UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG HẢI DƯƠNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:737 /BC-UBND	*Hải Dương, ngày* 06 *tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO

Tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của UBND phường và việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Hải Dương năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 30/01/2026 về xây dựng và thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Hải Dương năm 2026 và Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 18/3/2026 của UBND phường về việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường năm 2026; Ủy ban nhân dân phường Hải Dương báo cáo kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Căn cứ và văn bản triển khai

UBND phường triển khai công tác khảo sát căn cứ các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương và Thành phố, gồm: Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 11/6/2019 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của UBND thành phố Hải Phòng; Công văn số 804 ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ và các văn bản có liên quan.

2. Phân công nhiệm vụ và tổ chức khảo sát

UBND phường ban hành Kế hoạch số 179/KH-UBND ngày 18/5/2026 về triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn phường Hải Dương giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 30/01/2026; Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 18/3/2026 và các Công văn đôn đốc chỉ đạo thực hiện.

Phòng Văn hóa - Xã hội làm đầu mối chủ trì, thiết kế phiếu, mã QR và tổng hợp kết quả; Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tiếp hướng dẫn, phát phiếu khảo sát; Văn phòng HĐND và UBND phường, Phòng Kinh tế, Phòng Xây dựng NN&MT, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ; Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp, giám sát.

3. Hình thức và thời gian khảo sát

Triển khai khảo sát bằng phiếu giấy trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường và khảo sát trực tuyến qua mã QR được niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử và các nền tảng mạng xã hội của phường. Việc lựa chọn đối tượng khảo sát thực hiện theo danh sách ngẫu nhiên, bảo đảm tính đại diện về địa bàn, độ tuổi và giới tính.

Thời gian khảo sát: Đợt 1 từ ngày 01/4/2026 đến ngày 30/6/2026 gồm 100 phiếu giấy, đợt 2 từ ngày 01/7/2026 đến ngày 30/9/2026 gồm 100 phiếu giấy, đợt 3 từ ngày 01/10/2026 được 500 phiếu giấy và khảo sát bằng mã QR được 60 phiếu đối với Kế hoạch số 85/KH- UBND ngày 18/3/2026 của UBND phường Hải Dương.

II. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI UBND PHƯỜNG

1. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát phiếu đợt 1:

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. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát phiếu đợt 2:

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%

Ghi chú: Tỷ lệ là tỷ lệ phiếu có đánh giá đạt yêu cầu (hài lòng) trên tổng số phiếu thu về.

3. Kết quả khảo sát bằng phiếu và mã QR đợt 3:

Nội dung: Sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của chính quyền cấp xã và cán bộ, công chức cấp xã về xây dựng "Chính quyền thân thiện". Tổng số 560 phiếu (500 phiếu giấy, 60 phiếu QR).

Câu	Nội dung đánh giá	Phiếu giấy (500 phiếu)	Mã QR (60 phiếu)	Tổng hợp (560 phiếu)
1	Đánh giá mức độ tuyên truyền về các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các nội quy, quy định của địa phương về "Xây dựng chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường	100%	100%	100%

Câu	Nội dung đánh giá	Phiếu giấy (500 phiếu)	Mã QR (60 phiếu)	Tổng hợp (560 phiếu)
2	Đánh giá mức độ việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính; mức phí, lệ phí; kết quả giải quyết thủ tục hành chính; lịch tiếp công dân và số điện thoại đường dây nóng; số điện thoại của lãnh đạo, cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc... đầy đủ, kịp thời, thuận lợi cho tìm hiểu, tra cứu	100%	100%	100%
3	Đánh giá mức độ việc tìm hiểu thông tin để giải quyết thủ tục hành chính thông qua mã quét QR hoặc App về hướng dẫn trình tự thực hiện trực tuyến trên môi trường mạng internet, hoặc hướng dẫn trực tiếp của cán bộ công chức cho công dân làm thủ tục hành chính được thuận lợi	100%	100%	100%
4	Đánh giá mức độ về thái độ giao tiếp, công tác tiếp nhận của cán bộ, công chức cấp xã và thời gian nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính (so với thời hạn giải quyết ghi trong Phiếu hẹn) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	100%	100%	100%
5	Đánh giá mức độ về đạo đức công vụ, tác phong lề lối và thái độ ứng xử của cán bộ, công chức phường khi giải quyết công việc	100%	100%	100%
	Kết quả chung (5/5 câu hỏi)	**100%**	**100%**	**100%**

III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG:

Nội dung: Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC phường Hải Dương bằng phiếu và mã QR. Tổng số 225 phiếu giấy (200 phiếu giấy, 25 phiếu QR).

Câu	Nội dung đánh giá	Phiếu giấy (200 phiếu)	Mã QR (25 phiếu)	Tổng hợp (225 phiếu)
1	Đánh giá về khả năng tiếp cận và cơ sở vật chất (vị trí thuận tiện, chỗ ngồi chờ bố trí phù hợp, máy tính, may scan được đảm bảo, bảng niêm yết rõ ràng, ….)	100%	100%	100%
2	Đánh giá về thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức (Có thái độ niềm nở, thân thiện, trách nhiệm, tận tình hướng dẫn, lắng nghe, không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực,…)	100%	100%	100%
3	Đánh giá về quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (Tiếp nhận hồ sơ nhanh chóng, thuận tiện, thành phần hồ sơ được hướng dẫn rõ ràng, giải quyết hồ sơ đúng quy trình, giải quyết hồ sơ đúng và trước hạn, kết quả giải quyết được trả đầy đủ, …)	100%	100%	100%

Câu	Nội dung đánh giá	Phiếu giấy (200 phiếu)	Mã QR (25 phiếu)	Tổng hợp (225 phiếu)
4	Đánh giá về việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số (Nộp hồ sơ trực tuyến dễ dàng, thuận tiện; được hỗ trợ tạo tài khoản, đăng nhập và sử dụng tài khoản, được hỗ trợ thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ và nhận kết quả điện tử, …)	100%	100%	100%
5	Mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	100%	100%
	Kết quả chung (5/5 câu hỏi)	**100%**	**100%**	**100%**

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, phản ánh kết quả tích cực trong tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Mức độ hài lòng đối với nhóm lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt 99,8%, vượt mục tiêu tối thiểu đề ra trong công tác cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính của phường.

- Kết quả khảo sát là nguồn thông tin quan trọng để Trung tâm và các phòng chuyên môn tiếp tục rà soát quy trình, nâng cao kỷ luật, kỷ cương, trách nhiệm công vụ và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Nội dung cần tiếp tục cải thiện

- Mặc dù kết quả khảo sát đạt mức cao, Trung tâm không chủ quan với kết quả đạt được; tiếp tục phân tích các ý kiến góp ý, nhất là phần đánh giá chưa ở mức hài lòng đối với nhóm đất đai, xây dựng, kinh doanh.

- Việc duy trì tỷ lệ hài lòng phải gắn với chất lượng giải quyết hồ sơ thực chất, hạn chế yêu cầu bổ sung nhiều lần, kiểm soát hồ sơ có nguy cơ quá hạn và nâng cao khả năng hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục duy trì việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính; hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định ngay từ lần đầu tiếp nhận.

2. Tăng cường theo dõi tiến độ, cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn; tập trung kiểm soát các lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư và các thủ tục có quy trình phối hợp nhiều cơ quan.

3. Đẩy mạnh số hóa, khai thác và tái sử dụng dữ liệu; hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc hồ sơ điện tử theo quy định.

4. Duy trì khảo sát thường xuyên bằng các hình thức thuận tiện; tổng hợp riêng các ý kiến chưa hài lòng, phản ánh lặp lại nhiều lần để xác định nguyên nhân và trách nhiệm khắc phục.

5. Sử dụng kết quả khảo sát làm một trong các nguồn thông tin phục vụ đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm, cải cách hành chính và chất lượng thực thi công vụ; không sử dụng kết quả khảo sát đơn lẻ làm căn cứ duy nhất để kết luận đối với cá nhân.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đối với sự phục vụ của UBND phường Hải Dương gửi các cơ quan có thẩm quyền biết và chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường *(để báo cáo);*
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan đơn vị có liên quan;
- Lưu: VT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Hoa