ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HỒNG CHÂU	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 241 /KH-UBND	*Hồng Châu, ngày 04 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức phường Hồng Châu năm 2026

Thực hiện Công văn 7659/UBND-NC ngày 04/11/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026; UBND phường Hồng Châu ban hành Kế hoạch tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức phường Hồng Châu năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, lề lối và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã.

- Lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; phát huy quyền làm chủ và vai trò giám sát của Nhân dân đối với hoạt động công quyền.

- Đánh giá thực chất, khách quan kết quả hoạt động của chính quyền và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), từ đó đề ra giải pháp cải tiến, nâng cao chỉ số cải cách hành chính (CCHC) và xây dựng chính quyền thân thiện.

2. Yếu cầu

- Việc lấy ý kiến phải đảm bảo khách quan, trung thực, công khai, minh bạch và không gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- Hình thức khảo sát đa dạng, dễ tiếp cận (*phiếu giấy trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công*).

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN

1. Đối tượng được đánh giá: Ủy ban nhân dân phường và toàn bộ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND phường Hồng Châu.

2. Đối tượng lấy ý kiến (phiếu khảo sát - Mẫu 09): Người dân, đại diện hộ gia đình, cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp đã trực tiếp liên hệ, thực hiện thủ tục hành chính hoặc làm việc với UBND phường trong năm đánh giá.

3. Phạm vi thực hiện: Tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công (*Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường Hồng Châu*).

4. Thời gian thực hiện: Từ tháng 11 đến hết năm 2026.

III. NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC LẤY Ý KIẾN

1. Nội dung đánh giá (*Theo cấu trúc Mẫu 09 gửi kèm*)

- Thông tin chung: Tư cách người trả lời (*cá nhân hay đại diện doanh nghiệp*), lĩnh vực TTHC đã thực hiện, hình thức thực hiện (*trực tiếp hay trực tuyến*).

- Các tiêu chí đánh giá chính:

+ Sự minh bạch, dễ tiếp cận về thông tin, quy định, thủ tục hành chính.

+ Việc giải quyết TTHC (*đảm bảo đúng thời hạn hoặc trước hạn, số lần phải đi lại, tính chính xác của kết quả*).

+Tinh thần thái độ, đạo đức công vụ, sự tôn trọng và kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức cấp xã khi tiếp xúc, giải quyết công việc.

+ Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi làm việc (*phòng chờ, ghế ngồi, máy tính hỗ trợ, mã QR...).*

+ Mức độ đánh giá chung: Thường phân theo thang điểm từ 1 đến 5 (*1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng*) hoặc theo các mức đạt/chưa đạt.

+ Ý kiến đóng góp, kiến nghị thêm của người dân, doanh nghiệp.

2. Hình thức tổ chức: Phát phiếu khảo sát trực tiếp cho người dân khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công (*Bộ phận "Một cửa*").

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa – Xã hội phường

- Theo dõi, đôn đốc việc phát và thu Phiếu khảo sát hằng ngày/hằng tuần.

- Tổng hợp số liệu, phân tích tỷ lệ hài lòng/không hài lòng theo từng tiêu chí, báo cáo Chủ tịch UBND phường để đưa vào bình xét thi đua, khen thưởng hoặc kiểm điểm trách nhiệm cán bộ, công chức nếu để xảy ra phản ánh tiêu cực

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Chủ trì in ấn Phiếu khảo sát (*theo Mẫu 09*).

- Trực tiếp phát Phiếu và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp điền Phiếu khách quan; thu gom và bảo mật Phiếu theo đúng quy định.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa triển khai thực hiện hiệu quả.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng

cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

3. Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường: Phối hợp rà soát quy trình giải quyết công việc, nghiêm túc tiếp thu các phản hồi có tỷ lệ chưa hài lòng cao để chấn chỉnh lề lối làm việc của cán bộ, công chức thuộc đơn vị mình.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức phường Hồng Châu năm 2026; UBND phường đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện ./.

Ký bởi: Ủy ban nhân dân phường Hồng Châu
Cơ quan: Tỉnh Hưng Yên
Thời gian ký: 04/11/2026 20:53:24

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Lâm Bá Quyết

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ (để BC);
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan;
- Các tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Lưu: VT, VHXH.