ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LONG THÀNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 120 /KH-UBND	*Long Thành, ngày 22 tháng 8 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS năm 2026 trên địa bàn phường Long Thành

Thực hiện Kế hoạch số 46/KH-SNV ngày 07 tháng 8 năm 2026 của Sở Nội vụ về triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường năm 2026 trên địa bàn thành phố;

Theo đề nghị của Phòng Văn hóa – Xã hội phường tại Tờ trình số 1073/TTr-PVHXH ngày 20 tháng 8 năm 2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) phường ban hành Kế hoạch triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS năm 2026 trên địa bàn phường Long Thành, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đo lường, đánh giá khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường năm 2026; qua đó xác định những mặt làm được, những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân để có giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường.

b) Cung cấp dữ liệu phục vụ xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (chỉ số SIPAS), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2026.

c) Phát huy vai trò giám sát xã hội, thúc đẩy cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, hạn chế phát phiếu giấy, tiết kiệm chi phí, thời gian.

d) Nâng cao ý thức, trách nhiệm và văn hóa công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ.

2. Yêu cầu

a) Khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, minh bạch,

phản ánh đúng thực tế, không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

b) Không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, tổ chức.

c) Thực hiện khảo sát chủ yếu bằng phương thức điện tử; tăng cường sử dụng mã QR, Zalo, thư điện tử hoặc các phương thức phù hợp theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

d) Không được gợi ý, định hướng, trả lời thay hoặc can thiệp dưới bất kỳ hình thức nào vào nội dung trả lời của người được khảo sát.

đ) Dữ liệu khảo sát phải được quản lý, khai thác đúng mục đích; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin của người dân, tổ chức.

e) Kết quả khảo sát phải được sử dụng thực chất để cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ và chấn chỉnh những hạn chế được người dân, tổ chức phản ánh

g) Theo phương án của Sở Nội vụ, hệ thống khảo sát được thực hiện trực tuyến, người dân, tổ chức có thể nhận phiếu thông qua Zalo, Email, mã QR; hệ thống tự động lưu trữ, tổng hợp và phân tích kết quả.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, SỐ LƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân phường Long Thành trong năm 2026.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát là người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường Long Thành và đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2026.

Tiêu chí lựa chọn: Các đối tượng được lựa chọn ngẫu nhiên, đại diện cho các hình thức giao dịch khác nhau *(trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; qua dịch vụ công trực tuyến; qua bưu chính công ích…).*

3. Số lượng và mẫu phiếu khảo sát

a) Thực hiện theo số lượng được Sở Nội vụ phân bổ: theo phương án năm 2026, Ủy ban nhân dân xã, phường dự kiến **60 phiếu khảo sát/đơn vị**.

b) Mẫu khảo sát được xây dựng dựa trên danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố,

đảm bảo tính đại diện và được phân bổ phù hợp theo tỷ lệ số lượng hồ sơ TTHC của mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương.

Nội dung và các câu hỏi trong phiếu khảo sát được tổng hợp, phân tích nhằm phản ánh chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. Kết quả khảo sát là cơ sở để xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 *(Phiếu khảo sát kèm theo)*.

III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

a) Về quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức.

c) Về mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

c) Về quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

đ) Về mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng các quy định pháp luật.

e) Về kiến nghị của người dân, tổ chức

2. Phương pháp khảo sát: Quy trình khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua phần mềm khảo sát do Sở Nội vụ triển khai.

- Phiếu khảo sát được gửi đến người dân, tổ chức thông qua:

+ Tài khoản Zalo;

+ Thư điện tử (Email);

+ Mã QR;

+ Các phương thức điện tử khác theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

3. Quy trình thực hiện

Bước 1. Rà soát, lập danh sách đối tượng khảo sát

Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm 2026.

Bước 2. Chuẩn hóa thông tin

Kiểm tra, đối chiếu thông tin họ tên, số điện thoại, tài khoản Zalo, địa chỉ Email và các thông tin cần thiết khác theo biểu mẫu của Sở Nội vụ.

Bước 3. Gửi danh sách

Tổng hợp danh sách theo đúng biểu mẫu, cấu trúc và thời gian quy định; gửi đầu mối phụ trách khảo sát để tổng hợp, chuyển Sở Nội vụ.

Bước 4. Gửi phiếu khảo sát

Sở Nội vụ cập nhật danh sách lên phần mềm và hệ thống tự động gửi đường dẫn khảo sát đến người dân, tổ chức theo thông tin đã được xác thực.

Bước 5. Hỗ trợ người dân, tổ chức tiếp cận khảo sát

Ủy ban nhân dân phường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức biết mục đích khảo sát và cách thức thực hiện; khuyến khích người dân tham gia trên tinh thần tự nguyện.

Bước 6. Theo dõi tiến độ

Phòng Văn hóa - Xã hội phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi tình hình phản hồi, kịp thời báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường những khó khăn, vướng mắc.

Bước 7. Tổng hợp, phân tích và sử dụng kết quả

Sau khi có kết quả khảo sát, Ủy ban nhân dân phường tổ chức phân tích các nội dung được đánh giá cao, các nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp; xác định nguyên nhân và đề ra giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ.

4. Nguyên tắc bảo đảm khách quan

Trong quá trình triển khai, nghiêm cấm mọi hành vi trả lời thay, gợi ý, định hướng, tác động hoặc can thiệp vào nội dung trả lời của người dân, tổ chức. Theo phương án của Sở Nội vụ, trường hợp hệ thống phát hiện hành vi vi phạm thì kết quả khảo sát liên quan có thể bị hủy bỏ.

Thông tin của người dân, tổ chức phục vụ khảo sát phải được bảo đảm an toàn, bảo mật; không được sử dụng cho mục đích khác ngoài phạm vi được phép.

IV. TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

STT	Nội dung công việc	Thời gian dự kiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Ban hành Kế hoạch triển khai tại phường	Tháng 8/2026	UBND phường	Phòng VHXH, các đơn vị
2	Rà soát, lập danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC	Trước 10/9/2026	Trung tâm PVHCC	Phòng VHXH, Phòng KT, HT&ĐT
3	Kiểm tra, xác thực Email, số điện thoại Zalo	Trước 10/9/2026	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn
4	Tổng hợp, gửi danh sách theo biểu mẫu	Trước 10/9/2026	Phòng VHXH	Trung tâm PVHCC, các

STT	Nội dung công việc	Thời gian dự kiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
				phòng
5	Tiến hành khảo sát	Tháng 9-10/2026	Sở Nội vụ	UBND phường
6	Theo dõi tỷ lệ phản hồi, đôn đốc thực hiện	Trong thời gian khảo sát	Phòng VHXH	Các đơn vị
7	Phân tích, đánh giá kết quả	Tháng 11-12/2026	Phòng VHXH	Các phòng, đơn vị
8	Xây dựng giải pháp khắc phục hạn chế	Sau khi có kết quả	UBND phường	Các phòng, đơn vị
9	Báo cáo kết quả thực hiện	Theo yêu cầu	Phòng VHXH	Các đơn vị liên quan

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm chung của các phòng, đơn vị

a) Thực hiện cung cấp thông tin, dữ liệu về người dân, tổ chức đã thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách theo yêu cầu.

b) Cử cán bộ, công chức làm đầu mối phối hợp triển khai khảo sát.

c) Thực hiện nghiêm các yêu cầu về bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân.

d) Chủ động rà soát, khắc phục các hạn chế trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính được phản ánh qua kết quả khảo sát.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội phường:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch và các văn bản chỉ đạo triển khai khảo sát SIPAS trên địa bàn phường.

b) Làm đầu mối phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai khảo sát.

c) Chủ trì theo dõi tiến độ thực hiện của các phòng, đơn vị; tổng hợp tình hình thực hiện và tham mưu Ủy ban nhân dân phường xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

d) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát, kiểm tra chất lượng danh sách đối tượng khảo sát; bảo đảm đúng đối tượng, đủ thông tin và đúng thời gian.

đ) Chủ trì công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của khảo sát SIPAS; hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện khảo sát trực tuyến.

e) Theo dõi tỷ lệ người dân, tổ chức tham gia khảo sát; tham mưu giải pháp nâng cao tỷ lệ phản hồi nhưng không can thiệp vào nội dung trả lời.

g) Khi có kết quả khảo sát, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân phường phân tích kết quả; xác định những tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp và đề xuất giải pháp cải thiện.

h) Tham mưu đưa kết quả khảo sát vào nội dung đánh giá cải cách hành chính, chất lượng phục vụ và trách nhiệm thực thi công vụ của cơ quan, đơn vị.

i) Tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân phường và thực hiện báo cáo Sở Nội vụ theo yêu cầu.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

a) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát các hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách đã được giải quyết trong năm 2026 để lập danh sách đối tượng khảo sát.

b) Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách theo biểu mẫu quy định.

c) Phối hợp kiểm tra, xác thực thông tin liên hệ của người dân, tổ chức như số điện thoại, Zalo, Email theo yêu cầu của hệ thống khảo sát.

d) Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức thuộc lĩnh vực phụ trách tham gia khảo sát trên tinh thần tự nguyện, khách quan.

đ) Không được trả lời thay, gợi ý, định hướng hoặc tác động đến nội dung trả lời khảo sát.

e) Theo dõi những phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực chuyên môn; chủ động tham mưu biện pháp khắc phục những hạn chế được người dân, tổ chức phản ánh.

g) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát thuộc lĩnh vực phụ trách và thực hiện các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:

a) Rà soát, lập danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính

b) Cung cấp danh sách theo đúng biểu mẫu, cấu trúc và yêu cầu của Sở Nội vụ; bảo đảm thông tin đầy đủ, chính xác.

c) Kiểm tra, xác thực số điện thoại, Zalo, Email của người dân, tổ chức trước khi chuyển danh sách phục vụ khảo sát.

d) Phân loại danh sách theo lĩnh vực, hình thức giao dịch và tình trạng giải quyết hồ sơ để bảo đảm tính đại diện của mẫu khảo sát.

đ) Niêm yết, bố trí mã QR và thông tin hướng dẫn khảo sát tại vị trí phù hợp trong khu vực Trung tâm Phục vụ hành chính công để người dân, tổ chức dễ tiếp cận.

e) Hướng dẫn người dân, tổ chức cách thức truy cập phiếu khảo sát khi có yêu cầu; chỉ hướng dẫn cách thức thực hiện, không hướng dẫn hoặc tác động đến nội dung trả lời.

g) Theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời cập nhật danh sách đối tượng khảo sát theo yêu cầu.

h) Phối hợp với phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi tiến độ, tỷ lệ phản hồi và cung cấp thông tin cần thiết phục vụ tổng hợp báo cáo.

i) Tiếp nhận, ghi nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai phương án khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phục vụ xác định Chỉ số SIPAS năm 2026 trên địa bàn phường Long Thành. Yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ (b/c);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn phường;
- Trung tâm Phục vụ HCC phường;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường;
- Đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND phường;
- Lưu: VT, UBP.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG LONG THÀNH T. ĐỒNG NAI

Bùi Viết Trình