Tuyên truyền về mục đích, nội dung, thời gian, phương thức khảo sát; quyền, trách nhiệm của người tham gia khảo	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Sở Nội vụ; Báo và Phát thanh, Truyền hình Hải Phòng; Công	Phóng sự; tin bài	Thường xuyên

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
	sát và nguyên tắc bảo mật thông tin.		Thông tin điện tử thành phố; các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu		
3	Triển khai đo lường sự hài lòng				
	Tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng (tổ chức phỏng vấn qua điện thoại; thu thập, nhập và hoàn thiện phiếu khảo sát điện tử)	Sở Nội vụ	Đơn vị được lựa chọn thực hiện khảo sát	Phiếu khảo sát điện tử hợp lệ; dữ liệu khảo sát trên phần mềm; báo cáo hoàn thành việc thu thập thông tin khảo sát	Từ tháng 9/2026 đến tháng 12/2026
	Kiểm tra, giám sát, phúc tra, xác minh kết quả khảo sát	Sở Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố	Biên bản kết quả phúc tra, xác minh	Trong thời gian khảo sát và trước khi chốt dữ liệu
4	Công khai kết quả đo lường sự hài lòng				
	Tổng hợp, kiểm tra, làm sạch, phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo, công khai kết quả đo lường sự hài lòng năm 2026	Sở Nội vụ		Bộ dữ liệu chính thức; báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng năm 2026;	Từ tháng 12/2026 đến tháng 01/2027

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
				quyết định hoặc văn bản công bố kết quả	
5	Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng				
	Xây dựng và triển khai các giải pháp khắc phục, cải thiện những nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.	Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu	Sở Nội vụ; Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Sở Tư pháp; Sở Khoa học và Công nghệ	Văn bản	Thường xuyên sau khi công bố kết quả

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2026 theo dự toán đã được cấp có thẩm quyền giao. Việc lập dự toán chi tiết, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định có liên quan, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai Kế hoạch này; kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Chỉ đạo của thành phố về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 những nội dung có khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được tổng hợp, phân tích, xây dựng thành chỉ số hài lòng năm 2026 đối với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và chỉ số chung của thành phố.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng, Tổ giúp việc Đoàn kiểm tra cải cách hành chính do Sở Nội vụ chủ trì kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương còn khó khăn, vướng mắc hoặc có kết quả thấp.

2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí trên địa bàn thành phố và hệ thống thông tin cơ sở tuyên truyền đầy đủ, chính xác về mục đích, ý nghĩa, nội dung,

thời gian, phương thức tổ chức và kết quả đo lường sự hài lòng; quyền, trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát đầy đủ, trung thực, khách quan; nguyên tắc bảo mật thông tin và trách nhiệm phối hợp của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình triển khai.

3. Sở Tài chính

Phối hợp hướng dẫn việc quản lý, sử dụng, điều chỉnh và quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định, trong phạm vi dự toán được cấp có thẩm quyền giao.

4. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

- Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời dữ liệu, danh sách và các thông tin cần thiết phục vụ lựa chọn mẫu, kiểm tra, xác minh kết quả khảo sát theo yêu cầu của Sở Nội vụ; chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ và hợp pháp của thông tin cung cấp.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng được công khai; xây dựng và triển khai các giải pháp khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.

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

Phối hợp với Sở Nội vụ giám sát, phúc tra, xác minh kết quả khảo sát; tham gia tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và yêu cầu khách quan, trung thực trong quá trình khảo sát.

6. Đề nghị các tổ chức chính trị - xã hội thành phố 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 khảo sát đo lường sự hài lòng.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện bảo đảm chất lượng, tiến độ theo Kế hoạch.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp) xem xét, chỉ đạo giải quyết./.