ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LONG HƯNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 215 /KH-UBND	*Long Hưng, ngày 02tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức xã Long Hưng

Thực hiện Kế hoạch số 53-KH/BTGDVTU-ĐUUBND ngày 29/7/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy và Đảng ủy Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp", Ủy ban nhân dân xã Long Hưng xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức trên địa bàn xã với các nội dung chi tiết như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Lấy ý kiến đánh giá khách quan của người dân, tổ chức và doanh nghiệp để đo lường chất lượng phục vụ, tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

Kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, bất cập trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và tiếp công dân; từ đó đề ra các giải pháp khắc phục, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền liêm chính, hành động, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

Cung cấp dữ liệu thực tế phục vụ công tác sơ kết, tổng kết, chấm điểm và xếp loại xã đạt chuẩn mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" hàng năm theo quy định của tỉnh.

2. Yêu cầu:

Việc lấy ý kiến phải đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, trung thực và bảo mật thông tin cá nhân của người tham gia khảo sát.

Đa dạng hóa hình thức khảo sát (kết hợp phiếu giấy điền tay truyền thống và quét mã QR số hóa) để tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho mọi tầng lớp Nhân dân và doanh nghiệp tham gia.

Quy trình thu thập, tổng hợp dữ liệu phải chính xác, khoa học; phản ánh đúng thực chất trải nghiệm của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và cộng đồng dân cư.

II. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát:

- Người dân có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú tại xã Long Hưng.

- Đại diện các tổ chức, doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, thương mại, dịch vụ, hộ kinh doanh gia đình trên địa bàn xã.

- Công dân, đại diện tổ chức từ địa phương khác đến liên hệ giải quyết công việc tại xã.

2. Thời gian thực hiện:

- Khảo sát thường xuyên: Thực hiện hàng ngày tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Long Hưng.

- Đợt khảo sát cao điểm tập trung: Định kỳ từ ngày **05/11** đến ngày **20/11** hằng năm (phục vụ đánh giá, sơ kết năm).

3. Địa điểm tổ chức khảo sát:

- Địa điểm 1: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Long Hưng (khảo sát trực tiếp cá nhân, đại diện doanh nghiệp thực hiện TTHC).

- Địa điểm 2: Nhà văn hóa của 17 thôn trên địa bàn xã Long Hưng (khảo sát diện rộng người dân tại các buổi sinh hoạt thôn, họp Nhân dân, tiếp xúc cử tri).

III. HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG THỨC THU THẬP THÔNG TIN

Nhằm tạo thuận lợi tối đa cho người tham gia đánh giá, UBND xã triển khai song song 02 hình thức:

1. Hình thức 1: Phiếu khảo sát bằng giấy điền tay (Phương thức truyền thống).

- Cách thức: Sử dụng Mẫu phiếu khảo sát số 09 ban hành kèm theo Kế hoạch số 53-KH/BTGDVTU-ĐUUBND.

- Cách thực hiện:

+ *Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:* Phát phiếu trực tiếp cho người dân/doanh nghiệp sau khi trả kết quả giải quyết TTHC. Người dân điền phiếu và tự tay bỏ vào **Hòm thư góp ý / Hòm phiếu khảo sát kín** được đặt tại trung tâm.

+ *Tại 17 Nhà văn hóa thôn:* Phát phiếu cho đại diện hộ gia đình tham dự các cuộc họp thôn/cuộc họp Mặt trận. Sau khi điền xong, Ban công tác Mặt trận thôn thu lại và bỏ vào hòm phiếu niêm phong.

2. Hình thức 2: Khảo sát trực tuyến qua quét mã QR Code (Phương thức hạ tầng số)

- Cách thức: Số hóa toàn bộ 10 câu hỏi thuộc Mẫu phiếu 09 lên hệ thống Google Forms / Phần mềm khảo sát trực tuyến của chính quyền.

- Cách thực hiện:

+ In và dán **Mã QR Code** kèm bảng hướng dẫn tại các vị trí nổi bật: Bàn tiếp nhận hồ sơ, bàn trả kết quả, khu vực ngồi chờ của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bảng tin công khai tại 17 Nhà văn hóa thôn.

+ Cán bộ, đoàn viên thanh niên hướng dẫn người dân dùng điện thoại thông minh quét mã QR để truy cập đường link điền câu trả lời trực tuyến nhanh chóng.

IV. NỘI DUNG KHẢO SÁT (CHUẨN HÓA THEO MẪU 09)

Nội dung khảo sát bao gồm 10 nhóm câu hỏi trọng tâm quy định tại Mẫu 09 ban hành kèm Kế hoạch số 53-KH/BTGDVTU-ĐUUBND:

1. Đánh giá về công tác tuyên truyền: Hệ thống truyền thanh xã, các kênh thông tin về Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và mô hình chính quyền phục vụ.

2. Đánh giá cảnh quan, môi trường trụ sở: Độ sáng, xanh, sạch, đẹp, thân thiện của trụ sở làm việc cấp xã.

3. Đánh giá cơ sở vật chất: Nơi ngồi chờ, nước uống, trang thiết bị hỗ trợ, việc niêm yết công khai TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận tiếp công dân.

4. Đánh giá việc thực hiện TTHC: Thành phần hồ sơ, mức thu phí/lệ phí, tính chính xác và đầy đủ của kết quả TTHC.

5. Đánh giá thái độ, tác phong cán bộ, công chức: Đeo thẻ công chức, trang phục lịch sự, thái độ giao tiếp, lắng nghe, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ theo chuẩn mực "4 luôn, 4 xin, 5 biết, 5 không".

6. Đánh giá việc trả kết quả & xin lỗi: Đúng hẹn, sớm hẹn hay trễ hẹn; việc thông báo và gửi Thư xin lỗi khi trễ hạn.

7. Đánh giá việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: Sự thuận tiện và tinh thần cầu thị của chính quyền đối với các ý kiến góp ý.

8. Đánh giá việc tiếp xúc, đối thoại: Hoạt động đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với Nhân dân.

9. Đánh giá sự sâu sát cơ sở: Mức độ xuống địa bàn thôn tham gia các hoạt động cộng đồng của đại diện chính quyền.

10. Đánh giá các hoạt động văn hóa thân thiện: Việc trao Giấy chứng nhận kết hôn, Khai sinh, Thư chúc mừng, Thư cảm ơn, Thư chia buồn, việc giải quyết TTHC ngoài giờ và trả kết quả tại nhà cho đối tượng chính sách.

V. QUY TRÌNH THỰC HIỆN VÀ PHÂN CÔNG TIẾN ĐỘ

STT	Bước thực hiện	Nội dung chi tiết	Đơn vị chủ trì / Phối hợp	Thời gian hoàn thành

STT	Bước thực hiện	Nội dung chi tiết	Đơn vị chủ trì / Phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	**Công tác chuẩn bị**	- In ấn phiếu giấy theo Mẫu 09. - Tạo link trực tuyến và thiết kế bảng mã QR Code. - Bố trí hòm phiếu khảo sát kín tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và 17 thôn.	- Chủ trì: Văn phòng UBND xã. - Phối hợp: Công chức VH-XH, Ban Quản lý 17 thôn.	Trước ngày 05/11
2	**Tuyên truyền Kế hoạch**	Thông báo mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát trên hệ thống truyền thanh xã, fanpage/Zalo chính thức của xã và tại các buổi họp thôn.	- Chủ trì: Công chức VH-XH. - Phối hợp: Đài truyền thanh xã, Trưởng 17 thôn.	Từ 01/11 đến 05/11
3	**Tổ chức thu thập phiếu**	- **Tại Trung tâm Hành chính công:** Hướng dẫn công dân điền phiếu giấy hoặc quét mã QR sau khi thực hiện giao dịch TTHC. - **Tại 17 thôn:** Trưởng thôn phát phiếu/hướng dẫn quét mã QR tại các cuộc họp Nhà văn hóa thôn.	- Chủ trì: Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả, Trưởng 17 thôn. - Phối hợp: Đoàn Thanh niên xã (hỗ trợ công nghệ).	Từ 05/11 đến 20/11
4	**Tổng hợp, xử lý dữ liệu**	- Mở hòm phiếu, kiểm phiếu khảo sát giấy. - Xuất dữ liệu khảo sát trực tuyến từ hệ thống QR	- Chủ trì: Văn phòng UBND xã. - Phối hợp:	Từ 21/11 đến 25/11

STT	Bước thực hiện	Nội dung chi tiết	Đơn vị chủ trì / Phối hợp	Thời gian hoàn thành
		Code. - Thống kê tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí, tổng hợp ý kiến đóng góp khác.	Ban Thanh tra nhân dân xã.	
5	**Báo cáo & Ban hành giải pháp**	- Báo cáo kết quả tổng hợp trình Chủ tịch UBND xã. - Gửi báo cáo kết quả về Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, Sở Nội vụ tỉnh Hưng Yên. - Công khai kết quả khảo sát và ban hành kế hoạch khắc phục hạn chế.	- Chủ trì: Văn phòng UBND xã. - Phối hợp: Các bộ phận chuyên môn.	Trước ngày 25/11

VI. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Văn phòng HĐND & UBND xã:

- Chủ trì tham mưu ban hành biểu mẫu, lập đường link khảo sát trực tuyến, in ấn mã QR Code và chuẩn bị các hòm phiếu kín.

- Chịu trách nhiệm thu hồi phiếu, tổng hợp dữ liệu, phân tích chỉ số hài lòng và xây dựng dự thảo Báo cáo kết quả khảo sát trình Lãnh đạo UBND xã.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Niêm yết công khai mã QR Code tại các bàn giao dịch; phát phiếu và chủ động hướng dẫn người dân, doanh nghiệp đánh giá sau khi nhận kết quả TTHC với thái độ lịch sự, tôn trọng.

- Tuyệt đối không được can thiệp, gợi ý hoặc làm ảnh hưởng đến tính trung thực trong việc lựa chọn phương án đánh giá của công dân.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội và Đài Truyền thanh xã:

- Đẩy mạnh tuyên truyền về nội dung, mục đích của việc khảo sát sự hài lòng trên hệ thống loa truyền thanh xã và các trang thông tin điện tử/mạng xã hội của địa phương.

- Bố trí biển pano, bảng hiệu tuyên truyền khẩu hiệu "4 luôn, 4 xin, 5 biết, 5 không" tại trụ sở UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Các thôn trên địa bàn xã:

- Quản lý hòm phiếu khảo sát và niêm yết mã QR Code tại Nhà văn hóa thôn.

- Tổ chức phát phiếu điền tay hoặc hướng dẫn người dân quét mã QR trong các phiên họp thôn, sinh hoạt cộng đồng; chịu trách nhiệm nộp lại hòm phiếu về UBND xã đúng thời gian quy định.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các Tổ chức chính trị - xã hội xã:

- Đoàn Thanh niên xã: Cử tình nguyện viên trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Nhà văn hóa thôn để hỗ trợ người lớn tuổi, người chưa thành thạo công nghệ quét mã QR điền phiếu trực tuyến.

- UBMTTQ xã và Ban Thanh tra nhân dân: Thực hiện chức năng giám sát độc lập đối với toàn bộ quy trình phát, thu, kiểm phiếu khảo sát, đảm bảo tính khách quan và đúng thực chất.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí in ấn phiếu khảo sát, làm bảng biển mã QR Code, hòm phiếu và tổng hợp báo cáo được chi từ nguồn ngân sách nhà nước cấp cho hoạt động triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp" của xã Long Hưng năm 2026 theo hướng dẫn của tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền và cán bộ, công chức xã Long Hưng. Yêu cầu các phòng, ngành chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các thôn và các cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT Đảng ủy-UBND xã;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã;
- Cổng TTĐT xã;
- Lưu: VT, PVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LONG HƯNG
ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN
02/11/2026 17:24:17

U.B.N.D XÃ LONG HƯNG T.HƯNG YÊN

Hoàng Đình Nhưng