UBND PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:83 /TTPVHCC

V/v thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước *(gọi tắt là khảo sát Chỉ số SIPAS)*, năm 2025

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

Nam Gia Nghĩa, ngày 26 tháng 9 năm 2025

Kính gửi: Công chức thuộc Trung tâm hành chính công phường

Căn cứ Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng 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 2025;

Thực hiện Công văn số 840/UBND-HCC ngày 26/9/2025 V/v triển khai thực hiện Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường yêu cầu công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước *(gọi tắt là khảo sát Chỉ số SIPAS)* năm 2025, cụ thể như sau:

1. Yêu cầu tất cả công chức trung tâm tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và nghiêm túc nghiên cứu kỹ các nội dung tại Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng để triển khai thực hiện hiệu quả, đúng quy định.

2. Hướng dẫn người dân điền phiếu khảo sát khi nhận kết quả giải quyết TTHC bằng phương thức quét Mã QR được cấp kèm theo Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng **đã dán tại mỗi quầy** trả kết quả ở bộ phận một cửa, ngay phía trước mỗi công chức tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo các nội dung cụ thể sau:

- Khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đến **nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại quầy** tại bộ phận một phường. 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.

- Bộ phận một cửa phải 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 2025 của UBND phường **đạt 0/10 điểm**.

- 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 2025 của địa phương.

- Nghiêm cấm công chức tại Bộ phận Một cửa phường **có hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát**.

- Thực hiện khảo sát thường xuyên, liên tục, khi có phát sinh hồ sơ TTHC. Thời điểm lấy phiếu khảo sát là khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân.

- Mốc thời gian lấy số liệu khảo sát để xác định Chỉ số SIPAS năm 2025: Tính từ ngày **01/10/2025 đến hết ngày 30/11/2025.**

3. Công chức được phân công làm công tác Văn thư- tổng hợp, kiểm soát TTHC tham mưu tổng hợp, cung cấp số lượng hồ sơ trả kết quả trực tiếp tại quầy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong kỳ khảo sát *(từ 01/10/2025 đến 30/11/2025*).

4. Kết quả thực hiện Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng là một trong các chỉ tiêu quan trọng để UBND tỉnh đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính năm 2025 đối địa phương, vì vậy đề nghị các công chức thuộc trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện đảm bảo các nội dung Kế hoạch đã đề ra đồng thời kết quả khảo sát là một trong các tiêu chí để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ cũng như xét thi đua, khen thưởng năm 2025 đối từng cá nhân công chức có liên quan đến kết quả đánh giá của từng lĩnh vực giải quyết TTHC của phường

(Gửi kèm Công văn này Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng; Công văn số 840/UBND-HCC ngày 26/9/2025 V/v triển khai thực hiện Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/9/2025 của Uỷ ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa và mã QR khảo sát)./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- UBND phường (bc);
- Giám đốc, Phó Giám đốc trung tâm;
- Các phòng chuyên môn (biết, phối hợp);
- Trang Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT (q)

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

U.B.N.D PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA LÂM ĐỒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Vũ Thị Hà

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Phường Nam Gia Nghĩa

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!