

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ GIA LỘC**

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

Số: 2152/UBND-VHXXH
V/v triển khai thực hiện Kế
hoạch đo lường sự hài lòng của
người dân, tổ chức năm 2026

Gia Lộc, ngày 04 tháng 9 năm 2026

Kính gửi:

- Các phòng, cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trưởng các thôn trên địa bàn xã.

Thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 của UBND thành phố Hải Phòng ban hành kèm theo Quyết định số 3421/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2026 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng;

Để phối hợp triển khai thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 trên địa bàn xã Gia Lộc bảo đảm đúng yêu cầu, mục tiêu, nội dung, phương pháp và tiến độ của Thành phố, UBND xã yêu cầu các phòng, cơ quan chuyên môn và Trưởng các thôn nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Là cơ quan tham mưu UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 trên địa bàn xã; chủ động phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện.

Theo dõi, đôn đốc các phòng, cơ quan chuyên môn thực hiện các nhiệm vụ được giao; kịp thời tổng hợp, tham mưu UBND xã xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai.

Phối hợp với các phòng, cơ quan chuyên môn và các thôn cung cấp thông tin cần thiết phục vụ công tác tuyên truyền và triển khai Kế hoạch theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

Sau khi Thành phố công bố kết quả đo lường sự hài lòng, chủ trì tham mưu UBND xã rà soát kết quả, xác định những nội dung còn hạn chế, nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục, cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trên địa bàn.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Rà soát, chuẩn bị và cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các dữ liệu, danh sách và thông tin cần thiết phục vụ việc lựa chọn mẫu khảo sát, kiểm tra, xác minh theo yêu cầu và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

Phối hợp khai thác dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các nguồn dữ liệu hợp pháp khác theo quy định; bảo đảm thông tin cung cấp phục

vụ khảo sát có tính đầy đủ, chính xác, hợp pháp và đúng thời gian yêu cầu.

Phối hợp với Sở Nội vụ, đơn vị thực hiện khảo sát và các cơ quan có liên quan trong quá trình khảo sát, kiểm tra, xác minh dữ liệu khi được yêu cầu.

Tiếp tục thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; công khai đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và các nội dung có liên quan; thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả cho người dân, tổ chức đúng quy định.

Chủ động rà soát chất lượng phục vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, nhất là các nội dung có liên quan đến khả năng tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, hướng dẫn và hỗ trợ, quá trình giải quyết hồ sơ, việc trả kết quả và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

3. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

Tham mưu thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức; chú trọng tuyên truyền để người dân, tổ chức hiểu đây là hoạt động nhằm đánh giá thực chất chất lượng phục vụ và cải thiện chất lượng hoạt động của chính quyền.

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.

4. Các phòng, cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, rà soát, chuẩn bị và cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các dữ liệu, danh sách và thông tin cần thiết phục vụ công tác khảo sát, kiểm tra, xác minh theo yêu cầu của Sở Nội vụ và UBND xã.

Phối hợp thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức; tạo điều kiện thuận lợi để cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát hoàn thành nhiệm vụ theo kế hoạch.

Rà soát chất lượng thực hiện các chính sách, nhiệm vụ thuộc lĩnh vực phụ trách; kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

Không tự ý cung cấp, điều chỉnh, thay đổi hoặc tác động đến danh sách đối tượng khảo sát, mẫu khảo sát khi chưa có hướng dẫn, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

5. Các thôn trên địa bàn xã

Tổ chức thông tin, tuyên truyền để người dân biết về mục đích, ý nghĩa của

việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026.

Phối hợp tạo điều kiện thuận lợi cho công tác khảo sát khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Không định hướng, vận động, tác động hoặc can thiệp vào việc lựa chọn người được khảo sát và nội dung trả lời của người dân, tổ chức; tôn trọng tính khách quan, độc lập và bảo mật của hoạt động khảo sát.

6. Yêu cầu về phối hợp trong quá trình khảo sát

Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 do Sở Nội vụ chủ trì thực hiện theo phương pháp, quy trình và bộ công cụ khảo sát thống nhất của Thành phố. UBND xã Gia Lộc có trách nhiệm phối hợp, cung cấp dữ liệu và tạo điều kiện, không tổ chức khảo sát độc lập.

Các phòng, cơ quan chuyên môn và cá nhân có liên quan không tự tổ chức phỏng vấn qua điện thoại, không tự lựa chọn hoặc thay đổi đối tượng khảo sát, không hướng dẫn người dân trả lời theo một phương án nhất định và không can thiệp vào kết quả khảo sát.

Trường hợp được cơ quan thực hiện khảo sát liên hệ để xác minh thông tin hoặc thực hiện khảo sát, các phòng, cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và theo đúng quy định.

Không yêu cầu người dân, tổ chức cung cấp hoặc tiết lộ nội dung câu trả lời khảo sát; bảo đảm nguyên tắc khách quan, độc lập và bảo mật thông tin trong quá trình đo lường sự hài lòng.

7. Thực hiện các giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức

Các phòng, cơ quan chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động rà soát chất lượng thực hiện công vụ, cung cấp dịch vụ hành chính công và thực hiện chính sách trên địa bàn; tập trung khắc phục những nội dung còn hạn chế, nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính và thái độ phục vụ người dân, tổ chức.

Sau khi Thành phố công bố kết quả đo lường sự hài lòng năm 2026, Phòng Văn hóa - Xã hội phối hợp với các phòng, cơ quan liên quan tham mưu UBND xã rà soát, phân tích kết quả; xác định những tiêu chí có mức độ hài lòng thấp, nguyên nhân và đề xuất các giải pháp cải thiện phù hợp với tình hình thực tế của xã.

8. Chế độ phối hợp, báo cáo

Các phòng, cơ quan chuyên môn và các thôn thực hiện nghiêm các nội dung nêu trên; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh vấn đề cần hướng dẫn trong quá trình triển khai, kịp thời báo cáo UBND xã (qua Phòng Văn hóa -

Xã hội) để tổng hợp, phối hợp với cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Phòng Văn hóa - Xã hội có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện và tham mưu UBND xã báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

UBND xã yêu cầu các phòng, cơ quan chuyên môn và Trưởng các thôn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ thành phố (để phối hợp);
- Thường trực Đảng ủy (để báo cáo);
- Thường trực HĐND xã (để báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, VHXXH

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Thu