UBND PHƯỜNG HẢI DƯƠNG
TRUNG TÂM PVHCC
Số:24 /BC-HCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hải Dương, ngày 30 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bằng mã QR và phiếu đối với sự phục vụ của UBND phường Hải Dương năm 2026

(Số liệu báo cáo tính từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/10/2026)

Thực hiện Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 18/3/2026 của UBND phường Hải Dương về việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Hải Dương năm 2026, Trung tâm phục vụ hành chính công báo cáo kết quả triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Hải Dương năm 2026 cụ thể như sau:

1. Công tác chỉ đạo, tổ chức triển khai

UBND phường xác định việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là một trong những giải pháp quan trọng nhằm đánh giá thực chất chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ.

Trên cơ sở đó, UBND phường đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường triển khai việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức đối với quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính thông qua hình thức quét mã QR.

Việc triển khai được thực hiện thường xuyên, gắn với hoạt động tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hằng ngày, bảo đảm thuận tiện, dễ tiếp cận, tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân, tổ chức.

2. Kết quả triển khai khảo sát

2.1. Hình thức khảo sát bằng mã QR tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng bằng mã QR đã từng bước được đưa vào nền nếp, trở thành một nội dung gắn với hoạt động thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.
- Thông qua hình thức khảo sát trực tuyến, người dân, tổ chức có thể chủ động thực hiện đánh giá ngay tại Trung tâm hoặc sau khi hoàn thành giao dịch.
- Kết quả khảo sát bằng mã QR: 100% công dân đến giao dịch tại Trung tâm đều đánh giá hài lòng và rất hài lòng.

2.2. Hình thức khảo sát bằng phiếu khảo sát tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường:

- Tổng số phiếu khảo sát: 100 phiếu
- Kết quả khảo sát:

STT	Lĩnh vực thực hiện	Số phiếu KS	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hải lòng
1	Hộ tịch	20	20	0	0	0	0	100%
2	Chứng thực	20	20	0	0	0	0	100%
3	Đất đai	20	20	0	0	0	0	100%
4	Xây dựng	20	20	0	0	0	0	100%
5	VHXH	15	15	0	0	0	0	100%
6	Lĩnh vực khác	5	5	0	0	0	0	100%

2. Đánh giá chung

a) Kết quả đạt được

- Công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ được quan tâm thực hiện; việc tổ chức khảo sát được triển khai nghiêm túc, đúng kế hoạch.

- Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình; hồ sơ được theo dõi, cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Đội ngũ cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp lịch sự, tận tình hướng dẫn, giải thích đầy đủ cho tổ chức, cá nhân; hạn chế tình trạng gây phiền hà trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Công khai đầy đủ thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí (nếu có), tạo điều kiện thuận lợi để người dân và doanh nghiệp tiếp cận thông tin.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ từng bước phát huy hiệu quả, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

- Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân duy trì ở mức cao, phản ánh sự chuyển biến tích cực trong chất lượng phục vụ.

b) Tồn tại hạn chế

Mặc dù công tác khảo sát được triển khai theo đúng kế hoạch, song tỷ lệ người dân, tổ chức tham gia đánh giá chưa tương xứng với số lượng hồ sơ đã giải quyết. Một bộ phận người dân chưa nhận thức đầy đủ về ý nghĩa của việc tham gia đánh giá chất lượng phục vụ; một số trường hợp sau khi nhận kết quả không thực hiện đánh giá.

3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ

- Tiếp tục quán triệt việc lấy mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ; gắn kết quả Bộ Chỉ số phục vụ với đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức.

- Tăng cường kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm 100% hồ sơ được cập nhật đầy đủ, đúng thời gian thực trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử; nâng cao tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến toàn trình.

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa quy trình nội bộ; giảm thời gian giải quyết; nâng cao tỷ lệ hồ sơ đúng hạn và trước hạn.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tham gia đánh giá chất lượng phục vụ sau khi hoàn thành giao dịch.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, tăng cường kiểm tra công vụ; xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, chậm trễ hoặc không thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là tổng hợp báo cáo kết quả triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bằng mã QR và phiếu khảo sát đối với sự phục vụ của UBND phường Hải Dương năm 2026./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT phường;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

UBND PHƯỜNG HẢI DƯƠNG TỈNH NINH BÌNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Phạm Công Tân