

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CẨM LỆ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 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;

Căn cứ Quyết định số 543/QĐ-UBND ngày 17 tháng 7 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng về ban hành Kế hoạch triển khai công tác cải cách hành chính nhà nước trong 06 tháng cuối năm 2025 của thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Quyết định số 263/QĐ-UBND ngày 28 tháng 07 năm 2025 của UBND phường Cẩm Lệ về ban hành Kế hoạch triển khai công tác cải cách hành chính nhà nước 06 tháng cuối năm 2025 tại phường Cẩm Lệ;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội phường Cẩm Lệ.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công thuộc phường; cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các cơ quan, đơn vị thuộc phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy phường (để báo cáo);
- UBMTTQVN phường (để báo cáo);
- Thường trực HĐND phường (để báo cáo);
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Tổ chức, cá nhân có liên quan;
- Lưu: VT, PVHXX (Nhưng).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hải Đường

QUY ĐỊNH

Về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với
việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm
Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch UBND phường Cẩm Lệ)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

1. Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công về cung cấp dịch vụ hành chính công, từ đó có cơ sở cải thiện và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân và tổ chức.

2. Xác định mức độ đáp ứng của các dịch vụ hành chính công so với mong đợi của người dân và tổ chức, bao gồm các yếu tố như thời gian giải quyết, thủ tục, thái độ phục vụ, cơ sở vật chất, v.v. Dựa trên kết quả khảo sát, các cơ quan hành chính có thể xác định các vấn đề cụ thể cần được giải quyết để nâng cao chất lượng dịch vụ, chẳng hạn như cải thiện quy trình, đào tạo nguồn nhân lực, nâng cấp cơ sở vật chất.

Điều 2. Nguyên tắc đánh giá

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Điều 3. Phạm vi, đối tượng triển khai

1. Phạm vi

Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ.

2. Đối tượng

Việc đánh giá được thực hiện đối với từng ô tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ (Ô số 5 đến ô số 12; ô

số 14 và ô số 15).

3. Thẩm quyền đánh giá

Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II

NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

Điều 4. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua thiết bị đánh giá điện tử (Điện thoại thông minh của tổ chức/cá nhân khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm).

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia đánh giá.

Điều 5. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

1. Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;
2. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
3. Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
4. Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
5. Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
6. Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;
7. Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

(Cụ thể nội dung các câu hỏi và phương thức đánh giá chi tiết tại Phụ lục đính kèm).

Điều 6. Quy trình thực hiện khảo sát thông qua các phần mềm, thiết bị đánh giá điện tử

1. Bước 1: Tổ chức/cá nhân sau khi thực hiện giải quyết xong thủ tục hành chính, dùng thiết bị điện thoại thông minh của cá nhân để quét mã Qrcode

được bố trí tương ứng với từng ô tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Bước 2: Tổ chức/cá nhân bấm vào đường link khảo sát đã được liên kết với mã Qrcode. Sau đó, trên màn hình điện thoại sẽ hiện ra các câu hỏi khảo sát theo mẫu tại Phụ lục đính kèm. Tổ chức/cá nhân thực hiện việc đánh giá.

3. Bước 3: Sau khi hoàn thành xong các câu hỏi khảo sát, tổ chức/cá nhân bấm nút gửi kết quả khảo sát.

4. Kết quả khảo sát sau khi tổ chức/cá nhân bấm nút "gửi" sẽ được lưu trữ trên máy chủ của hệ thống khảo sát trực tuyến để thu thập và lưu trữ dữ liệu. Điều này cho phép quyền truy cập, phân tích và quản lý kết quả một cách hiệu quả (Mọi thông tin lưu trữ đảm bảo tính an toàn và bảo mật).

Điều 7. Số lượng khảo sát

1. Số lượng khảo sát

- Số lượng ý kiến tham gia khảo sát cần đảm bảo số lượng tối thiểu theo công thức như sau:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Trong đó:

N: Tổng số lượng hồ sơ giao dịch trong năm

n: Số lượng mẫu cần lấy ý kiến khảo sát của người dân, tổ chức

e: Sai số cho phép

- Từ 2.000 hồ sơ trở xuống: Mức sai số cho phép để áp dụng công thức 7%.

- Từ 2.001 hồ sơ đến 4.000 hồ sơ: Mức sai số cho phép để áp dụng công thức là 6%.

- Từ 4.001 hồ sơ đến 6.000 hồ sơ: Mức sai số cho phép để áp dụng công thức là 5%.

- Từ 6.001 hồ sơ đến 10.000 hồ sơ: Mức sai số cho phép để áp dụng công thức là 4%.

- Trên 10.000 hồ sơ: Mức sai số cho phép để áp dụng công thức là 3%.

2. Tham khảo cách tính

Giả sử đơn vị A năm 2024 nhận 4.000 hồ sơ, mức sai số cho phép theo quy định là 6%. Vậy số lượng mẫu cần phải khảo sát trong năm 2024 theo công thức được tính như sau:

$$n = 4.000 / (1 + 4000 * 0.0036) = 259,7403 \text{ phiếu}$$

Vậy đơn vị A cần phải tiến hành khảo sát tối thiểu 260 phiếu để đảm bảo

mẫu số chung kết quả khảo sát.

Điều 8. Phúc tra kết quả khảo sát

Căn cứ trên kết quả khảo sát, hằng năm giao Phòng Văn hóa - Xã hội tiến hành phúc tra lại đối với số lượng phiếu khảo sát trên phần mềm (phúc tra theo quý hoặc tháng tùy thuộc vào dữ liệu nhiều hay ít của từng đơn vị).

Điều 9. Công khai kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của UBND phường.

Điều 10. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả khảo sát sau khi được tổ chức/cá nhân đánh giá sẽ được Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, giám sát, tổng hợp, báo cáo kết quả (theo tháng/quý/năm) và được gửi về UBND phường để theo dõi, chỉ đạo.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Điều 11. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ được cấp từ nguồn Ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

2. Lập dự toán, thanh toán kinh phí được thực hiện theo quy định của Bộ tài chính và các hướng dẫn khác có liên quan.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

1. Xây dựng Kế hoạch tổ chức đánh giá, hướng dẫn việc thu nhận ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ đảm bảo đúng số lượng khảo sát tối thiểu.

2. Lấy kết quả và hiệu quả thực tế của việc khảo sát hài lòng của công dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ và làm căn cứ theo dõi, đánh giá kết quả làm việc của công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Thường xuyên rà soát số lượng mẫu phiếu khảo sát theo tháng hoặc quý, từ đó có chỉ đạo kịp thời trong công tác tuyên truyền, nâng cao trách nhiệm trong việc lấy ý kiến của người dân, tổ chức, xử lý nghiêm tình trạng tự đánh giá

kết quả khảo sát trực tuyến, qua đó làm sai lệch ý nghĩa của việc khảo sát hài lòng trên địa bàn phường.

4. Tổ chức theo dõi, giám sát, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát; giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, bất cập từ ý kiến phản ánh thu thập được qua khảo sát (theo tháng/quý/năm) và gửi báo cáo về UBND phường để kịp thời chỉ đạo.

5. Thực hiện công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của UBND phường.

Điều 13. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội phường

1. Thiết kế, xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến đáp ứng các tính năng theo bảng hỏi được quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và bố trí các bảng mã Qrcode tại các ô tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm thu nhận thông tin đánh giá của tổ chức/công dân.

2. Thực hiện việc phúc tra kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

3. Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công để thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Giao Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

1. Tham mưu UBND phường bố trí kinh phí thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Cẩm Lệ.

2. Hướng dẫn các đơn vị xây dựng dự toán và thanh toán kinh phí theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 15. Giao Trung tâm cung ứng dịch vụ sự nghiệp công lập phường

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để người dân, tổ chức nhận thức rõ hơn về mục đích, ý nghĩa, phạm vi của công tác khảo sát, khắc phục được hoàn toàn tâm lý e ngại khi trả lời khảo sát./.

Phụ lục
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA
TỔ CHỨC/CÔNG DÂN TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG CẨM LỆ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch UBND phường Cẩm Lệ)

Câu 1: Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định?

- ☐ Sớm hơn
- ☐ Đúng hạn
- ☐ Trễ hạn

Câu 2: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà công dân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính?

- ☐ Không phải liên hệ với cơ quan khác ngoài quy định của pháp luật, của Bộ Thủ tục hành chính hiện hành.
- ☐ Phải liên hệ làm việc với 01 cơ quan ngoài quy định của pháp luật, của Bộ Thủ tục hành chính hiện hành để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.
- ☐ Phải liên hệ, làm việc với từ 02 cơ quan trở lên khác ngoài quy định của pháp luật, Bộ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

Câu 3: Số lần tổ chức/cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính?

- ☐ Liên hệ một lần để giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Liên hệ 02 lần để giải quyết thủ tục hành chính; nếu nguyên nhân do lỗi người nộp hồ sơ thì vui lòng chọn đáp án đầu tiên (liên hệ một lần để giải quyết thủ tục hành chính).
- ☐ Liên hệ nhiều lần trước khi hoàn thiện hồ sơ; nếu nguyên nhân do lỗi người nộp hồ sơ thì vui lòng chọn đáp án đầu tiên (liên hệ một lần để giải quyết thủ tục hành chính).

Câu 4: Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định

- ☐ Chính xác, đầy đủ, kịp thời
- ☐ Bình thường
- ☐ Không chính xác, đầy đủ, kịp thời

Câu 5: Ông/bà có hài lòng với thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính

- ☐ Hài lòng
- ☐ Bình thường

☐ Không hài lòng

Nếu chọn không hài lòng vui lòng cho biết lý do:

.....

Câu 6: Sự phù hợp của chi phí thực hiện thủ tục hành chính

☐ Phù hợp

☐ Bình thường

☐ Không phù hợp

Nếu chọn không phù hợp vui lòng cho biết lý do:

.....

Tổ chức/công dân vui lòng cung cấp thông tin số điện thoại liên hệ:

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý vị!

MÃ QR CODE TỔ CHỨC/CÔNG DÂN QUÉT KHI THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ

