

Số: /KH-UBND

Hùng Thắng, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Đánh giá 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” năm 2026

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Công văn số 804/SNV-XDCQ&CTTN ngày 12/02/2026 của Sở Nội vụ thành phố về việc triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn thành phố;

UBND xã Hùng Thắng ban hành Kế hoạch đánh giá 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” năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã, đặc biệt là bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.
- Hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND xã từ đó góp phần cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã (SIPAS) trong năm 2025 và các năm tiếp theo.
- Kết quả, ý nghĩa Chỉ số hài lòng được công bố, thông tin, tuyên truyền kịp thời tới đội ngũ cán bộ, công chức của cơ quan UBND xã và người dân, tổ chức để nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm và sự đồng thuận xã hội đối với công tác CCHC.
- Tổng hợp, đánh giá, rút kinh nghiệm cách thức triển khai, đề xuất nội dung, phương pháp đo lường sự hài lòng phù hợp thực tiễn những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng đảm bảo khách quan, khoa học, chính xác, đúng nội dung, phương pháp, tiến độ và các yêu cầu khác tại kế hoạch này.
- Đảm bảo việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên và định kỳ hằng tháng công khai kết quả khảo sát trên Cổng thông tin điện tử của xã, và tại Trung tâm phục vụ hành chính công của xã.

- Việc khảo sát, đo lường thu thập thông tin được thực hiện bằng nhiều hình thức đảm bảo hiệu quả, phù hợp với điều kiện của đơn vị.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng khảo sát

Cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã hoặc thực hiện theo phương thức trực tuyến, đã hoàn tất thủ tục từ thời điểm khảo sát đến hết ngày **10/11/2026**.

2. Phạm vi, thời gian khảo sát

a. Phạm vi khảo sát

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn xã Hùng Thắng.
- Bộ phận được khảo sát: Trung tâm phục vụ hành chính công xã.

b. Thời gian: Tiến hành thường xuyên và báo cáo kết quả hàng tháng.

3. Phương thức thực hiện và phiếu khảo sát

- Việc khảo sát được tiến hành ngay sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành thủ tục hành chính thì Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phát phiếu khảo sát trực tiếp, hướng dẫn người được khảo sát đánh giá viết phiếu và thu lại phiếu.

- Trường hợp khảo sát đánh giá qua mã QR Code thì công chức hướng dẫn công dân quét mã QR để thực hiện khảo sát. Trung tâm phục vụ hành chính công bố trí một góc riêng tại bộ phận có bàn, ghế, bút, phiếu in sẵn để thuận tiện cho người dân trả lời khảo sát trong trường hợp thực hiện khảo sát bằng phiếu khảo sát trực tiếp (*mẫu phiếu khảo sát gửi kèm*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì việc thực hiện triển khai khảo sát, đánh giá hài lòng bằng thiết bị đánh giá điện tử tại trụ sở.

- Tổng hợp kết quả và thực hiện công khai kết quả khảo sát của tháng định kỳ vào ngày cuối cùng của tháng tại Trung tâm phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử của xã.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư điện tử, sổ góp ý... theo quy định tại Trung tâm phục vụ hành chính công; tham mưu UBND xã xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

Trên cơ sở kết quả tổng hợp khảo sát, đánh giá hài lòng do Trung tâm Phục vụ hành chính công cung cấp, tham mưu UBND xã hoàn thiện hồ sơ gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, thẩm định, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

3. Phòng Kinh tế xã

Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công, các đơn vị liên quan xây dựng dự toán và đảm bảo kinh phí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

4. Đề nghị Cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã (Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh xã)

- Phối hợp với UBND xã tổ chức khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công của xã khi người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (*bằng bản giấy hoặc quét mã QR code để khai online*).

- Tổng hợp, chuyển kết quả khảo sát, đo lường đến Trung tâm phục vụ hành chính công vào cuối ngày khảo sát để thực hiện việc thông báo kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử của xã.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

Thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp tích cực tham gia góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát, tính dân chủ và chất lượng cung ứng dịch vụ công.

Trên đây là Kế hoạch Đánh giá 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” năm 2026. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị;
- Lưu: VT, TTHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Đình Nhuận

**MÃ QR CODE KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, ĐẠI DIỆN
TỔ CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**



Xin mời quét mã tại đây !

Hoặc truy cập đường dẫn
<https://forms.gle/he9Nq9bpFGvztr1bA>

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

Hùng Thắng, ngày..... tháng..... năm 2026

PHIẾU KHẢO SÁT

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”
(Dùng cho công dân tham gia thực hiện giao dịch hành chính tại UBND xã, phường, đặc khu)

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (X) vào các ô tương ứng đối với từng câu hỏi.

Nội dung	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
Câu 1: Ông/Bà 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 xã như thế nào?				
Câu 2: Ông/Bà 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... có đầy đủ, kịp thời, thuận lợi cho tìm hiểu, tra cứu không?				
Câu 3: Ông/Bà 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 có thuận lợi không?				
Câu 4: Ông/Bà 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 như thế nào?				
Câu 5: Ông/Bà đánh giá mức độ về đạo đức công vụ, tác phong lễ lối và thái độ ứng xử của cán bộ, công chức cấp xã khi giải quyết công việc như thế nào?				

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!