

Số: /TB-UBND

Nam Đồ Sơn, ngày tháng năm 2026

THÔNG BÁO

Về việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026

Thực hiện Quyết định số 35/QĐ-UBND ngày 12/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc “Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính phường Nam Đồ Sơn năm 2026”; Để đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và cải thiện chất lượng cung cấp Dịch vụ công, UBND phường triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn phường; Qua đó tiếp thu ý kiến đóng góp của cá nhân và doanh nghiệp, từ đó giúp chính quyền địa phương khắc phục các tồn tại, chấn chỉnh thái độ phục vụ của cán bộ, cải thiện tính minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính và xây dựng nền hành chính kiến tạo, phục vụ Nhân dân.

Ủy ban nhân dân phường thông báo việc triển khai khảo sát, đo lường, cụ thể như sau:

1. Hình thức triển khai

Người dân, tổ chức có thể tham gia khảo sát trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công qua phiếu đánh giá hoặc trực tuyến trên các nền tảng mạng xã hội, Cổng thông tin điện tử, cụ thể:

- Ghi phiếu đánh giá bản giấy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tiếp nhận tại hòm thư đánh giá hài lòng (có mẫu phiếu kèm theo) hoặc tại quầy giải quyết thủ tục hành chính.

- Đánh giá qua việc điền thông tin vào biểu mẫu tại đường link và mã Qrcode:



<https://go.zalo.me/S3pfSrvE>



<https://forms.gle/HjYKRe2SuwvKFuZW9>

2. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị

2.1 Phòng Văn hóa - Xã hội

- Theo dõi, phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công phường thực hiện khảo sát, lấy ý kiến hài lòng của cá nhân, tổ chức đúng yêu cầu, tiến độ.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các chỉ tiêu đạt sự hài lòng thấp, tham mưu UBND phường chỉ đạo các bộ phận, công chức chuyên môn có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- 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 phường.

2.2 Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công của phường khi người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (thiết bị đánh giá điện tử, bản giấy hoặc quét mã QR code để khảo sát online).

- Rà soát, 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 phường xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định.

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

2.3 Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường: Phối hợp với Phòng Văn hoá - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công, đơn vị có 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.

2.4 Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công:

- Tổ chức tuyên truyền trên các nền tảng mạng xã hội, Cổng thông tin điện tử phường để các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp biết, tích cực tham gia khảo sát, góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát, tính dân chủ và chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Ủy ban nhân dân phường.

- Phối hợp công khai các thủ tục hành chính theo quy định; công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư điện tử phục vụ người dân, doanh nghiệp; công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Đức Anh

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

(Ban hành kèm theo Thông báo số: /TB-UBND ngày /5/2026 của Ủy ban nhân dân
phường)

Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

.....
.....
.....

Kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông() tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (**5 = Rất hài lòng, 4 = Hài lòng, 3= Bình thường; 2 = Không hài lòng; 1= Rất không hài lòng**).

Câu 1. Trung tâm Phục vụ hành chính công có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy?

5 4 3 2 1

Câu 2. Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có trang thiết bị phục vụ đầy đủ, chất lượng, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn (Máy lấy số xếp hàng, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, ghế ngồi chờ, bàn viết...)?

5 4 3 2 1

Câu 3. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công giúp người dân dễ thấy, dễ đọc?

5 4 3 2 1

Câu 4. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định?

5 4 3 2 1

Câu 5. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định?

5 4 3 2 1

Câu 6. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định?

5 4 3 2 1

Câu 7. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng chuẩn mực trong quá trình giải quyết?

5 4 3 2 1

Câu 8. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn?

5 4 3 2 1

Câu 9. Kết quả giải quyết Thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn?

5 4 3 2 1

Câu 10. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng, có thông tin đầy đủ, chính xác?

5 4 3 2 1

Câu 11. Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng?

5 4 3 2 1

Câu 12. Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định?

5 4 3 2 1

Câu 13. Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời?

5 4 3 2 1

Câu 14. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân?

.....
.....
.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!