UBND XÃ THƯỢNG NINH **TRUNG TÂM PVHCC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:35/TB-TTPVHCC	*Thượng Ninh, ngày14 tháng 10 năm 2026*

THÔNG BÁO
Về việc tuyên truyền khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026

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 và Công văn số 7573/SNV-CCHC&VTLT của Sở Nội vụ tỉnh Thanh Hóa về việc thực hiện tuyên truyền khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026; thực hiện Công văn số 2336/UBND-VHXH ngày 12/10/2026 của UBND xã Thượng Ninh về việc tuyên truyền khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026;

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thượng Ninh thông báo một số nội dung để cán bộ, công chức và Nhân dân biết, phối hợp thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA CỦA CUỘC KHẢO SÁT

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026 nhằm thu thập ý kiến đánh giá khách quan của người dân về chất lượng phục vụ, quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả khảo sát là cơ sở để đánh giá chất lượng phục vụ, xác định những ưu điểm, tồn tại, hạn chế và đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG THỨC KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

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 và thuộc mẫu khảo sát do Sở Nội vụ lựa chọn theo quy định.

Không phải tất cả người dân đến giao dịch tại Trung tâm đều thuộc đối tượng khảo sát. Việc lựa chọn đối tượng được thực hiện theo mẫu và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

2. Phương thức khảo sát

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.

Người dân thuộc đối tượng khảo sát đề nghị phối hợp tiếp nhận, nghiên cứu và trả lời phiếu theo hướng dẫn; cung cấp ý kiến trung thực, khách quan, phản ánh đúng trải nghiệm thực tế trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

III. VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TẠI TRUNG TÂM

Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thượng Ninh có trách nhiệm:

1. Nâng cao tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ Nhân dân

Nêu cao tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử trong thực thi nhiệm vụ.

Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao; tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định, quy trình, thẩm quyền và thời hạn.

Giao tiếp lịch sự, tôn trọng, tận tình hướng dẫn, giải thích rõ ràng, dễ hiểu; không có thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm, gây khó khăn hoặc phiền hà cho người dân.

Chủ động hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật và những người gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn về cuộc khảo sát

Chủ động tìm hiểu, nắm vững mục đích, ý nghĩa, đối tượng và phương thức triển khai khảo sát để cung cấp thông tin chính xác, thống nhất cho người dân khi cần thiết.

Thực hiện niêm yết, phổ biến thông tin về cuộc khảo sát tại Trung tâm; hướng dẫn người dân hiểu rõ việc tham gia khảo sát nhằm phản ánh chất lượng phục vụ thực tế của cơ quan hành chính nhà nước.

Giải thích rõ rằng người dân thuộc đối tượng khảo sát cần đưa ra ý kiến đánh giá theo đúng trải nghiệm thực tế của bản thân; không hướng dẫn theo hướng lựa chọn câu trả lời tích cực hoặc tiêu cực.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong quá trình tuyên truyền, triển khai khảo sát theo nhiệm vụ được giao.

3. Bảo đảm tính khách quan, trung thực của kết quả khảo sát

Không vận động, gây áp lực, gợi ý, định hướng hoặc tác động để người dân đưa ra câu trả lời theo mong muốn của cán bộ, công chức hoặc cơ quan, đơn vị.

Không can thiệp vào việc lựa chọn đối tượng khảo sát, nội dung trả lời, việc phát và thu phiếu khảo sát trái với hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

Không có hành vi che giấu thông tin, cản trở người dân tham gia khảo sát hoặc làm sai lệch kết quả khảo sát.

Tôn trọng quyền đưa ra ý kiến độc lập của người dân; bảo đảm người dân được phản ánh trung thực, khách quan về quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

4. Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính

Mỗi cán bộ, công chức phải xác định việc nâng cao sự hài lòng của người dân là trách nhiệm thường xuyên trong thực thi công vụ; lấy chất lượng giải quyết công

việc, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân làm yêu cầu quan trọng trong thực hiện nhiệm vụ.

Nghiêm túc chấn chỉnh những biểu hiện thiếu trách nhiệm, giao tiếp không chuẩn mực, gây phiền hà, sách nhiễu hoặc có hành vi ảnh hưởng đến tính độc lập, khách quan của cuộc khảo sát.

IV. TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA NGƯỜI DÂN

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thượng Ninh đề nghị người dân:

1. Chủ động tìm hiểu thông tin về cuộc khảo sát và phối hợp thực hiện khi thuộc đối tượng được lựa chọn.

2. Cung cấp ý kiến đánh giá trung thực, khách quan, phản ánh đúng trải nghiệm thực tế khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nghiên cứu kỹ nội dung phiếu khảo sát, trả lời theo hướng dẫn và theo đúng nhận xét của bản thân.

4. Không vì nể nang hoặc chịu tác động từ bất kỳ tổ chức, cá nhân nào mà thay đổi ý kiến đánh giá thực tế.

V. THỜI GIAN TUYÊN TRUYỀN

Thời gian tuyên truyền theo Công văn của UBND xã Thượng Ninh: từ ngày 12/10/2026 đến hết ngày 30/10/2026**.**

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thượng Ninh thông báo để cán bộ, công chức và Nhân dân biết, phối hợp thực hiện, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã.

Trân trọng thông báo !

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: TTPVHCC

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Lê Văn Quế

DANH SÁCH
CÔNG DÂN CHƯA ĐẾN NHẬN KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Thông báo số 01/TB-TTPVHCC ngày 28/7/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thượng Ninh)

STT	Họ và tên	Ngày sinh	Họ tên chủ hộ	Địa chỉ (Thôn)	Số điện thoại	Thủ tục hành chính

Tổng số công dân chưa nhận kết quả: …… người.