ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ HƯƠNG PHỐ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 118 /KH-UBND	*Hương Phố, ngày 15 tháng 7 năm 2026*

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định TTHC và dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hương Phố năm 2026

Thực hiện Quyết định số 981/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND xã Hương Phố về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026; UBND xã ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hương Phố năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Giúp UBND xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ ứng xử, giao tiếp theo hướng thân thiện, chuyên nghiệp, không xảy ra tình trạng gây phiên hà, những nhiễu, gây khó khăn cho các tổ chức, cá nhân,... góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, xây dựng một nền hành chính phục vụ, văn minh, hiện đại.

2. Yêu cầu:

- Phải bảo đảm khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong

việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức đã có giao dịch hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP RÀ SOÁT, KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hương Phố năm 2026.

2. Người thực hiện việc khảo sát:

Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Phương pháp khảo sát:

- Khảo sát đánh giá trên hệ thông máy tính bảng.

- Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thông qua Phiếu khảo sát (lưu hồ sơ theo quy định).

4. Số lượng phiếu rà soát, khảo sát:

- Đối với khảo sát đánh giá trên hệ thông máy vi tính: Số lượng không giới hạn tùy thuộc nhu cầu người dân đánh giá.

- Khảo sát trực tiếp: 200 phiếu.

5. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 01/8/2026 đến 10/11/2026 (dự kiến chia làm 3 đợt). Cụ thể:

- Đợt 01 từ ngày **03/8/2026** đến ngày **31/8/2026** (60 phiếu khảo sát).

- Đợt 02 từ ngày **01/9/2026** đến ngày **30/9/2026** (60 phiếu khảo sát).

- Đợt 03 từ ngày **01/10/2026** đến ngày **10/11/2026** (80 phiếu khảo sát).

6. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được báo cáo công khai trên trang thông tin của xã Hương Phố và điểm niêm yết thông tin công khai tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công; là cơ sở tham khảo công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với các đơn vị phục vụ hành chính công và cán bộ, công chức phụ trách đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

7. Kinh phí: Nguồn kinh phí do UBND xã bố trí hằng năm cho

Phục vụ hành chính công.

7. Kinh phí: Nguồn kinh phí do UBND xã bố trí hằng năm cho Trung tâm Phục vụ hành chính công.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN: Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu các nội dung:

- Xây dựng, lập mẫu Phiếu rà soát, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa triển khai thực hiện hiệu quả. Đồng thời, có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này tại mỗi đơn vị.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo Phó Chủ tịch UBND phụ trách lĩnh vực cho ý kiến chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:
- TT Đảng ủy xã; } Báo cáo
- TT HĐND xã; }
- CT và các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;;
- Lưu: VT, TTPVHCC.(Tiếng)

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

Nguyễn Khánh Dũng



ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HƯƠNG PHỐ

Số TT:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

(Gồm 42 tiêu chí khảo sát)

Họ và tên:.....Năm sinh: .....

Nghề nghiệp:.....

Địa chỉ:.....

Nhằm xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, UBND xã tổ chức ***"Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công"***. Từ kết quả cuộc khảo sát này, UBND xã có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống. Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

Các tiêu chí đánh giá	Phương án đánh giá
I. Về cán bộ, công chức	
1. Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	☐ Rất tốt ☐ Tốt ☐ Bình thường ☐ Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	☐ Có tinh thần trách nhiệm cao ☐ Bình thường ☐ Thiếu trách nhiệm
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	☐ Đầy đủ, một lần, dễ hiểu ☐ Tạm được ☐ Còn khó hiểu ☐ Không hiểu, cảm thấy phiền hà
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	☐ Am hiểu công việc, chuyên nghiệp ☐ Tạm được

	☐ Giải quyết công việc còn lúng túng, tỏ ra không am hiểu công việc	
5. Đánh giá mức độ am hiểu, sử dụng CNTT của CBCC Trung tâm Phục vụ hành chính công để thực hiện dịch vụ công	☐ Rất tốt	
	☐ Bình thường	
	☐ Chưa tốt	
II. Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch		
6. Bàn ghế phục vụ cho tổ chức, công dân	☐ Rất tốt	☐ Tốt
	☐ Chưa tốt	
7. Nhiệt độ phòng làm việc	☐ Thoáng mát	☐ Tạm được
	☐ Nóng bức	
8. Dịch vụ photo	☐ Có	
	☐ Không	
9. Hệ thống camrera giám sát CBCC Trung tâm Phục vụ hành chính công; máy bấm chờ số thứ tự khi giải quyết TTHC	☐ Có	
	☐ Không	
10. Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo sạch sẽ, ánh sáng	☐ Có	
	☐ Không	
11. Các điều kiện hỗ trợ khác	☐ Rất tốt	☐ Tốt
	☐ Chưa tốt	
III. Về công khai công vụ		
12. Vị trí làm việc của của Trung tâm Phục vụ hành chính công	☐ Thuận tiện	☐ Tạm được
	☐ Chưa thuận tiện	
13. Các nội dung niêm yết công khai	☐ Rõ ràng, đầy đủ	☐ Tạm được
	☐ Chưa rõ ràng, đầy đủ	
14. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	☐ Có	☐ Không
IV. Về quy trình		
15. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy	☐ Hợp lý	

27. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ Có ☐ Có nhưng không thường xuyên ☐ Không có
28. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý *(nếu công dân có phản ánh, kiến nghị, góp ý)*	☐ Có ☐ Có nhưng chưa tốt lắm ☐ Không
29. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý và tư vấn các vấn đề vướng mắc về TTHC	☐ Có phản hồi ☐ Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng ☐ Không phản hồi
30. Trung tâm Phục vụ hành chính công có hỗ trợ người yếu thế	☐ Có ☐ Có nhưng chưa tốt lắm ☐ Không
IX. Đánh giá người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính	
31. Đánh giá CBCC Trung tâm Phục vụ hành chính công tái sử dụng số hóa hồ sơ	☐ Có ☐ Có nhưng chưa tốt lắm ☐ Không
32. Đánh giá CBCC Trung tâm Phục vụ hành chính công khai thác hiệu quả thông tin chia sẻ các cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, bảo hiểm xã hội, đất đai, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành	☐ Có ☐ Có nhưng chưa tốt lắm ☐ Không
X. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân	☐ Rất hài lòng ☐ Hài lòng ☐ Chưa hài lòng
XI. Trong 10 nội dung dưới đây, xin Ông/Bà lựa chọn 05 nội dung mà Ông/Bà mong muốn chính quyền tập trung nguồn lực để cải thiện chất lượng trong thời gian tới? 33. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân. 34. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	

định hiện hành	☐ Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm
16. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	☐ Đúng trình tự, cách thức ☐ Chưa đúng trình tự, cách thức
17. Cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý hồ sơ có gợi ý làm việc tại phòng chuyên môn mà không qua Trung tâm Phục vụ hành chính công không?	☐ Có ☐ Không
V. Về thủ tục	
18. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	☐ Đơn giản, dễ thực hiện ☐ Rườm rà, cần cải tiến thêm
19. Ngoài thủ tục quy định cán bộ, công chức có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác	☐ Có ☐ Không Nếu có, thêm loại giấy tờ gì? .....
VI. Về thời gian	
20. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	☐ Nhanh ☐ Tạm được ☐ Lâu
21. Nếu chờ đợi lâu, lý do	☐ Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc ☐ Do cán bộ, công chức xử lý chậm ☐ Lý do khác (CC đi làm muộn/làm việc riêng, lãnh đạo đi vắng...)
22. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn	☐ Sớm hơn ☐ Đúng hẹn ☐ Trễ hẹn
VII. Về phí, lệ phí	
23. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết	☐ Đúng quy định ☐ Không đúng quy định
24. Đánh giá lệ phí thu theo quy định hiện nay	☐ Cao ☐ Chấp nhận, tạm được ☐ Thấp
25. Lựa chọn ưu tiên nạp lệ phí khi giải quyết TTHC	☐ Nạp trực tuyến ☐ Nạp tiền mặt
26. Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định	☐ Có ☐ Không
VIII. Về cơ chế giám sát, góp ý	

35. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.

36. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.

37. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.

38. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân.

39. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.

40. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

41. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

42. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

XII. Ý kiến bổ sung (nếu có) (*xin Ông/Bà ghi cụ thể, nếu có*):

.....

.....

.....

.....