

Số: /KH-UBND

Phù Liễn, ngày tháng 07 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Phù Liễn 6 tháng cuối năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 09/06/2025 của UBND thành phố về Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025; Quyết định số 116/QĐ-UBND ngày 11/07/2025 về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước phường Phù Liễn 06 tháng cuối năm 2025. UBND phường ban hành Kế hoạch tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Phù Liễn 6 tháng cuối năm 2025 với các nội dung 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 phường Phù Liễn, 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 phường từ đó góp phần cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường (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 phường 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 Trang thông tin điện tử của phường, và tại Trung tâm phục vụ hành chính công của phường.

- 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 phường hoặc thực hiện theo phương thức trực tuyến, đã hoàn tất thủ tục từ ngày 01/07/2025 đến thời điểm khảo sát.

2. Phạm vi, thời gian khảo sát

a. Phạm vi khảo sát

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn phường Phù Liễn.
- Bộ phận được khảo sát: Trung tâm phục vụ hành chính công phường.

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 Cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường (Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh phường) phát phiếu khảo sát trực tiếp, hướng dẫn người được khảo sát đánh giá viết phiếu và thu lại phiếu; cuối giờ làm việc tổng hợp kết quả, gửi Trung tâm phục vụ hành chính công phường. 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. Phòng Văn hóa - xã hội phường

- Theo dõi, đôn đốc Trung tâm phục vụ hành chính công 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.

2. Trung tâm phục vụ hành chính công phường

- Tiếp tục thực hiện triển khai khảo sát, đánh giá hài lòng bằng thiết bị đánh

giá điện tử tại trụ sở.

- Tiếp nhận kết quả khảo sát từ Cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường; 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 Trang thông tin điện tử của phường.

- 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 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, Hạ tầng và Đô thị phường

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 phường (Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh phường)

- Phối hợp với UBND 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 (*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 Trang thông tin điện tử của phường.

Trên đây là Kế hoạch tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Phù Liên 6 tháng cuối năm 2025. Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, VHXH.

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

Trần Quang Hưng

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 Kế hoạch số /KH-UBND ngày /07/2025 của UBND phường)

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

.....

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. Điểm 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 Điểm 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 tính, ghế ngồi chờ, bàn viết....)?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Câu 3. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ tại Điểm 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

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

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

8. Công chức ở Điểm 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

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

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

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

11. Bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

12. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có) của người dân đúng quy định?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

13. Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Ý kiến khác (nếu có):.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**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 !