

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với công tác nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn xã Khoái Châu năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 19/12/2025 của UBND tỉnh về cải cách hành chính nhà nước tỉnh Hưng Yên năm 2026;

Căn cứ yêu cầu thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công và xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân trên địa bàn xã Khoái Châu;

Trên cơ sở yêu cầu thực tiễn trong công tác quản trị, điều hành và cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền xã;

Ủy ban nhân dân xã Khoái Châu ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với công tác nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn xã Khoái Châu năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Thu thập ý kiến đánh giá trực tiếp của người dân, doanh nghiệp về chất lượng quản trị và hành chính công của chính quyền xã Khoái Châu; qua đó phản ánh khách quan mức độ đáp ứng của chính quyền đối với nhu cầu, quyền và lợi ích chính đáng của người dân, doanh nghiệp.

Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên các phương diện: khả năng tiếp cận thông tin; công khai, minh bạch; sự tham gia của người dân; trách nhiệm giải trình; chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; hiệu quả giải quyết công việc; thái độ, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức; ứng dụng công nghệ số và mức độ thuận tiện trong tương tác với chính quyền.

Kịp thời nhận diện những mặt làm được, những hạn chế, bất cập và những vấn đề người dân, doanh nghiệp còn chưa hài lòng trong hoạt động quản lý, điều hành và phục vụ của chính quyền xã.

Hình thành nguồn dữ liệu thực tiễn phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; làm cơ sở để UBND xã xây dựng các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng quản trị và hành chính công, hướng tới xây dựng chính quyền “Gần dân phục vụ - tận tâm đồng hành”.

Tạo cơ chế để người dân, doanh nghiệp tham gia phản hồi, góp ý và đồng hành cùng chính quyền trong quá trình cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Yêu cầu

Việc khảo sát phải bảo đảm khách quan, trung thực, công khai, minh bạch, phản ánh đúng cảm nhận và trải nghiệm thực tế của người dân, doanh nghiệp.

Nội dung khảo sát phải toàn diện nhưng ngắn gọn, dễ hiểu, dễ thực hiện; tập trung vào những yếu tố người dân, doanh nghiệp có khả năng đánh giá từ thực tế tiếp xúc, sử dụng dịch vụ và tương tác với chính quyền.

Bảo đảm khảo sát có tính đại diện, được triển khai trên toàn địa bàn xã, chú trọng các nhóm đối tượng khác nhau, các khu dân cư và các nhóm có mức độ tiếp xúc khác nhau với chính quyền.

Kết hợp khảo sát trực tiếp và khảo sát điện tử; tăng cường ứng dụng mã QR, biểu mẫu trực tuyến và các nền tảng số để tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tham gia.

Không để việc khảo sát gây phiền hà, ảnh hưởng đến việc giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp; không để cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc tác động, định hướng nội dung đánh giá.

Kết quả khảo sát phải được phân tích, sử dụng thực chất; những nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp, nhiều ý kiến chưa hài lòng hoặc có phản ánh bất cập phải được xác định nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

a) Đối với người dân

Người dân đang cư trú trên địa bàn xã Khoái Châu.

b) Đối với doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh và tổ chức

Các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh, tổ chức và cá nhân hoạt động trên địa bàn xã hoặc có giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công và có quan hệ công việc với UBND xã.

2. Phạm vi khảo sát

Khảo sát được triển khai trên toàn địa bàn xã Khoái Châu.

Nội dung khảo sát tập trung vào hoạt động của chính quyền xã và các bộ phận, đơn vị có liên quan đến công tác quản trị, điều hành, cung ứng dịch vụ công và giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Khảo sát tập trung vào 07 nhóm nội dung chủ yếu:

1. Khả năng tiếp cận thông tin và sự công khai, minh bạch

- Đánh giá mức độ người dân, doanh nghiệp:

+ Dễ dàng tiếp cận thông tin về chủ trương, chính sách, quy định và các hoạt động của chính quyền;

- + Được cung cấp đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, thời hạn và phí, lệ phí;
- + Có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin trên các kênh thông tin của xã;
- + Nhận thấy thông tin được công khai rõ ràng, dễ hiểu và kịp thời;
- + Có thể theo dõi tình trạng giải quyết công việc, hồ sơ của mình.

2. Sự tham gia của người dân và doanh nghiệp

- Đánh giá mức độ người dân, doanh nghiệp:
 - + Được tạo điều kiện tham gia đóng góp ý kiến đối với các vấn đề liên quan đến đời sống, sản xuất, kinh doanh và hoạt động của địa phương;
 - + Có cơ hội phản ánh, kiến nghị, góp ý với chính quyền;
 - + Được tiếp nhận và ghi nhận ý kiến;
 - + Nhận thấy ý kiến của mình được chính quyền quan tâm trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện nhiệm vụ.

3. Trách nhiệm giải trình và phản hồi của chính quyền

Khảo sát:

- + Mức độ thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị;
- + Khả năng tiếp cận các kênh tiếp nhận phản ánh;
- + Việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi ý kiến;
- + Tính rõ ràng của nội dung trả lời;
- + Mức độ hài lòng đối với cách chính quyền xử lý các vấn đề được phản ánh.

4. Chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

Đánh giá:

- + Mức độ thuận tiện khi thực hiện thủ tục hành chính;
- + Sự rõ ràng trong hướng dẫn;
- + Thời gian chờ đợi;
- + Thời gian giải quyết hồ sơ;
- + Tính chính xác, đầy đủ của kết quả;
- + Khả năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến;
- + Mức độ thuận tiện của thanh toán trực tuyến và nhận kết quả;
- + Điều kiện cơ sở vật chất tại nơi giao dịch.

5. Thái độ, trách nhiệm và đạo đức công vụ

Đánh giá cảm nhận của người dân, doanh nghiệp về:

- + Thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức;
- + Tinh thần trách nhiệm;
- + Sự tận tình, hướng dẫn;

- + Tính chuyên nghiệp;
- + Sự tôn trọng người dân, doanh nghiệp;
- + Việc giải quyết công việc công bằng, không gây phiền hà;
- + Ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

6. Hiệu quả quản lý, điều hành và cung ứng các dịch vụ công

Khảo sát nhận xét của người dân, doanh nghiệp về:

- + Hiệu quả hoạt động của chính quyền xã;
- + Khả năng giải quyết những vấn đề phát sinh tại địa phương;
- + Mức độ đáp ứng nhu cầu chính đáng của người dân;
- + Chất lượng các dịch vụ công thiết yếu;
- + Mức độ phối hợp giữa các bộ phận trong giải quyết công việc;
- + Tính kịp thời trong xử lý những vấn đề người dân, doanh nghiệp phản ánh.

7. Ứng dụng công nghệ số và tương tác với chính quyền

Đánh giá:

- + Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
- + Khả năng tiếp cận thông tin của chính quyền trên môi trường số;
- + Mức độ thuận tiện khi gửi phản ánh, kiến nghị trực tuyến;
- + Mức độ thuận tiện của mã QR, nền tảng số và các kênh điện tử;
- + Mức độ hài lòng đối với quá trình chuyển đổi từ phương thức trực tiếp sang phương thức số.

IV. PHƯƠNG THỨC VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Hình thức khảo sát

Thực hiện kết hợp:

a) Khảo sát điện tử

Sử dụng biểu mẫu điện tử, mã QR để người dân, doanh nghiệp chủ động thực hiện khảo sát bằng điện thoại thông minh.

Mã QR được bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, trụ sở UBND xã, các điểm giao dịch phù hợp và tuyên truyền trên các kênh thông tin điện tử của xã.

b) Khảo sát trực tiếp

Sử dụng phiếu khảo sát đối với người dân, doanh nghiệp không thuận tiện sử dụng hình thức điện tử hoặc thuộc nhóm cần hỗ trợ.

c) Khảo sát tại cộng đồng

Lồng ghép việc khảo sát với hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật, cải cách hành chính, chuyển đổi số và hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội, thôn.

2. Nguyên tắc khảo sát

- Người tham gia tự đánh giá trên cơ sở nhận xét, trải nghiệm thực tế.
- Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải cung cấp thông tin cá nhân không cần thiết.
- Không sử dụng kết quả khảo sát để gây bất lợi cho người tham gia.
- Thông tin cá nhân (nếu có) phải được quản lý, sử dụng đúng mục đích.
- Khuyến khích người tham gia đề lại ý kiến mở nhằm phản ánh cụ thể vấn đề cần cải thiện.

V. BỘ TIÊU CHÍ VÀ THANG ĐÁNH GIÁ

1. Các nhóm tiêu chí

Kết quả khảo sát được tổng hợp theo các nhóm:

- + Tiếp cận thông tin và công khai, minh bạch;
- + Sự tham gia của người dân, doanh nghiệp;
- + Trách nhiệm giải trình và phản hồi;
- + Chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công;
- + Thái độ và trách nhiệm của cán bộ, công chức;
- + Hiệu quả quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ công;
- + Chuyển đổi số và quản trị điện tử;
- + Mức độ hài lòng chung.

2. Thang đánh giá

Mỗi tiêu chí được đánh giá theo 05 mức:

STT	Mức đánh giá	Điểm
1	Rất hài lòng	5
2	Hài lòng	4
3	Bình thường	3
4	Không hài lòng	2
5	Rất không hài lòng	1

VI. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

STT	Mức đánh giá	Thời gian
1	Xây dựng, ban hành Kế hoạch	Tháng 12/2025
2	Xây dựng bộ câu hỏi, phiếu khảo sát	Tháng 01/2026
3	Thiết lập biểu mẫu điện tử, mã QR	Tháng 01/2026
4	Tuyên truyền, hướng dẫn, tổ chức khảo sát	Tháng 01/2026

5	Tổng hợp, phân tích kết quả	Định kỳ Tháng/Quý/Năm
6	Báo cáo kết quả và đề xuất giải pháp	Định kỳ Tháng/Quý/Năm
7	Theo dõi, đánh giá việc khắc phục các nội dung chưa hài lòng	Thường xuyên

VII. SẢN PHẨM SAU KHẢO SÁT

- Bộ câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.
- Phiếu khảo sát và biểu mẫu điện tử.
- Mã QR phục vụ khảo sát.
- Cơ sở dữ liệu kết quả khảo sát.
- Báo cáo tổng hợp mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.
- Danh mục các vấn đề người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị.
- Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn xã.

VIII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước của xã theo quy định và huy động từ các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

Việc quản lý, sử dụng kinh phí phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng quy định.

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Là cơ quan đầu mối tham mưu UBND xã tổ chức triển khai Kế hoạch.

Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi, phiếu khảo sát và biểu mẫu điện tử; thiết lập mã QR; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tham gia khảo sát.

Tổ chức thu thập, quản lý, tổng hợp và phân tích dữ liệu khảo sát; bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, khách quan.

Định kỳ tổng hợp kết quả theo từng nhóm tiêu chí, đối tượng và nội dung đánh giá; tham mưu UBND xã nhận diện các vấn đề cần ưu tiên cải thiện.

Tổng hợp các phản ánh, kiến nghị liên quan đến quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công và chuyển đến bộ phận có thẩm quyền xử lý.

Tham mưu UBND xã xây dựng các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ trên cơ sở kết quả khảo sát; theo dõi việc thực hiện và đánh giá kết quả sau cải thiện.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp thực hiện khảo sát và nghiên cứu kết quả khảo sát thuộc lĩnh vực phụ trách.

Chủ động rà soát các nội dung có mức độ hài lòng thấp; xác định nguyên nhân và đề xuất giải pháp cải thiện.

Phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi trách nhiệm.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân, đoàn viên, hội viên và doanh nghiệp tham gia khảo sát.

Phản ánh các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân đối với hoạt động quản trị, điều hành và phục vụ của chính quyền.

Phối hợp giám sát việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi các ý kiến của người dân, doanh nghiệp theo quy định.

4. Các thôn trên địa bàn xã

Phối hợp tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát.

Tạo điều kiện để người dân tham gia khảo sát; hỗ trợ những người gặp khó khăn trong việc tiếp cận hình thức khảo sát điện tử.

Tổng hợp, phản ánh kịp thời những vấn đề người dân quan tâm liên quan đến hoạt động quản trị, hành chính công và chất lượng phục vụ của chính quyền.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với công tác nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn xã Khoái Châu năm 2026. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các bộ phận, đơn vị, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND xã để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
 - Thường trực HĐND xã;
 - Ban Thường vụ Đảng ủy;
 - Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
 - Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
 - Lưu: VT, TTPVHCC.
- (Đề báo cáo)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Kiểm bởi: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KHOÁI CHÂU
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HUNG YÊN
Thời gian ký: 12/10/2026 09:59:11

Lê Trọng Tuấn