

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Thuận

Căn cứ Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 19/01/2026 của Ủy ban nhân dân (UBND) xã Vĩnh Thuận về công tác cải cách hành chính năm 2026.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), UBND xã Vĩnh Thuận ban hành kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời, thu thập các thông tin góp ý của người dân, doanh nghiệp nhằm đánh giá khách quan việc tuân thủ các quy định của pháp luật trong giải quyết TTHC. Qua đó, phát huy vai trò giám sát của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu

- Việc tiến hành khảo sát ý kiến của người dân, doanh nghiệp là việc làm thường xuyên với hình thức thiết thực, kịp thời.

- Việc khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Kết quả khảo sát phải được công bố đầy đủ, kịp thời, công khai theo quy định và là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Tất cả các TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Thuận.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, doanh nghiệp được tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Khảo sát chung về các yếu tố cơ bản trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (thể hiện qua đánh giá hài lòng hoặc không hài lòng) về các tiêu chí:

- Về kết quả giải quyết TTHC.
- Về cách ứng xử, giao tiếp, tinh thần trách nhiệm của công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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.

3. Phương pháp khảo sát

Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thông qua Phiếu lấy ý kiến.

4. Số lượng phiếu khảo sát

Thực hiện 150 phiếu đối với giải quyết TTHC trên tất cả các lĩnh vực.

5. Thời gian tổ chức khảo sát

Từ ngày ban hành kế hoạch đến 31/12/2026.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch này. Theo dõi thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo Kế hoạch.

- Tổng hợp, đánh giá kết quả trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo những nội dung đã được xây dựng trong phiếu lấy ý kiến và báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân xã có giải pháp thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

2. Phòng Văn hoá - Xã hội

Hỗ trợ phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện kế hoạch này đến toàn thể người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

3. Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Có trách nhiệm thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với các TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách theo đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của UBND xã Vĩnh Thuận./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND xã (b/c);
- CT và các PCT UBND;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH;
- Các phòng, ban, ngành xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Trường áp các ấp;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Trung