

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NỘI VỤ

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

Số: /SNV-CCHC&PC
V/v trình ban hành Kế hoạch đo lường sự
hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026

Hải Phòng, ngày tháng 8 năm 2026

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố

VĂN PHÒNG UBND TP HẢI PHÒNG	
ĐẾN	Số: 65693 Ngày: 22/08/2026
Chuyển:	
Số và ký hiệu HS:	
ĐƠN VỊ	TRÍ GIẢ
CT Đ.T.Trung	
PCT TT L.A.Quân	
PCT L.T.Kiên	
PCT Đ.T.Đức	
PCT N.M.Hùng	
PCT T.V.Quân	
PCT H.M.Cường	
Q.CVP N.H.Long	
PCVP T.V.Thiện	
PCVP N.T.Hùng	
PCVP P.A.Tuấn	
PCVP P.H.Hoàng	
PCVP T.N.Hùng	
P. NV&KT,GS	
P. NC	
P. NN&MT	
P. TC	
P. TH	
P. VX	
P. XD&CT	
Ban TCDTP	
P. HC-QT	
TTPVHCCTP	
TTHN&NKTP	
Cổng TTĐTTP	

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2026 ban hành kèm theo Quyết định số 5526/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; Sở Nội vụ đã xây dựng dự thảo Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 và 03 mẫu phiếu khảo sát kèm theo.

Trên cơ sở kết quả triển khai năm 2025 và tình hình thực tế năm 2026, Sở Nội vụ đã rà soát, kế thừa các nội dung còn phù hợp, đồng thời điều chỉnh phương pháp khảo sát, cách chọn mẫu, phân bổ mẫu, cách tính chỉ số và nội dung phiếu khảo sát. Sở Nội vụ báo cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố một số nội dung chủ yếu như sau:

1. Phương pháp khảo sát và cách tính chỉ số

Năm 2025, việc đo lường được thực hiện qua 02 kênh: khảo sát trực tiếp do điều tra viên thực hiện và đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Chỉ số hài lòng chung được tính từ 90% kết quả khảo sát trực tiếp và 10% kết quả đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Năm 2026, dự thảo Kế hoạch tiếp tục thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên nhưng chuyển từ khảo sát trực tiếp sang khảo sát qua điện thoại có cấu trúc. Điều tra viên sử dụng thống nhất nội dung giới thiệu, kịch bản phỏng vấn và phiếu khảo sát; kết quả được nhập trực tiếp vào phần mềm.

Từ tháng 6/2026, Cổng Dịch vụ công quốc gia không còn cung cấp số liệu đánh giá theo từng cơ quan, đơn vị để địa phương khai thác, tổng hợp; do đó, cấu phần 10% từ nguồn dữ liệu này không tiếp tục được sử dụng để tính chỉ số hài lòng năm 2026.

2. Đối tượng, quy mô và cách chọn mẫu khảo sát

Phạm vi đánh giá gồm 14 sở, ban, ngành và 114 Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu, với 13.000 phiếu chính thức, gồm 11.600 phiếu khối xã, phường, đặc khu và 1.400 phiếu khối sở, ban, ngành. Khối xã, phường, đặc khu cơ bản giữ số lượng phiếu năm 2025; danh sách khảo sát được lập từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và nguồn dữ liệu quản lý hợp pháp, thay cho chọn hộ dân theo thôn, tổ dân phố.

Khối sở, ban, ngành được phân bổ mẫu theo số lượng hồ sơ, giao dịch hành chính, khả năng lập danh sách và tính chất hoạt động, thay cho phân bổ bình quân như năm 2025. Danh sách dự phòng bằng 100% số phiếu chính thức, chỉ sử dụng để thay thế trường hợp không liên lạc được, từ chối trả lời, sai đối tượng hoặc

không đủ điều kiện và không làm tăng tổng số phiếu.

3. Nội dung và mẫu phiếu khảo sát

Dự thảo sử dụng 03 mẫu phiếu riêng cho: khối xã, phường, đặc khu; khối sở, ban, ngành; cơ quan, đơn vị đặc thù gồm Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và Thanh tra thành phố. Các phiếu được biên tập phù hợp với hình thức khảo sát qua điện thoại có cấu trúc, bổ sung chỉ dẫn cho điều tra viên và thống nhất cách ghi nhận câu trả lời.

4. Sử dụng kết quả

Kết quả đo lường được sử dụng phục vụ quản trị, chỉ đạo, điều hành, cải tiến chất lượng phục vụ và đánh giá kết quả cải cách hành chính. Trên cơ sở kết quả công bố, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm xây dựng giải pháp khắc phục những nội dung còn hạn chế; Sở Nội vụ tổ chức kiểm tra, hướng dẫn đối với đơn vị có kết quả thấp hoặc còn khó khăn, vướng mắc.

5. Thẩm quyền ban hành

Căn cứ khoản 3 Điều 17 và Điều 20 Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15, việc ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026 thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Sở Nội vụ kính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, ban hành Kế hoạch để tổ chức thực hiện (gửi kèm dự thảo Kế hoạch và 03 mẫu phiếu khảo sát)./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- PCT UBND TP H.M.Cường
- Giám đốc; PGĐ H.V.Đức;
- Lưu: VT, P.CCHC&PC.

GIÁM ĐỐC

Sái Thị Yến