

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CẨM LỆ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /UBND-PVHXXH

Cẩm Lệ, ngày tháng năm 2026

V/v triển khai hệ thống khảo sát
mức độ hài lòng người dân,
doanh nghiệp đối với chất lượng
cung ứng dịch vụ công tại
UBND phường Cẩm Lệ

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

Căn cứ Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27/10/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng về ban hành 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;

Thực hiện Công văn số 2445/SNV-CCHC&VTLT ngày 23 tháng 3 năm 2026 của Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng về việc triển khai sử dụng hệ thống khảo sát mức độ hài lòng người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của chính quyền thành phố.

Nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và phục vụ tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn; đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, UBND phường Cẩm Lệ kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân quan tâm đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của UBND phường Cẩm Lệ, thông qua các hình thức và nội dung khảo sát như sau:

1. Phương thức thực hiện khảo sát:

- Khảo sát trên Cổng dịch vụ công Quốc gia
- Khảo sát trên Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của chính quyền thành phố:
 - Thông qua Mã QR;
 - Thông qua hệ thống Website.

(Hướng dẫn thực hiện khảo sát chi tiết tại Phụ lục đính kèm).

2. Hình thức khảo sát: Thực hiện trực tuyến.

3. Thời gian tiến hành khảo sát: Đến hết ngày 31/12/2026.

UBND phường Cẩm Lệ rất mong nhận được sự quan tâm, tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến của Quý cơ quan, tổ chức và công dân để làm cơ sở điều

chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của tổ chức, công dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ thành phố (để b/cáo);
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Đăng thông tin trên Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT, PVHXXH (Nhưng).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Phước Sơn

nhunght1-28/04/2026 08:28:13-nhunght1-nhunght1-nhunght1

Phụ lục
HƯỚNG DẪN KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN,
DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG
DỊCH VỤ CÔNG TẠI UBND PHƯỜNG CẨM LỆ
(Kèm theo Công văn số: /UBND-PVHXXH ngày tháng năm 2026
của UBND phường Cẩm Lệ)

I. KHẢO SÁT TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Tổ chức, công dân thực hiện đăng nhập và làm theo hướng dẫn để đánh giá đối với hồ sơ đã nộp và có kết quả, cụ thể như sau:

Truy cập <https://dichvucong.gov.vn> → đăng nhập bằng tài khoản VNeID mức độ 2 (cá nhân/tổ chức/doanh nghiệp) → chọn biểu tượng mũi tên cạnh tên tài khoản → vào mục “**Thông tin cá nhân**” → thực hiện đánh giá trên chính hồ sơ đã nộp và đã có kết quả.

Hình ảnh minh họa:

Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận

Đã trả kết quả

Mã HS
H17.111-260414-
1854

Đơn vị thực hiện
UBND Phường Cẩm Lệ

Ngày tiếp nhận
14/04/2026

Ngày trả
14/04/2026

Thao tác

Xem chi tiết

Xem giấy tờ

Gửi PAKN

RẤT HÀI LÒNG

HÀI LÒNG

KHÔNG HÀI LÒNG

II. KHẢO SÁT TRÊN HỆ THỐNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA CHÍNH QUYỀN THÀNH PHỐ:

1. Khảo sát thông qua Mã QR

Bước 1. Tổ chức, công dân vui lòng quét Mã QR CODE sau:



Bước 2. Tổ chức/công dân chọn “QUẦY THỦ TỤC”, “CÁN BỘ TIẾP NHẬN”, “THỦ TỤC THỰC HIỆN”.

Tiếp theo nhập Thông tin người khảo sát gồm: Họ và tên, Số điện thoại và Mã số hồ sơ.

Lưu ý: Riêng 02 trường họ và tên và số điện thoại là 02 trường yêu cầu bắt buộc vì Hệ thống có tính năng tự động ghi nhớ và lưu trữ thông tin Họ tên, Số điện thoại để phục vụ cho các lần khảo sát tiếp theo, giúp tối ưu hóa thời gian thực hiện. Đối với trường Mã số hồ sơ có thể nhập hoặc không nhập.

08:58 4G

< Khảo sát hài lòng ...

KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

UBND PHƯỜNG CẨM LỆ

Thứ Sáu, 24 tháng 4, 2026 08:58:03

QUẦY THỦ TỤC:

Chọn quầy thuộc đơn vị

CÁN BỘ TIẾP NHẬN:

Chọn nhân sự

THỦ TỤC THỰC HIỆN:

Chọn thủ tục

1 Thông tin người khảo sát

Họ và tên:

Nhập họ và tên

Số điện thoại:

Nhập số điện thoại

Mã số hồ sơ:

Nhập mã số hồ sơ:

Bước 3. Tại mục “2. Vui lòng chọn mức độ hài lòng của bạn”, công dân tiến hành chọn biểu tượng tương ứng với trạng thái cảm nhận (Hài lòng hoặc Không hài lòng).

Bước 4. Phần khảo sát lý do sẽ được hiển thị dựa trên trạng thái hài lòng hoặc không hài lòng. Công dân tiến hành nhập ý kiến góp ý bổ sung hoặc chọn nguyên nhân không hài lòng để gửi khảo sát.

Bước 5. Nhấn nút “**Gửi phản hồi**”, nhập Mã xác nhận bảo mật để hoàn tất và chuyển dữ liệu về hệ thống.

09:00 4G

< Khảo sát hài lòng >>>

Mã số hồ sơ:

Nhập mã số hồ sơ:

2 Mức độ hài lòng của bạn

Xác nhận mã bảo mật

2634

Đổi mã khác

Mã xác thực

Xác nhận Đóng

Gửi Phản Hồi

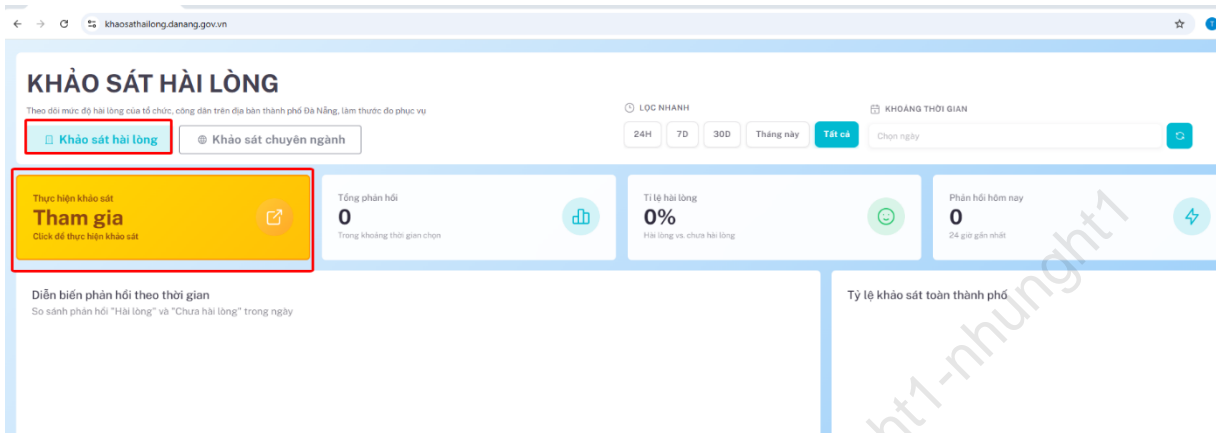
SỐ LẦN KHẢO SÁT TRONG NGÀY: 0

Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của chính quyền thành phố

2. Khảo sát qua hệ thống Website

Bước 1. Truy cập vào website: <https://khaosathailong.danang.gov.vn>

Bước 2. Chọn vào mục khảo sát hài lòng -> Chọn Tham gia



Bước 3. Chọn tên đơn vị - UBND phường Cẩm Lệ, sau đó: chọn “**QUẦY THỦ TỤC**” – chọn “**CÁN BỘ TIẾP NHẬN**” – chọn “**THỦ TỤC THỰC HIỆN**”



Bước 4. Tiếp theo nhập “Thông tin người khảo sát” gồm: “Họ và tên” - “Số điện thoại” - “Mã số hồ sơ”.

Lưu ý: Riêng 02 trường họ và tên và số điện thoại là 02 trường yêu cầu bắt buộc vì Hệ thống có tính năng tự động ghi nhớ và lưu trữ thông tin Họ tên, Số điện thoại để phục vụ cho các lần khảo sát tiếp theo, giúp tối ưu hóa thời gian thực hiện. Đối với trường Mã số hồ sơ có thể nhập hoặc không nhập.

Tiếp theo kích chọn vào Mục 2. Mức độ hài lòng của bạn: Chọn “**Hài lòng**” hoặc “**Không hài lòng**”. Nhập “**Ý kiến góp ý bổ sung (nếu có):**”.

Sau đó kích chọn nút **“Gửi Phản Hồi”** ở góc phải màn hình.

The screenshot shows a survey form with two main sections:

- 1 Thông tin người khảo sát:** Contains three input fields: 'Họ và tên:' (filled with 'Nguyễn Văn A'), 'Số điện thoại:' (filled with '0905111***'), and 'Mã số hồ sơ:' (filled with '*****').
- 2 Mức độ hài lòng của bạn:** Features two buttons: a green 'Hài lòng' button with a smiley face icon, and a red 'Không hài lòng' button with a frowny face icon.

Below these buttons is a text input field for 'Ý kiến góp ý bổ sung (nếu có):'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Gửi Phản Hồi'. At the bottom center, it says 'SỐ LẦN KHẢO SÁT TRONG NGÀY: 1' and 'Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của chính quyền thành phố'.

Bước 5. Nhập mã xác nhận bảo mật - kích chọn “Xác nhận” và “Gửi Phản Hồi”

This screenshot shows the same survey form as above, but with a modal window overlaid in the center. The modal is titled 'Xác nhận mã bảo mật' and displays a security code '0564'. Below the code is a 'Mã xác thực' input field. At the bottom of the modal are two buttons: a blue 'Xác nhận' button and a grey 'Đóng' button. The background survey form is dimmed.