ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số483 /KH-UBND	*Phú Ninh, ngày 12 tháng1 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại xã Phú Ninh

Thực hiện Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27/10/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng, ban hành Quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố; Công văn số 4968/UBND-SNV ngày 04/6/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc Nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại thành phố Đà Nẵng. UBND xã Phú Ninh ban hành kế hoạch triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đánh giá chính xác, khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm; công khai, minh bạch, góp phần đẩy mạnh thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính nói chung, công tác cải cách TTHC nói riêng; nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước. Làm cơ sở để lãnh đạo UBND xã nắm bắt các tồn tại, hạn chế và đề ra các giải pháp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công để phục vụ người dân tại cơ quan hành chính nhà nước tại xã Phú Ninh

2. Yêu cầu

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo khách quan, trung thực, minh bạch, công bố kịp thời, thông tin chính xác, đầy đủ, dễ tiếp cận, dễ sử dụng.

Các cơ quan, đơn vị căn cứ vào kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân để nghiên cứu, triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Đối tượng, phạm vi

a) **Đối tượng khảo sát:** Tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, nộp hồ sơ, nhận kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh.

b) **Phạm vi thực hiện:** Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND xã Phú Ninh, gồm: Trung tâm Phục vụ hành chính công, Văn phòng HĐND&UBND, Phòng Kinh tế, Phòng VH-XH.

c) **Lĩnh vực khảo sát:** Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua các nội dung, gồm:

- Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trên từng lĩnh vực.

- Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với thời gian, kết quả giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã.

- Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với điều kiện cơ sở vật chất, môi trường giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2. Thời gian thực hiện: Việc khảo sát được tiến hành thường xuyên, khi công dân hoàn tất thủ tục nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (thời gian bắt đầu triển khai thực hiện: từ tháng 11/2026).

3. Phương pháp khảo sát sự hài lòng

a) Khảo sát trực tuyến

- Tạo mã QR liên kết với link khảo sát để tiến hành khảo sát trực tuyến (theo biểu mẫu đã tạo).

- Mã QR được in, niêm yết tại quầy giao dịch.

- Người dân quét mã QR bằng điện thoại thông minh, hệ thống sẽ hiển thị bảng khảo sát ngắn gọn, người dân chỉ cần thực hiện đánh giá theo các mức độ được thiết lập trên hệ thống, chọn mức độ hài lòng, xác nhận và gửi phản hồi.

b) Khảo sát trực tiếp đối với trường hợp người dân không có điện thoại thông minh: Đánh giá mức độ hài lòng vào phiếu khảo sát giấy.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch này; thiết kế, xây dựng biểu mẫu khảo sát trực tuyến và trực tiếp, tạo mã QR. Niêm yết, phổ biến mã QR, phiếu khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; hướng dẫn, người dân tham gia đánh giá.

- Công chức tiếp nhận và trả kết quả theo lĩnh vực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm về số lượng khảo sát (số lượng khảo sát tương ứng với số hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết).

- Tổng hợp, báo cáo, trình lãnh đạo UBND xã phê duyệt kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng; phối hợp với các phòng chuyên môn 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.

2. Phòng Văn hoá xã hội

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để thiết kế, xây dựng biểu mẫu khảo sát trực tuyến và trực tiếp, tạo mã QR.

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền đến toàn thể đội ngũ công chức thuộc phạm vi quản lý của các phòng, đơn vị trên địa bàn xã, để có nhận thức đầy đủ, chính xác về trách nhiệm phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường tuyên truyền đến người dân trên địa bàn xã về mục đích khảo sát để người dân hiểu, đồng thuận và tích cực tham gia đóng góp ý kiến.

- Công khai kết quả khảo sát tại trụ sở UBND xã và trên Cổng/Trang thông tin điện tử của xã.

- Trên cơ sở kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân, tham mưu UBND xã đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của lãnh đạo các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã.

3. Phòng Kinh tế xã

Chịu trách nhiệm tham mưu UBND xã bố trí kinh phí cho các hoạt động in ấn tài liệu, mua sắm vật tư cần thiết phục vụ công tác khảo sát theo kế hoạch (nếu có).

Ngoài ra, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn và chức năng quản lý, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch; đồng thời căn cứ kết quả đánh giá của người dân để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ hàng năm của công chức thuộc phạm vi quản lý.

Trên đây là Kế hoạch của UBND xã Phú Ninh về khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại xã Phú Ninh./.

Nơi nhận:
- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- TT Đảng ủy, HĐND, UBMTTQVN xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

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

Võ Văn Nam