UBND PHƯỜNG THẠCH KHÔI
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC**

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

Số:05 /KH- TTPVHCC

*P. Thạch Khôi, ngày 28 tháng 9 năm 2026*

# KẾ HOẠCH
## Thực hiện khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi

Thực hiện Kế hoạch số 420/KH-UBND ngày 23/9/2026 của UBND phường Thạch Khôi về triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi năm 2026;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi. Để tổ chức thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, thường xuyên việc khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ tại Trung tâm, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi triển khai thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Tổ chức việc khảo sát, lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, qua đó thu thập thông tin phản hồi thực tế về chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Kết quả khảo sát được sử dụng để đánh giá những mặt đạt được, phát hiện hạn chế, tồn tại trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; làm cơ sở tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Tạo điều kiện để cá nhân, tổ chức tham gia giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, phát huy tính dân chủ và trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc góp ý xây dựng nền hành chính phục vụ.

#### 2. Yêu cầu

Việc khảo sát phải được thực hiện thường xuyên, đúng đối tượng, đúng thời điểm, thuận tiện, công khai, minh bạch và không gây phiền hà cho người dân, tổ chức. Người dân, tổ chức phải được quyền tự đánh giá, tự lựa chọn nội dung đánh giá; cán bộ, công chức không được tác động, định hướng, can thiệp hoặc gây ảnh hưởng đến kết quả khảo sát.

Việc tổng hợp, quản lý và công khai kết quả phải bảo đảm chính xác, khách quan, trung thực; các phản ánh, kiến nghị phải được tiếp nhận, phân loại, theo dõi và tham mưu xử lý kịp thời theo quy định.

## II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

### 1. Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng

Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức khảo sát đối với cá nhân, tổ chức sau khi đã hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Việc khảo sát được thực hiện bằng các hình thức phù hợp, gồm:

- Đánh giá trực tiếp trên thiết bị điện tử được bố trí tại Trung tâm.

- Thực hiện khảo sát bằng phiếu giấy đối với trường hợp không sử dụng được thiết bị điện tử hoặc có nhu cầu thực hiện bằng phiếu.

- Quét mã QR để thực hiện khảo sát trực tuyến trên điện thoại hoặc thiết bị cá nhân.

Nội dung khảo sát tập trung vào các vấn đề chủ yếu: Khả năng tiếp cận thông tin; việc hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ; thời gian giải quyết; kết quả giải quyết; thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức; điều kiện cơ sở vật chất; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng chung.

Tại thời điểm người dân, tổ chức hoàn thành giao dịch, cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ có trách nhiệm thông tin về quyền tham gia khảo sát và hướng dẫn cách thức thực hiện,

### 2. Bố trí và duy trì các điều kiện phục vụ khảo sát

Trung tâm Phục vụ hành chính công hiện tại đã bố trí mã QR tại vị trí dễ nhìn, dễ tiếp cận như quầy tiếp nhận và trả kết quả, khu vực chờ, khu vực trả kết quả của Trung tâm.

*(Có công văn và mã QR kèm theo)*

Thiết bị đánh giá điện tử phải được kiểm tra thường xuyên, bảo đảm hoạt động ổn định, thuận tiện cho người dân, tổ chức sử dụng.

Phiếu khảo sát giấy được chuẩn bị đầy đủ, bố trí tại vị trí phù hợp; hòm phiếu/hòm góp ý được đặt ở vị trí thuận tiện và bảo đảm tính riêng tư khi người dân, tổ chức thực hiện đánh giá.

*(Có phiếu khảo sát kèm theo)*

Các hình thức khảo sát phải được duy trì liên tục trong thời gian thực hiện Kế hoạch.

**3. Tổng hợp và quản lý kết quả khảo sát**

Trung tâm phân công công đ/c Nguyễn Thị Thủy, chuyên viên phụ trách theo dõi, tổng hợp dữ liệu khảo sát.

Hằng ngày, cán bộ được giao nhiệm vụ theo dõi tình hình khảo sát, kiểm tra hoạt động của thiết bị, mã QR và việc tiếp nhận phiếu giấy; kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm khi phát sinh sự cố hoặc bất thường.

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm chốt số liệu và tổng hợp các nội dung:

- Tổng số giao dịch thuộc phạm vi khảo sát;
- Số lượt cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát;
- Kết quả đánh giá theo từng nhóm nội dung;
- Số lượng ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- Những nội dung có kết quả chưa hài lòng hoặc cần cải thiện;
- Nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục.

Kết quả khảo sát phải được lưu trữ đầy đủ, bảo đảm có căn cứ phục vụ việc kiểm tra, đánh giá và tổng hợp báo cáo.

**4. Công khai kết quả khảo sát**

Kết quả khảo sát của tháng được tổng hợp và thực hiện công khai 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.

Nội dung công khai gồm kết quả tổng hợp mức độ hài lòng, các nội dung được đánh giá, những vấn đề còn hạn chế, phản ánh, kiến nghị và tình hình xử lý, khắc phục.

Việc công khai phải bảo đảm phù hợp với quy định, không công khai thông tin cá nhân hoặc thông tin thuộc phạm vi bảo mật.

Trường hợp ngày cuối cùng của tháng trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì việc công khai được thực hiện vào ngày làm việc phù hợp tiếp theo.

**III. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**1. Công khai các kênh tiếp nhận**

Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện công khai, dễ nhận biết các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại khu vực giao dịch, gồm:

- Số điện thoại đường dây nóng.
- Sổ góp ý, phiếu khảo sát.

- Công khai mã quét QR khảo sát trực tuyến trên cổng thông tin điện tử phường tại đia chỉ: https://thachkhoi.haiphong.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh và các kênh tiếp nhận khác theo quy định.

Thông tin về các kênh tiếp nhận phải được kiểm tra, cập nhật thường xuyên, bảo đảm cá nhân, tổ chức có thể dễ dàng tiếp cận và gửi ý kiến.

**2. Tiếp nhận và phân loại**

Mọi phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận với tinh thần cầu thị, trách nhiệm và đúng quy định.

Nội dung được phân loại theo nhóm, gồm: Thái độ phục vụ; quy trình, thủ tục; thời gian giải quyết; kết quả giải quyết; cơ sở vật chất; việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức và các kiến nghị liên quan đến phương thức phục vụ.

**3. Xử lý và tham mưu xử lý**

Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Trung tâm, lãnh đạo Trung tâm xem xét, chỉ đạo xử lý hoặc phân công bộ phận, cá nhân có liên quan tham mưu giải quyết.

Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của bộ phận chuyên môn hoặc cơ quan khác, Trung tâm tổng hợp, chuyển hoặc tham mưu UBND phường xử lý theo quy định.

Đối với nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều bộ phận hoặc vượt thẩm quyền, Trung tâm kịp thời báo cáo UBND phường xem xét, chỉ đạo. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được theo dõi đến khi hoàn thành; trường hợp cần thiết, thông tin kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

## IV. TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG THAM GIA KHẢO SÁT

Cán bộ, công chức, chuyên viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên tuyên truyền, vận động cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tích cực tham gia khảo sát, góp ý về chất lượng phục vụ. Nội dung tuyên truyền tập trung vào quyền tham gia đánh giá, ý nghĩa của việc góp ý và trách nhiệm của cơ quan hành chính trong tiếp thu, xử lý ý kiến của người dân, tổ chức.

Cán bộ, công chức khi giao tiếp, giải quyết thủ tục hành chính chủ động thông tin, hướng dẫn người dân, tổ chức tham gia đánh giá sau khi hoàn thành giao dịch. Việc tuyên truyền, vận động phải bảo đảm khách quan, không định hướng người dân, tổ chức lựa chọn mức độ hài lòng hoặc nội dung đánh giá theo mong muốn của cán bộ, công chức. Thông qua hoạt động khảo sát, từng bước nâng cao tinh thần giám sát của người dân, phát huy dân chủ và góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

## V. CHẾ ĐỘ KIỂM TRA, BÁO CÁO

### 1. Kiểm tra thường xuyên

Giao đ/c Nguyễn Xuân Biền, Phó GĐ Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra việc tổ chức khảo sát, việc duy trì các kênh tiếp nhận ý kiến và tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

Cán bộ được phân công có trách nhiệm kiểm tra thiết bị đánh giá điện tử, mã QR, phiếu khảo sát, hòm góp ý và các phương tiện phục vụ khảo sát; kịp thời khắc phục hoặc báo cáo khi có sự cố.

### 2. Báo cáo định kỳ

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm tổng hợp kết quả khảo sát, tình hình phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý, báo cáo lãnh đạo UBND phường theo quy định.

Báo cáo phải nêu rõ số lượng giao dịch, số lượt khảo sát, tỷ lệ tham gia, kết quả đánh giá, những nội dung chưa hài lòng, nguyên nhân, phản ánh, kiến nghị và các giải pháp khắc phục.

Trường hợp phát sinh phản ánh, kiến nghị nghiêm trọng, phức tạp hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ, Trung tâm báo cáo ngay lãnh đạo UBND phường để xem xét, chỉ đạo, không chờ đến kỳ báo cáo định kỳ.

## VI. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

### 1. Lãnh đạo Trung tâm

Giao đ/c Nguyễn Xuân Biền, Phó GĐ Trung tâm Phục vụ hành chính công chỉ đạo chung việc triển khai khảo sát; phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; xem xét, xử lý hoặc tham mưu UBND phường xử lý phản ánh, kiến nghị; chỉ đạo tổng hợp, công khai kết quả theo quy định.

### 2. Công chức được giao phụ trách tổng hợp

Giao đ/c Nguyễn Thị Thủy, chuyên viên Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi dữ liệu khảo sát; tổng hợp kết quả hằng ngày, hằng tháng; quản lý phiếu khảo sát và dữ liệu liên quan; lập báo cáo; tham mưu công khai kết quả; theo dõi việc xử lý phản ánh, kiến nghị và lưu trữ hồ sơ.

### 3. Cán bộ, công chức, người thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

100 % tổ chức, công dân tới khi tới giao dịch làm việc tại Trung tâm đều tham gia khảo sát, đánh giá.

Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả; thông tin, hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện khảo sát; không tác động hoặc định hướng kết quả đánh giá; tiếp nhận ý kiến với thái độ cầu thị và báo cáo kịp thời các phản ánh, kiến nghị phát sinh.

**4. Đề nghị Tổ hỗ trợ thực hiện TTHC tại Trung tâm**

Tổ hỗ trợ phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc:

Hướng dẫn người dân, tổ chức tiếp cận và thực hiện khảo sát bằng thiết bị điện tử, mã QR hoặc phiếu giấy. Hỗ trợ thao tác kỹ thuật, nhất là đối với người cao tuổi, người gặp khó khăn khi sử dụng thiết bị điện tử. Tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tham gia khảo sát và góp ý một cách tự nguyện, khách quan. Hướng dẫn các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Trung tâm.

Ghi nhận khó khăn, vướng mắc trong quá trình khảo sát và báo cáo lãnh đạo Trung tâm để xử lý. Không làm thay, không gợi ý, không định hướng hoặc can thiệp vào nội dung và kết quả đánh giá của người dân, tổ chức.

## VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Việc khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng được thực hiện thường xuyên từ thời điểm văn bản này được ban hành đến hết năm 2026.

Lãnh đạo Trung tâm, cán bộ, công chức và các bộ phận có liên quan nghiêm túc thực hiện các nội dung nêu trên.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh vấn đề ngoài thẩm quyền, cán bộ, công chức kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm để xem xét, giải quyết hoặc tham mưu UBND phường chỉ đạo.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi yêu cầu toàn thể cán bộ, công chức có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện, bảo đảm việc khảo sát, đo lường sự hài lòng được thực hiện thực chất, khách quan, thuận tiện và hiệu quả./.

***Nơi nhận:***
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn có liên quan;
- Cán bộ, công công chức người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Tổ hỗ trợ;
- Lưu: TTPVHCC.

**GIÁM ĐỐC**

U.B.N.D PHƯỜNG THẠCH KHÔI T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

**Bùi Thị Kim Tuyến**