

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HẢI DƯƠNG**

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

Số: /UBND-VHXXH
V/v thông tin, tuyên truyền kế hoạch
đo lường sự hài lòng của người dân,
tổ chức năm 2026

Hải Dương, ngày tháng 8 năm 2026

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc phường;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Các Tổ dân phố;

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

Để việc khảo sát được khách quan, trung thực, độc lập và bảo mật thông tin đồng thời tổ chức triển khai tuyên truyền hiệu quả, Ủy ban nhân dân phường Hải Dương đề nghị các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Nội dung thông tin, tuyên truyền

Tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung, đối tượng và phương thức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026.

Tập trung tuyên truyền để người dân, tổ chức hiểu rõ: việc tham gia khảo sát nhằm phản ánh, đánh giá khách quan chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính; khảo sát được thực hiện bằng phỏng vấn qua điện thoại có cấu trúc; người được khảo sát cần phối hợp, trả lời đầy đủ, trung thực, khách quan.

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

Sau khi kết quả đo lường được công bố, tổ chức thông tin, tuyên truyền kết quả và các giải pháp khắc phục hạn chế, cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Hình thức tuyên truyền

- Tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh và các kênh thông tin chính thức của phường; thường xuyên cập nhật các nội dung về

mục đích, ý nghĩa, phương thức triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tuyên truyền trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường
- Lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, cuộc họp của phường, tổ dân phố và các hoạt động tiếp xúc, làm việc với người dân, tổ chức.

- Tăng cường tuyên truyền sau khi có kết quả đo lường được công bố; thông tin kết quả và các giải pháp khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

3. Phân công thực hiện

3.1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì tham mưu UBND phường triển khai, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 trên địa bàn phường.

Tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện; tham mưu tuyên truyền kết quả đo lường sau khi được cơ quan có thẩm quyền công bố và đề xuất các nội dung cần tập trung cải thiện.

3.2. Trung tâm phục vụ hành chính công

Tăng cường tuyên truyền trực tiếp, nhất là đối với cá nhân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính; hướng dẫn người dân, tổ chức nắm rõ quyền, trách nhiệm và phương thức tham gia khảo sát.

3.3. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Phối hợp cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời dữ liệu, danh sách và thông tin phục vụ khảo sát khi có yêu cầu.

- Thực hiện đăng tải tin, bài, thông tin tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của phường.

3.4. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Chủ động xây dựng tin, bài, nội dung tuyên truyền; tăng cường tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh và các phương tiện thông tin của phường.

Kịp thời thông tin về kết quả đo lường sự hài lòng sau khi được công bố; chú trọng tuyên truyền các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

3.5. Các tổ dân phố

Tuyên truyền đến Nhân dân về mục đích, ý nghĩa và phương thức khảo sát; phối hợp cung cấp thông tin, danh sách đối tượng khảo sát khi có yêu cầu; vận động người dân tham gia khảo sát đầy đủ, trung thực, khách quan, không can thiệp, định hướng câu trả lời.

3.6. Các phòng, đơn vị thuộc phường

Phối hợp cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời dữ liệu, thông tin phục vụ khảo sát khi có yêu cầu; tuyên truyền, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; bảo đảm tính khách quan, độc lập và bảo mật thông tin trong quá trình khảo sát.

UBND phường đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên. Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND phường (*qua Phòng Văn hóa - Xã hội*) để tổng hợp, tham mưu giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, VHXX.

CHỦ TỊCH

Phạm Thị Thanh Vân