ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ THƯỢNG NINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2336/UBND-VHXH V/v thực hiện tuyên truyền việc khảo sát hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026	*Thượng Ninh, ngày 12 tháng 10 năm 2026*

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Trung tâm Cung ứng dịch vụ công xã;
- Công an xã;
- Trưởng các thôn trên địa bàn xã.

Thực hiện Kế hoạch số 764/KH-SNV ngày 12/5/2026 về khảo sát, điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành cấp tỉnh, Công văn số 7573/SNV-CCHC&VTLT của Sở Nội vụ tỉnh Thanh Hóa về việc thực hiện tuyên truyền việc khảo sát hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026; UBND xã Thượng Ninh yêu cầu các cơ quan, đơn vị và các thôn tập trung triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Mục đích, yêu cầu

1.1. Mục đích

Tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026, giúp cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn nắm được mục đích, ý nghĩa, đối tượng, phương thức triển khai khảo sát; qua đó nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

Thông qua công tác tuyên truyền, tạo điều kiện để người dân thuộc đối tượng khảo sát chủ động tiếp nhận thông tin, phối hợp thực hiện và cung cấp ý kiến trung thực, khách quan về quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

1.2. Yêu cầu

Công tác tuyên truyền phải được triển khai đồng bộ, thiết thực, đúng nội dung, thời gian theo hướng dẫn; kết hợp các hình thức tuyên truyền trực tiếp với hệ thống thông tin cơ sở, bảo đảm thông tin được phổ biến rộng rãi đến các thôn và người dân trên địa bàn.

Việc tổ chức thực hiện phải phù hợp với điều kiện thực tế của xã miền núi; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân, bảo đảm phối hợp chặt chẽ, không chồng chéo nhiệm vụ.

Tuyên truyền phải bảo đảm tính khách quan, không gây phiền hà cho người dân; không vận động, định hướng, can thiệp vào nội dung trả lời hoặc tác động đến kết quả khảo sát. Việc khảo sát, phát phiếu và thu thập ý kiến được thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

2. Nội dung, hình thức và thời gian tuyên truyền

2.1. Nội dung tuyên truyền

Tập trung phổ biến các nội dung sau:

a) Mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026, gắn với việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính.

b) Đối tượng khảo sát là các cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính phát sinh trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/9/2026, thuộc mẫu khảo sát do Sở Nội vụ lựa chọn theo quy định.

c) Phương thức triển khai: Sở Nội vụ tổ chức phát phiếu khảo sát đến các cá nhân thuộc mẫu khảo sát thông qua nhân viên bưu điện tại địa phương theo kế hoạch và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

d) Trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị và người dân trong quá trình triển khai khảo sát; khuyến khích người thuộc đối tượng khảo sát tham gia và cung cấp ý kiến trung thực, khách quan, phản ánh đúng trải nghiệm thực tế khi thực hiện thủ tục hành chính.

2.2. Hình thức tuyên truyền

a) **Tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh:** Tổ chức phát thanh trên hệ thống truyền thanh của xã và các thôn với tần suất ít nhất 01 lần/ngày trong toàn bộ thời gian tuyên truyền. Nội dung phát thanh phải ngắn gọn, dễ hiểu, dễ tiếp cận, phù hợp với điều kiện tiếp nhận thông tin của người dân.

b) **Tuyên truyền tại các cuộc họp, hội nghị:** Lồng ghép thông tin về cuộc khảo sát tại các cuộc họp, hội nghị do UBND xã tổ chức và các cuộc họp thôn phù hợp, bảo đảm cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân được tiếp cận thông tin cần thiết.

c) **Tuyên truyền trên môi trường điện tử:** Đăng tải nội dung tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của xã (nếu có); đồng thời sử dụng các kênh thông tin

chính thức của địa phương để phổ biến rộng rãi đến cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân.

d) **Tuyên truyền bằng xe lưu động:** Tổ chức tuyên truyền bằng xe lưu động khi có điều kiện, phù hợp với địa bàn và khả năng bố trí phương tiện, nhân lực của xã.

đ) **Tuyên truyền trực tiếp tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính:** Phổ biến thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các địa điểm cung cấp dịch vụ hành chính công phù hợp, tạo điều kiện để người dân nắm bắt thông tin trong quá trình giao dịch.

2.3. Thời gian thực hiện

Thời gian tuyên truyền từ ngày **12/10/2026 đến hết ngày 30/10/2026**.

Các cơ quan, đơn vị và các thôn triển khai ngay sau khi nhận được Công văn này; bảo đảm duy trì tuyên truyền thường xuyên, liên tục trong thời gian quy định.

3. Phân công nhiệm vụ

3.1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì, tham mưu UBND xã tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi và đôn đốc công tác tuyên truyền khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026 trên địa bàn xã.

Tham mưu nội dung tuyên truyền thống nhất; chỉ đạo phối hợp với Trung tâm Cung ứng dịch vụ công xã và các thôn triển khai các hình thức tuyên truyền phù hợp, bảo đảm đúng nội dung, thời gian quy định.

Theo dõi tiến độ thực hiện; tổng hợp tình hình, kết quả tuyên truyền của các cơ quan, đơn vị và các thôn; kịp thời tham mưu UBND xã chỉ đạo giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh và thực hiện chế độ báo cáo theo yêu cầu.

3.2. Trung tâm Cung ứng dịch vụ công xã

Chủ trì thực hiện tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh của xã; phối hợp, hướng dẫn các thôn tổ chức phát thanh nội dung tuyên truyền ít nhất 01 lần/ngày từ ngày 12/10/2026 đến hết ngày 30/10/2026.

Chủ động bố trí thời lượng, khung giờ phát thanh phù hợp với điều kiện sinh hoạt của người dân; bảo đảm nội dung rõ ràng, dễ nghe, dễ hiểu và duy trì phát thanh đầy đủ trong thời gian quy định.

Phối hợp thực hiện tuyên truyền lưu động khi có điều kiện và theo chỉ đạo của UBND xã; cung cấp thông tin về tình hình phát thanh, tuyên truyền cho Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp.

3.3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Tổ chức phổ biến, niêm yết hoặc cung cấp thông tin về cuộc khảo sát tại địa điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn người dân nắm được mục đích, ý nghĩa và phương thức triển khai khảo sát.

Quán triệt cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử và chất lượng phục vụ; thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc tác động đến tính khách quan của kết quả khảo sát.

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội trong quá trình triển khai và cung cấp thông tin phục vụ tổng hợp kết quả thực hiện khi có yêu cầu.

3.4. Công an xã

Tổ chức quán triệt, tuyên truyền đến cán bộ, chiến sĩ về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử và chất lượng phục vụ Nhân dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nhất là khi tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến thông tin về cuộc khảo sát đến người dân đã thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực công tác của lực lượng Công an; hướng dẫn người dân nắm rõ mục đích, phương thức triển khai khảo sát và tham gia cung cấp ý kiến trung thực, khách quan theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

Chỉ đạo cán bộ, chiến sĩ thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy trình công tác và quy tắc ứng xử; không có hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, vận động hoặc định hướng câu trả lời của người dân, bảo đảm tính độc lập, khách quan của kết quả khảo sát.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai tuyên truyền; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, tham mưu giải quyết.

3.5. Phòng Kinh tế, Văn phòng HĐND-UBND xã

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phổ biến nội dung Công văn này đến cán bộ, công chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý; lồng ghép tuyên truyền tại các cuộc họp, hội nghị và hoạt động chuyên môn phù hợp với nhiệm vụ tham mưu.

Nâng cao trách nhiệm trong thực thi công vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện đúng quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và

phục vụ người dân, tổ chức. Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội trong quá trình triển khai khi có yêu cầu.

3.6. Trưởng các thôn

Tổ chức thông tin, tuyên truyền đến Nhân dân trên địa bàn bằng hình thức phù hợp; phối hợp với Trung tâm Cung ứng dịch vụ công xã duy trì phát thanh qua hệ thống loa truyền thanh thôn ít nhất 01 lần/ngày trong thời gian từ ngày 12/10/2026 đến hết ngày 30/10/2026.

Lồng ghép nội dung tuyên truyền tại các cuộc họp thôn và hoạt động cộng đồng phù hợp; chú trọng phổ biến thông tin trực tiếp đến những người dân ít có điều kiện tiếp cận thông tin trên môi trường điện tử.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tuyên truyền; phản ánh kịp thời tình hình triển khai, những khó khăn, vướng mắc về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, tham mưu xử lý.

UBND xã yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan, Công an xã và Trưởng các thôn nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung được phân công; bảo đảm đúng tiến độ, thiết thực, hiệu quả và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương. Kết thúc đợt tuyên truyền, các cơ quan, đơn vị và các thôn gửi báo cáo ngắn gọn về kết quả thực hiện, trong đó nêu rõ hình thức tuyên truyền, tần suất phát thanh, phạm vi triển khai và khó khăn, vướng mắc (nếu có), về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) trước ngày **31/10/2026** để tổng hợp, tham mưu báo cáo theo yêu cầu./.

Nơi nhận:
- Như trên (thực hiện);
- Chủ tịch; Các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Khắc Công