

Số: 1245/QĐ-UBND

Việt Khê, ngày 09 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng
của người dân, tổ chức năm 2026

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VIỆT KHÊ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 3421/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 05/QĐ-UBND ngày 06/01/2026 về Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước xã Việt Khê năm 2026;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội xã Việt Khê tại Tờ trình số 46/TTr-VHXXH ngày 09 tháng 9 năm 2026 về việc ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ thành phố (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã (b/c);
- UBMTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị xã hội;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXXH.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Cảnh Long

KẾ HOẠCH**Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2026**

(Kèm theo Quyết định số 1245/QĐ-UBND ngày 09/9/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Việt Khê)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**1. Mục đích**

Đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã Việt Khê, trọng tâm là việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; qua đó có cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ và cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã.

Tiếp thu ý kiến phản hồi, góp ý của người dân, tổ chức đối với quá trình giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện những hạn chế, bất cập trong quy trình tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Làm cơ sở để chấn chỉnh tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của cán bộ, công chức; nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết công việc, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức.

Theo dõi, tổng hợp kết quả khảo sát theo tháng và cả năm; phân tích những tiêu chí có mức độ hài lòng thấp để tham mưu các giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả cải cách hành chính của xã.

Cung cấp thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã; đồng thời phối hợp thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo phương pháp, mẫu khảo sát và yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp thành phố.

2. Yêu cầu

Việc khảo sát phải bảo đảm khách quan, trung thực, công khai, minh bạch, đúng đối tượng; không gây phiền hà hoặc ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của người dân, tổ chức.

Việc lấy ý kiến phải được thực hiện thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện; khuyến khích người dân, tổ chức đánh giá trung thực, phản ánh đúng quá trình thực hiện thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ.

Không được gợi ý, định hướng, tác động hoặc gây áp lực để người dân, tổ chức lựa chọn phương án trả lời theo mong muốn của cán bộ, công chức.

Bảo đảm bảo mật thông tin của người tham gia khảo sát; việc quản lý, tổng hợp và sử dụng thông tin khảo sát phải đúng mục đích, đúng quy định.

Kết quả khảo sát phải được tổng hợp, phân tích, theo dõi thường xuyên; những nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp phải được xác định nguyên nhân và có biện pháp khắc phục phù hợp.

Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng tại xã phải được thực hiện thống nhất với yêu cầu của thành phố; trường hợp có khảo sát do Sở Nội vụ hoặc đơn vị được giao thực hiện, Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phối hợp cung cấp dữ liệu, thông tin và hỗ trợ xác minh theo yêu cầu nhưng không can thiệp vào quá trình khảo sát và kết quả trả lời của người dân, tổ chức.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

Là cá nhân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Việt Khê và đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Khuyến khích người dân, tổ chức thực hiện đánh giá ngay sau khi hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát tập trung đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã, trong đó tập trung vào các nội dung: mức độ thuận tiện trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính; việc công khai, minh bạch các quy định, thủ tục hành chính; chất lượng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của cán bộ, công chức; tinh thần, thái độ và trách nhiệm phục vụ của cán bộ, công chức; thời gian giải quyết thủ tục hành chính; kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chi phí thực hiện thủ tục hành chính; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; mức độ hài lòng chung đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã. Đồng thời, khảo sát ghi nhận các ý kiến góp ý, kiến nghị của người dân, tổ chức nhằm kịp thời phát hiện những hạn chế, bất cập và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

3. Hình thức và thời điểm khảo sát

3.1. Khảo sát trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ động in phiếu khảo sát theo mẫu được Ủy ban nhân dân xã phê duyệt và tổ chức khảo sát đối với người dân, người đại diện tổ chức sau khi đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Việc khảo sát được thực hiện ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phát phiếu và hướng dẫn người được khảo sát cách thức đánh giá; người dân, tổ chức tự lựa chọn phương án trả lời và bỏ phiếu vào hòm phiếu khảo sát.

Việc hướng dẫn chỉ nhằm giúp người dân, tổ chức hiểu cách thức thực hiện phiếu, không được gợi ý hoặc định hướng nội dung trả lời.

Phiếu khảo sát sau khi thu thập được bảo quản, tổng hợp và xử lý theo quy định.

3.2. Khảo sát theo yêu cầu của cơ quan cấp thành phố

Thực hiện phối hợp với Sở Nội vụ thành phố hoặc cơ quan có thẩm quyền trong việc tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo phương pháp, mẫu và hình thức khảo sát thống nhất của thành phố. Ủy ban nhân dân xã Việt Khê có trách nhiệm cung cấp đầy đủ dữ liệu, danh sách và các thông tin cần thiết phục vụ việc lựa chọn mẫu khảo sát theo yêu cầu; phối hợp kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin của các đối tượng được lựa chọn tham gia khảo sát khi có yêu cầu; tuyên truyền, thông tin để người dân, tổ chức được lựa chọn tham gia khảo sát đầy đủ, trung thực, khách quan; không can thiệp, tác động hoặc định hướng câu trả lời của người tham gia khảo sát. Sau khi kết quả đo lường sự hài lòng được cơ quan có thẩm quyền công bố, Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá kết quả, xác định những nội dung còn hạn chế và đề ra các giải pháp phù hợp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trên địa bàn xã.

4. Số lượng và phạm vi khảo sát

Đối với khảo sát trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, việc lấy ý kiến được thực hiện thường xuyên đối với người dân, tổ chức đã hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính; không giới hạn theo số lượng phiếu cố định theo tháng.

Kết quả được tổng hợp định kỳ hằng tháng và tổng hợp cả năm để phục vụ đánh giá, phân tích.

Đối với khảo sát theo kế hoạch của thành phố, số lượng mẫu khảo sát và mẫu dự phòng thực hiện theo phương án phân bổ của Sở Nội vụ và cơ quan có thẩm quyền. Xã Việt Khê thuộc nhóm địa phương có dân số không quá 100.000 người, số lượng mẫu chính thức theo phương án của thành phố là 100 phiếu/năm, mẫu dự phòng là 100 đối tượng.

III. PHƯƠNG PHÁP TỔNG HỢP, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

1. Tổng hợp kết quả khảo sát tại xã

Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã thực hiện tổng hợp số lượng phiếu khảo sát đã phát, số phiếu thu về hợp lệ và kết quả đánh giá theo từng tiêu chí.

Kết quả khảo sát được tổng hợp định kỳ hằng tháng, gồm số lượt người dân, tổ chức được phát phiếu, số phiếu thu về và tỷ lệ phiếu hợp lệ; mức độ đánh giá và mức độ

hài lòng đối với từng nội dung, tỷ lệ hài lòng chung; đồng thời tổng hợp các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị và xác định những nội dung có mức độ hài lòng thấp để kịp thời xem xét, khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Tổng hợp, phân tích kết quả

Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phân tích kết quả khảo sát định kỳ; xác định các tiêu chí có mức độ hài lòng thấp, những vấn đề lặp lại nhiều lần hoặc có dấu hiệu bất thường.

Đối với các nội dung liên quan đến từng lĩnh vực, cán bộ, công chức chuyên môn có trách nhiệm phối hợp xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục.

3. Nguyên tắc tính mức độ hài lòng

Việc tính tỷ lệ và chỉ số hài lòng từ phiếu khảo sát của xã được thực hiện theo mẫu phiếu và phương pháp thống nhất.

Trường hợp phiếu khảo sát sử dụng thang đo 05 mức độ thì thực hiện quy đổi: “Rất không hài lòng”: 1 điểm; “Không hài lòng”: 2 điểm; “Bình thường”: 3 điểm; “Hài lòng”: 4 điểm; “Rất hài lòng”: 5 điểm.

Đối với kết quả khảo sát do Sở Nội vụ thành phố hoặc cơ quan có thẩm quyền thực hiện, việc tính toán chỉ số được thực hiện theo phương pháp đo lường và hướng dẫn của cơ quan chủ trì.

IV. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp	Sản phẩm	Thời gian
1	In, chuẩn bị và bố trí phiếu khảo sát, hòm phiếu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Phiếu khảo sát, hòm phiếu	Thường xuyên
2	Phát phiếu và hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện đánh giá sau khi nhận kết quả TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các bộ phận có liên quan	Phiếu khảo sát	Thường xuyên
3	Thu, bảo quản và tổng hợp phiếu khảo sát	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảng tổng hợp kết quả	Hàng tháng
4	Phân tích kết quả, xác định các tiêu chí có mức độ hài lòng thấp và nguyên nhân	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công; các bộ phận chuyên môn	Báo cáo phân tích	Hàng tháng/quý

5	Công khai kết quả khảo sát định kỳ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Kết quả công khai tại Trung tâm và trên Cổng TTĐT xã	Ngày cuối cùng của tháng
6	Tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua hòm thư, sổ góp ý, đường dây nóng và các kênh khác	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND xã; Phòng Văn hóa - Xã hội	Danh sách, nội dung phản ánh, kiến nghị	Thường xuyên
7	Tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền	Phòng Văn hóa - Xã hội/Văn phòng HĐND và UBND xã	Các phòng, đơn vị có liên quan	Văn bản xử lý	Kịp thời
8	Phối hợp khảo sát theo kế hoạch của thành phố/Sở Nội vụ	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Dữ liệu, danh sách và thông tin phục vụ khảo sát	Theo yêu cầu
9	Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và kết quả đo lường sự hài lòng	Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Tin, bài, nội dung tuyên truyền	Thường xuyên
10	Tổng hợp kết quả khảo sát năm 2026, đánh giá các nội dung cần cải thiện	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công; các bộ phận liên quan	Báo cáo tổng hợp	Cuối năm 2026
11	Xây dựng và triển khai giải pháp khắc phục những nội dung có mức độ hài lòng thấp	UBND xã	Các phòng, bộ phận, đơn vị có liên quan	Giải pháp/văn bản chỉ đạo	Sau khi có kết quả

V. CÔNG KHAI KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Công khai định kỳ

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp kết quả khảo sát của tháng và thực hiện công khai định kỳ vào ngày cuối cùng của tháng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử của xã.

Nội dung công khai tập trung vào kết quả đánh giá chung, tỷ lệ hài lòng theo các tiêu chí, các ý kiến góp ý và những nội dung cần cải thiện; không công khai thông tin cá nhân của người tham gia khảo sát.

2. Công khai kết quả năm

Sau khi tổng hợp kết quả khảo sát năm 2026, Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu Ủy ban nhân dân xã công khai kết quả theo quy định.

Trường hợp kết quả đo lường do Sở Nội vụ thành phố hoặc cơ quan có thẩm quyền công bố, Ủy ban nhân dân xã thực hiện công khai theo yêu cầu và hướng dẫn của cơ quan chủ trì.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2026 theo dự toán được cấp có thẩm quyền giao và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch phải bảo đảm đúng quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, tiết kiệm, hiệu quả, không để xảy ra trùng lặp kinh phí đối với các nội dung đã được cơ quan cấp trên thực hiện.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì theo dõi, đôn đốc việc triển khai Kế hoạch; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức thực hiện khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức bảo đảm đúng yêu cầu và tiến độ. Phân tích kết quả khảo sát; xác định các tiêu chí, nội dung có mức độ hài lòng thấp; tham mưu Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo các cán bộ, công chức chuyên môn có biện pháp khắc phục.

Phối hợp thực hiện khảo sát theo kế hoạch, hướng dẫn của Sở Nội vụ thành phố và cơ quan có thẩm quyền. Theo dõi việc thực hiện các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ sau khảo sát.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Chủ trì tổ chức khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Bảo đảm việc phát phiếu, hướng dẫn đánh giá và thu phiếu được thực hiện khách quan; không tác động, định hướng câu trả lời. Tổng hợp kết quả khảo sát hằng tháng và cả năm; thực hiện công khai kết quả theo quy định.

Rà soát, công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư điện tử và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và tham mưu chuyển đến phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã có thẩm quyền giải quyết. Phối hợp

tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến nhằm nâng cao tinh thần giám sát và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

3. Phòng Kinh tế

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan tham mưu xây dựng dự toán, bảo đảm kinh phí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng theo quy định và trong phạm vi dự toán được giao.

4. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã

Tổ chức tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử xã và các nền tảng thông tin, truyền thông phù hợp để người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết và tích cực tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến.

Phối hợp đăng tải, công khai kết quả khảo sát theo nội dung được Ủy ban nhân dân xã phê duyệt. Thiết lập, duy trì chuyên mục “Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức” trên Cổng thông tin điện tử xã; thường xuyên cập nhật thông tin, kết quả khảo sát và các nội dung liên quan theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân xã.

5. Các phòng, đơn vị chuyên môn thuộc UBND xã

Phối hợp cung cấp thông tin, dữ liệu phục vụ khảo sát khi có yêu cầu.

Nghiên cứu các ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến lĩnh vực phụ trách; chủ động đề xuất giải pháp khắc phục những hạn chế trong quá trình giải quyết công việc.

Thực hiện nghiêm quy định về thái độ, trách nhiệm phục vụ người dân, tổ chức; không can thiệp, tác động đến kết quả khảo sát.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội xã

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến khách quan, trung thực; phối hợp giám sát việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của Ủy ban nhân dân xã.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các phòng, đơn vị kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, hướng dẫn, giải quyết hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định./.