

Số: /KH-UBND

Phượng Dục, ngày tháng năm 2025

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã năm 2025**

Thực hiện Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 17/7/2025 của UBND xã Phượng Dục về Công tác Cải cách hành chính nhà nước năm 2025; Kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 06/8/2025 về điều chỉnh, bổ sung một số nội dung Kế hoạch Cải cách hành chính xã năm 2025; Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 30/7/2025 của UBND xã về Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS), Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025. UBND xã xây dựng Kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã năm 2025, cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Xác định trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện các nhiệm vụ giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước. Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của xã, trong đó trọng tâm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết TTHC, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức về việc cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

### **2. Yêu cầu**

- Việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng năm 2025 trên địa bàn xã đảm bảo tính khách quan, khoa học, chính xác đúng với nội dung phương pháp tiến độ và các yêu cầu khác của kế hoạch này.

- Đảm bảo việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về giải quyết TTHC được thực hiện thường xuyên và định kỳ hàng tháng, công khai kết quả khảo sát trên Trang thông tin điện tử, niêm yết tại Điểm phục vụ HCC xã.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Đối tượng khảo sát**

- Cá nhân, tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Điểm phục vụ hành chính công hoặc thực hiện theo phương thức trực tuyến đã hoàn tất thủ tục từ ngày 01/7/2025 đến thời điểm khảo sát.

- Phối hợp đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã theo kế hoạch chung của UBND Thành phố.

### **2. Phạm vi, thời gian khảo sát**

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn xã Phương Dục.

- Bộ phận được khảo sát : Điểm phục vụ Hành chính công xã.

- Thời gian : Tiến hành thường xuyên và báo cáo kết quả hàng tháng, quý.

### **3. Phương thức thực hiện và phiếu khảo sát**

- Việc khảo sát được tiến hành ngay sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành TTHC, công chức tại Điểm phục vụ hành chính công phát phiếu khảo sát trực tiếp, hướng dẫn người được khảo sát đánh giá viết phiếu và bỏ vào hòm phiếu hoặc hướng dẫn người được khảo sát đánh giá qua mã QR Code. UBND xã bố trí một góc riêng tại Điểm phục vụ hành chính công có bàn, ghế, bút, phiếu in sẵn và hòm phiếu để thuận tiện cho người dân trả lời khảo sát.

- Mẫu phiếu, cách triển khai, tổng hợp, phân tích, tính toán theo hướng dẫn tại phụ lục 1, 2, 3.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Văn hóa- Xã hội**

- Theo dõi, đôn đốc Điểm phục vụ hành chính công thực hiện khảo sát, lấy ý kiến hài lòng của cá nhân, tổ chức đúng yêu cầu, tiến độ.

- Theo dõi, đôn đốc công khai kết quả khảo sát của tháng vào ngày cuối cùng của tháng tại Điểm phục vụ hành chính công và trên Trang thông tin điện tử của xã.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các chỉ tiêu đạt mức độ hài lòng thấp, tham mưu UBND xã chỉ đạo các bộ phận, công chức chuyên môn có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình điều tra, khảo sát xã hội học.

### **2. Điểm phục vụ Hành chính công**

- Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại Điểm phục vụ hành chính công của xã khi người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC.

- Tổng hợp và báo cáo UBND xã (qua phòng Văn hóa – Xã hội) kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức thuộc cơ quan UBND xã.

- Thực hiện công khai kết quả khảo sát của tháng định kỳ vào ngày cuối cùng của tháng tại Điểm phục vụ hành chính công và trên Trang thông tin điện tử của xã.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư điện tử, sổ góp ý... theo quy định tại Điểm phục vụ hành chính công của xã.

- Tham mưu UBND xã xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua kênh thông tin (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, sổ góp ý).

- Thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp tích cực tham gia góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát, tính dân chủ và chất lượng cung ứng dịch vụ công.

### **3. Phòng Kinh tế xã**

Phối hợp với Điểm phục vụ hành chính công xây dựng dự toán và đảm bảo kinh phí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

### **4. Trung tâm Văn hóa- Thông tin và Thể thao**

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hài lòng, về các quy định hành chính, TTHC.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu phòng, ban chuyên môn, cán bộ, công chức được phân công nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND xã (qua Văn phòng HĐND- UBND xã) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- Phòng Nội vụ huyện;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã ;
- UBMTTQ VN xã;
- Cán bộ, công chức của xã;
- Lưu: VP UBND xã.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quang Huy**

**Phụ lục 1**  
**HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ KHẢO SÁT**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /10/2025*  
*của UBND xã Phượng Dực)*

Cách thức tự khảo sát tại Điểm phục vụ Hành chính công

Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức tại Điểm phục vụ Hành chính công phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, người đại diện tổ chức đánh giá và tự bỏ phiếu vào Hòm phiếu.

Hòm phiếu được bố trí tại Điểm phục vụ Hành chính công, có khóa và niêm phong.

Trước khi mở Hòm phiếu, những người tham gia phải kiểm tra khóa, niêm phong, nếu phát hiện nghi ngờ về sự an toàn của Hòm phiếu phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị biết, có biện pháp xử lý.

Việc mở Hòm phiếu được thực hiện định kỳ ít nhất 03 tháng 01 lần và có lập biên bản trước sự chứng kiến của các bên, gồm: đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị; Điểm phục vụ Hành chính công; các cá nhân, bộ phận có liên quan (tối thiểu 03 người).

Sau khi mở Hòm phiếu, người tham gia tập hợp phiếu, lập biên bản về số lượng phiếu, chuyển phiếu cho bộ phận được giao xử lý phiếu theo thẩm quyền.

Sau khi kết thúc việc mở Hòm phiếu, chìa khóa được chuyển cho bộ phận được giao nhiệm vụ quản lý Hòm phiếu.

Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng HĐND- UBND xã tham mưu UBND xã tiếp tục triển khai thực hiện song song 2 hình thức lấy ý kiến hài lòng bằng phiếu giấy hoặc mã QR Code.

Trường hợp Thành phố triển khai ứng dụng CNTT trong khảo sát sự hài lòng, việc khảo sát được tiến hành theo phương thức điện tử./.

**Phụ lục 2**

**MẪU 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 /KH-UBND ngày /10/2025 của UBND xã)*

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. Cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa có đáp ứng yêu cầu (*nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...*)?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 3. Thành phần hồ sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?

☐ 5    ☐ 4    ☐ 3    ☐ 2    ☐ 1

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**

*\* Ghi chú: Trong quá trình thực hiện, các tiêu chí, thuật ngữ trong mẫu phiếu này có thể được điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với quy định mới và thực tiễn triển khai tại từng đơn vị./.*

**Phụ lục 3**  
**MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của UBND xã)*

**BÁO CÁO**  
**Kết quả khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức đã giao dịch,**  
**nhận kết quả giải quyết TTHC năm 2025**

1. Kết quả triển khai

| STT | Nội dung                                               | Kết quả thực hiện (1) |
|-----|--------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.  | Đơn vị triển khai khảo sát                             |                       |
| 2.  | Thời gian triển khai trong năm                         |                       |
| 3.  | Hình thức khảo sát                                     |                       |
| 4.  | Kỳ lấy phiếu                                           |                       |
| 5.  | Đơn vị được giao chủ trì tham mưu triển khai thực hiện |                       |
| 6.  | Lĩnh vực/TTHC có số phiếu khảo sát nhiều nhất          |                       |
| 7.  | Tổng số phiếu khảo sát thu về trong năm                |                       |
| 8.  | Hình thức công khai kết quả khảo sát                   |                       |
| 9.  | Số đơn vị trực thuộc triển khai khảo sát               |                       |
| 10. | Tổng số phiếu khảo sát tại các đơn vị trực thuộc       |                       |

2. Khó khăn, vướng mắc (nếu có)

3. Kiến nghị, đề xuất (nếu có)

