

Số: /KH-UBND

Mỹ Hương, ngày tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện sáng kiến “Khảo sát trực tiếp và trực tuyến mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mỹ Hương năm 2026”

Căn cứ Quyết định số 3338/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính thành phố năm 2026; Kế hoạch số 230/KH-UBND ngày 19/5/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về phát động phong trào thi đua đẩy mạnh công tác khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2026;

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 07/01/2026 của Ủy ban nhân dân xã Mỹ Hương về Cải cách hành chính xã Mỹ Hương năm 2026; Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 12/02/2026 của Ủy ban nhân dân xã Mỹ Hương về Công tác kiểm soát thủ tục hành chính; triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026;

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; thực hiện hiệu quả cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số; cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Ủy ban nhân dân xã Mỹ Hương ban hành Kế hoạch thực hiện sáng kiến “Khảo sát trực tiếp và trực tuyến mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã năm 2026”, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Thu thập ý kiến góp ý nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện hiệu quả giải quyết TTHC và các chỉ số cải cách hành chính.

2. Yêu cầu

- Khảo sát thực hiện khách quan, công khai, thuận tiện, bảo đảm tính tự nguyện.

- Kết quả được tổng hợp, phân tích và sử dụng phục vụ công tác chỉ đạo, nâng cao chất lượng phục vụ.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI KHẢO SÁT

1. Đối tượng

Cá nhân, tổ chức đã thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2. Phạm vi

Các lĩnh vực tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm trong năm 2026.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Khảo sát mức độ hài lòng về: tiếp cận thông tin, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, hướng dẫn của công chức, thái độ phục vụ, thời gian giải quyết, kết quả giải quyết, phí và lệ phí, tính công khai, minh bạch và chất lượng phục vụ của Trung tâm.

IV. HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Khảo sát trực tiếp (Phiếu khảo sát bản giấy) tại quầy giao dịch

(Phiếu khảo sát tại Phụ lục 1 ban hành kèm theo Kế hoạch này).

2. Khảo sát trực tuyến qua mã QR liên kết biểu mẫu điện tử

(Mã QR và giao diện Phiếu khảo sát điện tử tại Phụ lục 2 ban hành kèm theo Kế hoạch này).

Khuyến khích đánh giá ngay sau khi nhận kết quả; **tối thiểu 40 phiếu/tháng** (gồm bản giấy và điện tử).

V. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Thực hiện ngay sau khi ban hành Kế hoạch. Tổng hợp, đánh giá theo tháng, quý, năm và lồng ghép kết quả trong báo cáo cải cách hành chính, kiểm soát TTHC theo quy định.

VI. PHƯƠNG PHÁP TỔNG HỢP, ĐÁNH GIÁ

Thống kê tỷ lệ hài lòng, tổng hợp ý kiến góp ý. Phân tích kết quả, đề xuất giải pháp cải thiện đối với các nội dung còn hạn chế.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Chủ trì triển khai khảo sát; hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện khảo sát bằng phiếu giấy và quét mã QR. Tổng hợp, phân tích kết quả và tham mưu Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo dõi, tổng hợp kết quả khảo sát, tham mưu Ủy ban nhân dân xã báo cáo về cơ quan cấp trên theo quy định và sử dụng kết quả làm cơ sở cải tiến chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

2. Các Phòng chuyên môn xã

Phối hợp triển khai khảo sát và tiếp thu, xử lý các ý kiến góp ý thuộc lĩnh vực

phụ trách (nếu có).

Trên đây là Kế hoạch của Ủy ban nhân dân xã Mỹ Hương về thực hiện sáng kiến “Khảo sát trực tiếp và trực tuyến mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã năm 2026”./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND và UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Đăng Trang TTĐT/Fanpage/Zalo OA xã;
- Lưu: VT.

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

La Thị Bích Ngoan

(Đính kèm Kế hoạch số: /KH-UBND ngày /8/2026
của UBND xã Mỹ Hương)

Số thứ tự phiếu:

Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mỹ Hương năm 2026

Ủy ban nhân dân xã Mỹ Hương trân trọng cảm ơn Quý Ông/Bà đã sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Quý Ông/Bà dành ít phút đánh giá chất lượng phục vụ của chúng tôi qua Phiếu khảo sát. Phiếu này chỉ phục vụ công tác nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và được bảo mật thông tin của cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát.

☐ Bảo hiểm y tế ☐ Bảo trợ xã hội ☐ Đăng ký hộ kinh doanh

☐ Lĩnh vực khác (cụ thể):

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Quý Ông/Bà đánh dấu (✓) vào một mức đánh giá phù hợp

STT	Nội dung đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1	Thông tin về thủ tục hành chính được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu	☐	☐	☐	☐	☐
2	Việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện nhanh chóng, thuận tiện	☐	☐	☐	☐	☐
3	Công chức hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu, đúng quy định	☐	☐	☐	☐	☐
4	Thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức lịch sự, thân thiện, tôn trọng	☐	☐	☐	☐	☐
5	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng hoặc sớm hơn quy định	☐	☐	☐	☐	☐
6	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính chính xác, đầy đủ	☐	☐	☐	☐	☐
7	Việc thu phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện công khai, đúng quy định	☐	☐	☐	☐	☐
8	Nhìn chung, Ông/Bà hài lòng với chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	☐	☐	☐	☐	☐

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP (NẾU CÓ)

1. Nội dung cần ưu tiên cải thiện

☐ Rút ngắn thời gian giải quyết

- ☐ Đơn giản thành phần hồ sơ
- ☐ Thái độ phục vụ
- ☐ Dịch vụ công trực tuyến
- ☐ Cơ sở vật chất
- ☐ Công khai thủ tục

2. Ý kiến đóng góp khác

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Ông/Bà!

Phụ lục 2
Cách tham gia khảo sát bằng bản điện tử

(Đính kèm Kế hoạch số: /KH-UBND ngày /8/2026
của UBND xã Mỹ Hương)

1. Cách tham gia Phiếu khảo sát (bản điện tử)

Cách 1: Bấm vào đường link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnAwZD6UgKnu37qtH6t3GrSVMu590h05tFePYPw1zZjJ6zuQ/viewform>

Cách 2: Quét nhanh bằng mã QR sau đây:



2. Giao diện Phiếu khảo sát



Phiếu khảo sát

Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mỹ Hương năm 2026