UBND PHƯỜNG THẠCH KHÔI **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:35 /BC- TTPVHCC	*Thạch Khôi, ngày* 10 *tháng* 11 *năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 20/01/2026 của UBND phường về triển khai mô hình "Chính quyền thân thiện"; căn cứ Quyết định số 1376/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về phê duyệt Đề án thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo; 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;

Công văn số 41/TTPVHCC ngày 07/7/2026 về việc triển khai lấy ý kiến tham gia đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi;

Kế hoạch số 05/KH-TTPVHCC ngày 28/9/2026 của Trung phục vụ hành chính công về 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.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường báo cáo Kết quả tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU VÀ PHẠM VI KHẢO SÁT

1. Mục đích

Lấy ý kiến phản hồi trực tiếp từ cá nhân, tổ chức sau khi giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); đo lường chất lượng phục vụ; phát hiện nội dung cần cải thiện; phát huy quyền giám sát của Nhân dân và cung cấp tài liệu minh chứng cho việc tự đánh giá mô hình "Chính quyền thân thiện".

2. Yêu cầu.

Việc khảo sát phải thuận tiện, thường xuyên, công khai, khách quan; người dân tự lựa chọn mức đánh giá, không bị công chức gợi ý hoặc tác động. Thông tin tổng hợp phải trung thực, có khả năng đối chiếu với dữ liệu gốc; bảo đảm bảo vệ thông tin cá nhân.

3. Đối tượng: Đối tượng là cá nhân, tổ chức đến giao dịch, thực hiện TTHC tại Trung tâm.

II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VÀ TRIỂN KHAI

Ngày 07/7/2026, Trung tâm ban hành Công văn số 41/TTPVHCC gửi công dân, cơ quan, đơn vị, tổ chức đến thực hiện TTHC, đề nghị tham gia đánh giá chất lượng phục vụ; nêu rõ nội dung đánh giá và các hình thức tham gia. Ngày 28/9/2026, Trung tâm ban hành Kế hoạch số 05/KH-TTPVHCC, cụ thể hóa việc tổ chức khảo sát, bố trí phương tiện, tổng hợp, công khai kết quả, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, chế độ báo cáo và trách nhiệm từng bộ phận, công chức tại quầy có trách nhiệm thông tin, hướng dẫn công dân và tổ chức tới là TTHC tham gia khảo sát; Tổ hỗ trợ phối hợp hướng dẫn thao tác đánh giá mức độ hài lòng.

III. CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HƯỚNG DẪN KHẢO SÁT QUA MÃ QR VÀ CÁC KÊNH KHÁC

1.Tuyên truyền bằng văn bản như: Công văn số 41/TTPVHCC về việc triển khai lấy ý kiến tham gia đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi xác định rõ mục đích lấy ý kiến, các nhóm nội dung đánh giá, cách thức tham gia và cam kết tiếp thu, nghiên cứu ý kiến góp ý để cải tiến quy trình phục vụ. Đây là cơ sở để công khai khảo sát tới người dân, tổ chức giao dịch tại Trung tâm, công khai mã QR tại Trung tâm.

Kế hoạch số 05/KH-TTPVHCC ngày 28/9/2026 của Trung phục vụ hành chính công về 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. Trung tâm đã bố trí mã QR tại các vị trí dễ nhìn, dễ tiếp cận gồm quầy tiếp nhận và trả kết quả, khu vực chờ và khu vực quầy nộp hồ sơ. Người dân có thể sử dụng điện thoại hoặc thiết bị cá nhân quét mã để đánh giá trực tuyến.

2. Hướng dẫn trực tiếp. Khi cá nhân, tổ chức hoàn thành giao dịch công chức, tổ hỗ trợ hướng dẫn cách đánh giá mức độ hài lòng, đối với người không điện thoại thông minh, người cao tuổi hoặc người gặp khó khăn về thao tác, Tổ hỗ trợ hướng dẫn đánh giá mức độ hài lòng qua cây lấy số tự động hoặc bản phiếu giấy. Việc hỗ trợ chỉ dừng ở thao tác hướng dẫn; người dân tự quyết định nội dung, mức độ hài lòng và việc gửi phản ánh, kiến nghị.

3. Đa dạng hóa hình thức tiếp nhận. Ngoài mã QR đánh gía mức độ hài lòng văn bản triển khai quy định đánh giá qua thiết bị điện tử tại Trung tâm; phiếu giấy bỏ vào hòm góp ý; gửi ý kiến trực tiếp đến công chức tiếp nhận hoặc lãnh đạo Trung tâm.

IV. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nhóm nội dung: Khả năng tiếp cận thông tin TTHC; hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ; thời gian giải quyết; kết quả giải quyết; thái độ, tác phong, tinh thần trách nhiệm và chuyên môn của cán bộ, công chức; điều kiện cơ sở vật chất; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; mức độ hài lòng chung.

2. Phương pháp: Tổng hợp ý kiến từ các kênh khảo sát đã triển khai, phân loại theo mức đánh giá và nội dung, tính tỷ lệ trên số lượt phản hồi hợp lệ.

3. Công thức tính: Tỷ lệ hài lòng (%) = (Số lượt đánh giá "rất hài lòng" + số lượt đánh giá "hài lòng") / Tổng số lượt đánh giá hợp lệ × 100.

V. KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

Kết quả tổng hợp số liệu cụ thể như sau:

Nội dung	Mã QR đánh giá	Phiếu giấy	Tổng
Tổng số lượt tham gia khảo sát	46.491	108	46.599
Tổng số phiếu đánh giá hợp lệ	46.491	108	46.599
Số lượt rất hài lòng/ rất hài lòng	46.446	102	46.548
Số lượt bình thường	45	6	51

Kết quả: Có **46.548/46.599** phiếu đánh giá rất hài lòng và hài lòng đạt tỷ lệ: **99,89 %.**

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thạch Khôi ./.

Nơi nhận:
- Chủ tich, các Phó CT UBND phường;
- Các phòng ban, đơn vị có liên quan;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC

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

Bùi Thị Kim Tuyến