

Số: /TB-TTPVHCC

Phù Liễn, ngày tháng năm 2026

## THÔNG BÁO

### Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 19/02/2026 của UBND phường Phù Liễn về 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 năm 2026; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn thông báo triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng dưới các hình thức cụ thể như sau:

- Thiết bị đánh giá điện tử: 10 thiết bị đánh giá hài lòng tại các ô quây Tiếp nhận - Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- 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).
- Đánh giá qua điện biểu mẫu tại đường link <https://go.zalo.me/Kacj2RYA>



*Thời gian triển khai từ ngày 20/3/2026.*

Trân trọng thông báo./.

**Nơi nhận:**

- Công TTĐT phường;
- Niêm yết tại TTPVHCC;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Văn Quân**

**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 121/KH-UBND ngày 19/03/2026 của UBND phường Phù Liễn)*

**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!  
(Phiếu không cần ký tên)**

