

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NGÔ QUYỀN**

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

Số: 3265/UBND-VP
V/v triển khai Kế hoạch đo lường
sự hài lòng của người dân, tổ chức
năm 2026

Phường Ngô Quyền, ngày 29 tháng 8 năm 2026

Kính gửi: Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường

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

Căn cứ Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 13/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường về Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước Phường Ngô Quyền năm 2026”;

Để đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong giải quyết TTHC, đồng thời phân tích, đánh giá chất lượng phục vụ, làm cơ sở phục vụ công tác quản trị, chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, chuyển đổi số, cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công, Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị thực hiện một số nội dung sau:

1. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đúng yêu cầu, tiến độ.

- Tăng cường tuyên truyền và hướng dẫn các phòng, đơn vị tích cực tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng.

- Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời dữ liệu, danh sách và các thông tin cần thiết phục vụ lựa chọn mẫu, kiểm tra, xác minh kết quả khảo sát theo yêu cầu của Sở Nội vụ; chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ và hợp pháp của thông tin cung cấp.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các chỉ tiêu đạt sự hài lòng thấp, tham mưu UBND phường xây dựng và triển khai các giải pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt (nếu có).

- 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. 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 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 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.

3. Phòng Kinh tế phường

Phối hợp với Phòng Văn hoá - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công, đơn vị có liên quan bố trí 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. Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

Phối hợp với Phòng Văn hóa – Xã hội tổ chức tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, 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 phòng, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc các phòng, đơn vị báo cáo về UBND phường (qua Phòng Văn hóa – Xã hội) để kịp thời xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Thế Anh