

Số: /KH-UBND

Hòa Vang, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát độc lập mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số lĩnh vực TTHC trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27/10/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành quy định khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố; Quyết định số 2851/QĐ-UBND ngày 30/6/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Bộ Chỉ số theo dõi, đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính của UBND thành phố Đà Nẵng; Kế hoạch số 185/KH-UBND ngày 17/06/2026 của UBND xã Hòa Vang về triển khai khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026; Công văn số 6845/SNV-CCHC&VTLT ngày 15/07/2026 của Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng về việc tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng Hệ thống khảo sát chuyên ngành,

Nhằm đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số lĩnh vực thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026, UBND xã Hòa Vang triển khai khảo sát độc lập mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số lĩnh vực thủ tục hành chính trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Khảo sát lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của UBND xã Hòa Vang nhằm đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số lĩnh vực thủ tục hành chính phức tạp, phát sinh nhiều hồ sơ của UBND xã, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

b) Việc khảo sát là cơ sở để thu thập ý kiến của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, là cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

a) Việc tổ chức thực hiện khảo sát phải đảm bảo khách quan, trung thực; làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công và đề ra biện pháp khắc phục, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế để nâng cao chất lượng dịch vụ công trên địa bàn quận.

b) Đảm bảo theo quy định tại Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố; Quyết định số 2851/QĐ-UBND ngày 30/6/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Bộ Chỉ số theo dõi, đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính của UBND thành phố Đà Nẵng; Công văn số 6845/SNV-CCHC&VTTLT ngày 15/07/2026 của Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng về việc tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng Hệ thống khảo sát chuyên ngành.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

a) Đối tượng: Tổ chức, công dân có giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND xã Hòa Vang.

b) Phạm vi: Khảo sát trên các lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ TTHC như lĩnh vực chứng thực, lĩnh vực đất đai.

2. Nội dung, phương pháp, hình thức khảo sát

a) Nội dung khảo sát: Tổ chức 02 đợt khảo sát chuyên ngành:

- Đợt 01: Khảo sát chuyên ngành đối với một số TTHC trên lĩnh vực đất đai.

- Đợt 02: Khảo sát chuyên ngành đối với một số TTHC trên lĩnh vực chứng thực.

b) Thời gian khảo sát

Tiến hành khảo sát khoảng 01 tháng đối với mỗi đợt khảo sát.

c) Phương pháp khảo sát

Khảo sát trực tuyến hoặc khảo sát trực tiếp tại quầy.

d) Hình thức khảo sát

Khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến thông qua mã QR bằng cách tạo Mẫu khảo sát theo từng đợt khảo sát.

đ) Số lượng khảo sát: Số lượng phiếu đảm bảo theo Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng, thời điểm tính số hồ sơ làm cơ sở xác định số lượng phiếu căn cứ theo thời điểm kết thúc đợt khảo sát.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện tốt các nội dung tại Kế hoạch này.

b) Thiết kế Mẫu khảo sát, tạo các đợt khảo sát và hướng dẫn triển khai khảo sát chuyên ngành, khảo sát độc lập.

c) Tổng hợp, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trên các nội dung triển khai; tham mưu UBND xã báo cáo Sở Nội vụ kết quả khảo sát.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Bố trí mã QR khảo sát độc lập, chuyên ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

b) Hướng dẫn người dân, tổ chức quét mã khảo sát khi đến thực hiện thủ tục hành chính đối với thủ tục hành chính tương ứng đợt khảo sát tại UBND xã Hòa Vang **đảm bảo số lượng phiếu tối thiểu** theo quy định tại Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng.

c) Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công Quốc gia nhằm tạo sự hài lòng, đồng thuận của người dân, tổ chức.

d) Tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng khảo sát độc lập, chuyên ngành về UBND xã (thông qua Phòng Văn hóa - Xã hội) theo yêu cầu của UBND xã.

3. Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp

a) Phối hợp triển khai, hướng dẫn người dân, tổ chức tham gia công tác khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến trên địa bàn xã Hòa Vang.

b) Phối hợp triển khai khảo sát chuyên ngành, khảo sát độc lập đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

c) Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính quy định. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết công việc tại UBND xã. Nâng cao văn hóa công vụ, hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ; tạo sự hài lòng cho người dân.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát độc lập mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số lĩnh vực TTHC trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- CT, PCT UBND xã;
- Mặt trận, đoàn thể xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp;
- Lưu: VT, VHXH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Tăng Phúc