

Số: /KH-UBND

Quảng Khê, ngày tháng 11 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND xã Quảng Khê tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 52/KH-SNV ngày 20/11/2025 của Sở Nội vụ tỉnh Lâm Đồng về triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa các cấp thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR năm 2026.

UBND xã Quảng Khê xây dựng Kế hoạch triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc (sau đây gọi tắt là khảo sát *Chỉ số SIPAS*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính năm 2026.
- Phân tích mức độ hài lòng của người dân, kịp thời tiếp nhận phản ánh liên quan đến công tác phục vụ người dân và đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải phản ánh đầy đủ, trung thực, khách quan mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND xã Quảng Khê.
- Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.
- Đảm bảo thông tin cá nhân của người dân tham gia khảo sát được bảo mật an toàn.
- Đảm bảo tỷ lệ khảo sát tối thiểu là 10% trên tổng số hồ sơ TTHC đã trả kết quả trực tiếp trong kỳ khảo sát (Trên 50 phiếu).

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Nội dung câu hỏi khảo sát, các mức đánh giá và điểm số tối đa của từng câu hỏi được quy định tại Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 và Quyết

định số 1234/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh, cụ thể như sau:

1. Nội dung câu hỏi khảo sát

Gồm 05 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm.

| STT | Câu hỏi khảo sát | Mức đánh giá | Điểm số tối đa |
|-------|---|---|----------------|
| Câu 1 | Ông/bà thấy thái độ, tinh thần phục vụ của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả như thế nào? | 1. Không tốt | 2 |
| | | 2. Chưa tốt lắm | |
| | | 3. Bình thường | |
| | | 4. Tốt | |
| | | 5. Rất tốt | |
| Câu 2 | Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ/nhận kết quả không? | 1. Rất lâu | 2 |
| | | 2. Lâu | |
| | | 3. Bình thường | |
| | | 4. Nhanh chóng | |
| | | 5. Rất nhanh chóng | |
| Câu 3 | Ông/bà thấy thời gian cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ của mình có đúng với thời gian hẹn trên Phiếu hẹn không? | 1. Rất trễ | 2 |
| | | 2. Trễ | |
| | | 3. Bình thường | |
| | | 4. Nhanh chóng | |
| | | 5. Rất nhanh chóng | |
| Câu 4 | Trường hợp cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ trễ hẹn, ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả không? | 1. Không nhận được | 2 |
| | | 2. Nhận được thư xin lỗi nhưng gửi kèm tại thời điểm trả kết quả | |
| | | 3. Nhận được thư xin lỗi khi đến nhận kết quả theo giấy hẹn | |
| | | 4. Nhận được thư xin lỗi trước thời điểm đến nhận kết quả theo giấy hẹn (qua thư điện tử/điện thoại...) | |
| | | 5. Hồ sơ giải quyết đúng hẹn nên không có thư xin lỗi | |
| Câu 5 | Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không? | 1. Không hài lòng | 2 |
| | | 2. Chưa hài lòng lắm | |
| | | 3. Bình thường | |
| | | 4. Hài lòng | |

| STT | Câu hỏi khảo sát | Mức đánh giá | Điểm số tối đa |
|-----|------------------|-----------------|----------------|
| | | 5. Rất hài lòng | |

2. Hình thức phiếu khảo sát, các mức đánh giá và cách tính điểm khảo sát:

Phiếu khảo sát được thiết kế trên ứng dụng Google Biểu mẫu. Mỗi câu hỏi khảo sát có 05 mức đánh giá, trong đó điểm số được tính như sau:

- a) Mức 1: Không điểm.
- b) Mức 2: Đạt 25% điểm tối đa.
- c) Mức 3: Đạt 50% điểm tối đa.
- d) Mức 4: Đạt 75% điểm tối đa.
- e) Mức 5: Điểm tối đa.

Điểm số ở mỗi câu hỏi khảo sát được xác định theo công thức:

$(\text{Số ý kiến đánh giá mức 2} \times 25\% + \text{Số ý kiến đánh giá mức 3} \times 50\% + \text{Số ý kiến đánh giá mức 4} \times 75\% + \text{Số ý kiến đánh giá mức 5}) \times \text{điểm tối đa} / \text{Tổng số ý kiến đánh giá}$.

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát tại tất cả các quầy trả kết quả ở Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

2. Đối tượng được khảo sát

Thực hiện khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đến **nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại quầy** tại bộ phận một cửa xã. Không thực hiện khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức trả kết quả trực tuyến hoặc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Yêu cầu về khảo sát

a) Đảm bảo tỷ lệ khảo sát tối thiểu là **10%** trên tổng số hồ sơ TTHC đã trả kết quả trực tiếp trong kỳ khảo sát. Trường hợp không đảm bảo được tỷ lệ khảo sát tối thiểu trong kỳ khảo sát thì Chỉ số SIPAS năm 2026 của UBND xã **đạt 0/10 điểm**.

b) Số lượng phiếu khảo sát thu về trong kỳ khảo sát đạt từ **50 phiếu** trở lên. Trường hợp không đảm bảo được số lượng phiếu khảo sát thu về thì **không đánh giá, tính điểm Chỉ số SIPAS** vào tổng điểm đánh giá công tác cải cách hành chính năm 2026.

c) Không thực hiện các hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát. Nếu bị phát hiện có hành vi trên thì Chỉ số SIPAS năm 2026 của xã **đạt 0/10 điểm**.

4. Thời gian khảo sát

a) Thực hiện khảo sát thường xuyên, liên tục, khi có phát sinh hồ sơ TTHC.

b) Thời điểm lấy phiếu khảo sát là khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân.

c) Mốc thời gian lấy số liệu khảo sát để xác định Chỉ số SIPAS năm 2026: Tính từ ngày 01/12/2025 đến hết ngày 31/10/2026.

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Công cụ phục vụ khảo sát

a) Mã QR để thực hiện khảo sát: *(theo Phụ lục I kèm theo)*.

b) Điện thoại thông minh có cài đặt ứng dụng Zalo¹ *(do người dân tự trang bị²)*.

2. Cách thức thực hiện

a) Mã QR được in ra và dán tại mỗi quầy trả kết quả ở bộ phận một cửa xã, ngay phía trước mỗi công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả *(sau đây gọi chung là công chức một cửa)*.

b) Khi trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Quảng Khê cho người dân, công chức một cửa hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR và điền phiếu khảo sát:

- Trường hợp người dân đồng ý điền phiếu ngay tại bộ phận một cửa: Công chức một cửa hướng dẫn người dân đăng nhập vào ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR), sử dụng tính năng “Quét mã QR” để quét, sau đó đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu *(có hình minh họa tại Phụ lục II kèm theo)*.

- Trường hợp người dân muốn điền phiếu sau: Công chức một cửa hướng dẫn người dân sử dụng máy ảnh trên điện thoại thông minh để chụp lại mã QR. Khi nào người dân muốn điền phiếu thì đăng nhập vào ứng dụng Zalo *(hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR)*, sử dụng tính năng “Quét mã QR”, sau đó, ấn “Chọn mã QR từ thư viện ảnh”, đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu *(có hình minh họa tại Phụ lục III kèm theo)*.

¹ Hoặc một số ứng dụng khác có chức năng quét mã QR như Máy ảnh (ứng dụng mặc định của điện thoại thông minh), Viber, Google Ống kính...

² Trường hợp người dân không có thiết bị thì công chức viên chức tại Trung tâm sử dụng thiết bị sẵn có tại Trung tâm để hỗ trợ khảo sát.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

a) Giao các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã: Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch này cho các cán bộ, công chức, viên chức có liên quan.

b) Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

- Phân công nhiệm vụ cho tất cả các công chức một cửa tại các quầy trả kết quả: (1) dán mã QR và (2) hướng dẫn, tuyên truyền người dân điền phiếu khảo sát khi nhận kết quả giải quyết TTHC (đảm bảo trên 50 người thực hiện khảo sát, tương đương **10%** trên tổng số hồ sơ TTHC đã trả kết quả trực tiếp trong kỳ khảo sát)

- Báo cáo cho UBND xã (thông qua phòng Văn hóa – Xã hội) về công tác triển khai, tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện khảo sát trong khi trả kết quả trực tiếp tại quầy; đồng thời cung cấp số lượng hồ sơ đã trả kết quả trực tiếp tại quầy trong kỳ khảo sát³ **trước ngày 05/11/2026.**

c) Giao Phòng Văn hóa – Xã hội:

- Tham mưu UBND xã cung cấp cho Sở Nội vụ số lượng hồ sơ đã trả kết quả trực tiếp tại quầy trong kỳ khảo sát **trước ngày 05/11/2026.**

- Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Tiến hành kiểm tra việc hướng dẫn, tuyên truyền người dân để đảm bảo tính chính xác, trung thực, khách quan của việc lấy phiếu khảo sát và số lượng phiếu khảo sát tối thiểu được thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND xã Quảng Khê tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR năm 2026./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn trực thuộc;
- Trung tâm phục vụ hành chính công;
- Lưu: VT (VHXH).

CHỦ TỊCH

Mai Văn Tùng

³ từ ngày 01/12/2025 đến hết ngày 30/10/2026

Phụ lục I
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
Xã Quảng Khê



Cách thực hiện:

1. Đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).
 2. Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.
 3. Dùng camera điện thoại quét mã QR ở bên trên.
 4. Ấn nút “Mở” và tiến hành điền phiếu.
- Trân trọng cảm ơn!

Phụ lục II

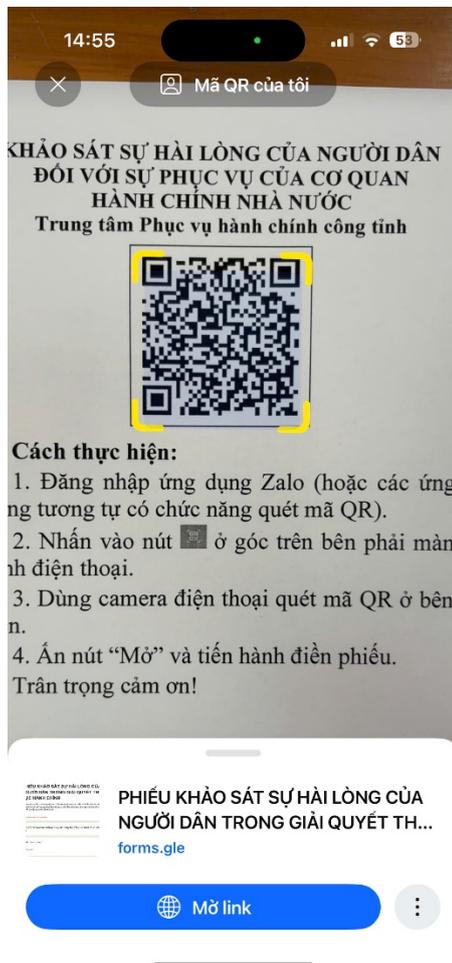
HƯỚNG DẪN NGƯỜI DẪN ĐIỀN PHIẾU KHẢO SÁT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Bước 1: Đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

Bước 2: Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.



Bước 3: Dùng camera quét vào mã QR.



Bước 4: Ấn nút “Mở link” và tiến hành điền phiếu.

Phụ lục III

HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN

ĐIỀN PHIẾU KHẢO SÁT TẠI NHÀ

Bước 1: Chụp ảnh mã QR dán tại bộ phận một cửa (lưu ý chụp trọn vẹn, đầy đủ hình ảnh mã QR).

Bước 2: Khi muốn điền phiếu khảo sát, người dân đăng nhập ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR).

Bước 3: Nhấn vào nút  ở góc trên bên phải màn hình điện thoại.



Bước 4: Chọn hình ảnh mã QR đã chụp từ thư viện ảnh trong điện thoại và tiến hành điền phiếu.

