

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA**

Số: /UBND-VHXX
V/v triển khai thực hiện Kế hoạch
khảo sát Chỉ số SIPAS qua mã
QR năm 2026

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

Nam Gia Nghĩa, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Thực hiện Kế hoạch số 100/KH-SNV ngày 31 tháng 7 năm 2026 của Sở Nội vụ về việc triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026;

Ủy ban nhân dân Phường Nam Gia Nghĩa đề nghị các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Yêu cầu Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công phường.

Quán triệt cán bộ, công chức nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân và nghiêm túc nghiên cứu kỹ các nội dung tại Kế hoạch số 100/KH-SNV ngày 31/7/2026 của Sở Nội vụ tỉnh Lâm Đồng để triển khai thực hiện hiệu quả, đúng quy định.

2. Trung tâm phục vụ hành chính công

(1) Tổ chức khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại quầy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. 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.

*** Thời gian khảo sát**

- Thực hiện khảo sát thường xuyên, liên tục, khi có phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính.

- Thời điểm lấy phiếu khảo sát là khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

- Mốc thời gian lấy số liệu khảo sát để xác định Chỉ số SIPAS năm 2026:

+ Để xác định Chỉ số SIPAS hằng tháng: Từ ngày 01 đến ngày cuối tháng.

+ Để xác định Chỉ số SIPAS năm 2026: Tính từ ngày 01/8/2026 đến hết ngày 31/10/2026.

(2) Phân công công chức in **Biểu mẫu mã QR khảo sát tại bộ phận một cửa** (tại Phụ lục I kèm theo) niêm yết tại quầy trả kết quả ở Trung tâm Phục vụ hành chính công và hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR và điền phiếu khảo sát khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Trường hợp người dân đồng ý điền phiếu ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công 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)*.

(3) Tham mưu UBND phường cung cấp danh sách số lượng hồ sơ đã trả kết quả trực tiếp tại quầy trong kỳ khảo sát để Sở Nội vụ tổng hợp, cụ thể:

+ Đối với kỳ khảo sát hằng tháng: Số liệu tính từ ngày 01 đến ngày cuối tháng, cung cấp số liệu **trước ngày 03 của tháng liền kề**.

+ Đối với kỳ khảo sát năm 2026: Số liệu tính từ ngày 01/8/2026 đến hết ngày 31/10/2026, cung cấp số liệu **trước ngày 03/11/2026**.

3. Kết quả thực hiện 100/KH-SNV ngày 31 tháng 7 năm 2026 của Sở Nội vụ 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 2026 đối với địa phương, vì vậy đề nghị các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan 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 2026 đối với tập thể và cá nhân cán bộ, công chức có liên quan đến kết quả đánh giá của từng lĩnh vực giải quyết TTHC của phường.

(Gửi kèm Công văn này 100/KH-SNV ngày 31 tháng 7 năm 2026 của Sở Nội vụ tỉnh Lâm Đồng và mã QR khảo sát)/.

Đề nghị các phòng chuyên môn, các đơn vị và cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ (b/c);
- TT Đảng ủy (b/c);
- TT HĐND phường (b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- Trang thông tin điện tử phường (đăng tải);
- Lưu: VT, VHXH (Thế).

CHỦ TỊCH

Phan Văn Quốc

PHỤ LỤC I

**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!

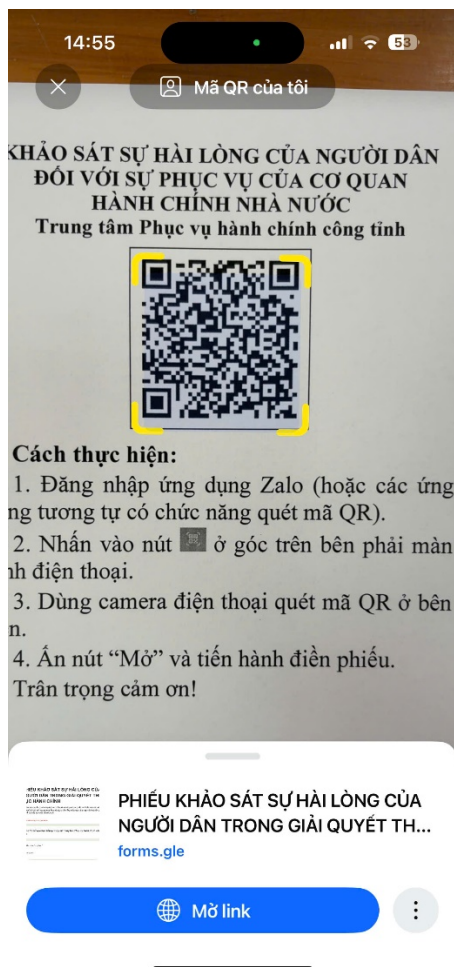
Phụ lục II
HƯỚNG DẪN NGƯỜI DẪN ĐIỀN PHIẾU KHẢO SÁT
TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

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.

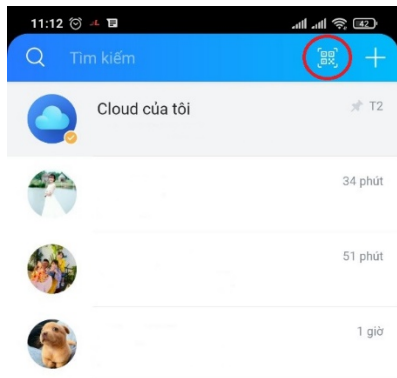
Phụ lục III

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.

