UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG **SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 140 /KH-SNNMT	*Đà Nẵng, ngày 21 tháng 10 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Triển khai các cuộc khảo sát chuyên ngành trên Hệ thống khảo sát hài lòng của thành phố Đà Nẵng của Sở Nông nghiệp và Môi trường năm 2026

Căn cứ Quyết định số 06/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nông nghiệp và Môi trường thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công, theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 2851/QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2026 của UBND thành phố ban hành Bộ Chỉ số đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố;

Căn cứ Quyết định số 01/QĐ-SNNMT ngày 05 tháng 01 năm 2026 của Sở Nông nghiệp và Môi trường Ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2026 của Sở Nông nghiệp và Môi trường thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Công văn số 2445/SNV-CCHC&VTLT ngày 23 tháng 3 năm 2026 của Sở Nội vụ 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;

Thực hiện chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác khảo sát, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; đồng thời kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, Sở Nông nghiệp và Môi trường ban hành Kế hoạch khảo sát chuyên ngành trên Hệ thống khảo sát hài lòng của thành phố Đà Nẵng năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Thu thập ý kiến đánh giá mức độ hài lòng một cách khách quan, trung thực của tổ chức, cá nhân về chất lượng phục vụ đối với việc thực hiện thủ tục hành chính trong 02 nhóm lĩnh vực: (1) đất đai, (2) chăn nuôi và thú y.

b) Kịp thời nhận diện những ưu điểm, tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính; làm rõ những vấn đề cần cải thiện về thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm, tính công khai, minh bạch, thời gian giải quyết và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

c) Làm cơ sở để Sở Nông nghiệp và Môi trường chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc rà soát, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, chất lượng thực thi công vụ và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, góp phần cải thiện kết quả công tác cải cách hành chính của Sở năm 2026.

d) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong khảo sát, đánh giá sự hài lòng; khai thác dữ liệu khảo sát phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, theo dõi và cải tiến chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

a) Các cuộc khảo sát phải được tổ chức khách quan, khoa học, công khai, minh bạch; bảo đảm phản ánh đúng thực tế tình hình triển khai.

b) Việc triển khai khảo sát phải bảo đảm đúng đối tượng, đúng nội dung, phạm vi và thời gian; thực hiện thống nhất trên Hệ thống khảo sát của thành phố; bảo đảm thuận tiện cho người tham gia, đồng thời đáp ứng yêu cầu về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu theo quy định.

Nội dung khảo sát ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu, phù hợp với từng nhóm đối tượng và đặc thù của từng lĩnh vực; bảo đảm thuận tiện cho tổ chức, cá nhân tham gia khảo sát.

c) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến mục đích, ý nghĩa của cuộc khảo sát; tạo điều kiện để tổ chức, công dân có thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tham gia đầy đủ, đúng đối tượng.

d) Kết quả khảo sát được tổng hợp tự động trên Hệ thống khảo sát thành phố, phục vụ công tác phân tích, đánh giá, báo cáo và tham mưu Giám đốc Sở, UBND thành phố chỉ đạo thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của các cơ quan, đơn vị.

đ) Thông tin thu thập từ các cuộc khảo sát chỉ được sử dụng phục vụ công tác quản lý nhà nước, nghiên cứu, đánh giá và cải tiến chất lượng hoạt động của các cơ quan, đơn vị; không sử dụng vào mục đích khác khi chưa được cơ quan có thẩm quyền cho phép.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Trong năm 2026, Sở Nông nghiệp và Môi trường tổ chức triển khai khảo sát chuyên ngành trên Hệ thống khảo sát hài lòng của thành phố gồm 02 chuyên đề sau:

Chuyên đề 1. Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố của viên chức, người lao động của Văn phòng Đăng ký đất đai ***(Cơ quan chủ trì: Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố)***

a) Mục đích khảo sát

- Đánh giá thực chất mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm, việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, thời gian tiếp nhận và trả kết quả, điều kiện phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và các xã, phường, đặc khu.

- Kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và triển khai khảo sát trực tuyến; xác định nguyên nhân và trách nhiệm của các cá nhân, được có liên quan trong phạm vi được giao.

- Làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức và khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia đánh giá chất lượng phục vụ thông qua Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

b) Đối tượng, phạm vi khảo sát

- Là người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

- Dự kiến thực hiện khảo sát tối thiểu 50 phiếu.

c) Nội dung khảo sát, hình thức triển khai

- Nội dung khảo sát

Tập trung vào các nhóm nội dung sau:

+ Chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm, tính chuyên nghiệp, sự tận tình trong hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

+ Chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính: Mức độ đầy đủ, rõ ràng của hướng dẫn hồ sơ; thời gian chờ tiếp nhận, thời hạn giải quyết và trả

kết quả; việc thông báo tình trạng hồ sơ; tình trạng yêu cầu bổ sung giấy tờ nhiều lần hoặc cung cấp lại thông tin đã có.

+ Điều kiện phục vụ và ứng dụng công nghệ thông tin: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, khả năng tra cứu thông tin, tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và những khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

+ Công tác tuyên truyền, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến: Mức độ nhận biết của người dân, doanh nghiệp việc giới thiệu, hướng dẫn truy cập, sử dụng mã QR hoặc đường dẫn, mức độ thuận tiện khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

- Hình thức triển khai

+ Tổ chức khảo sát trực tuyến thông qua đường dẫn hoặc mã QR của Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến của thành phố; trường hợp cần thiết, sử dụng phiếu khảo sát điện tử bổ sung để thu thập các thông tin chuyên ngành theo nội dung chuyên đề.

+ Niêm yết mã QR, đường dẫn khảo sát tại vị trí dễ quan sát ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bố trí tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu để người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia.

+ Đề nghị viên chức, người lao động thực hiện nhiệm vụ tại quầy tiếp nhận giới thiệu, hướng dẫn cách thức tham gia khảo sát khi phù hợp, bảo đảm khách quan, tự nguyện, không gây phiền hà và không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

+ Tổng hợp kết quả khảo sát theo từng địa bàn, nhóm thủ tục hành chính và nội dung đánh giá; phân tích các ý kiến phản ánh, kiến nghị để xác định những vấn đề cần chấn chỉnh, khắc phục và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

Chuyên đề 2. Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính trên lĩnh vực chăn nuôi và thú y ***(Cơ quan chủ trì: Chi cục Chăn nuôi và Thú y)***

a) Mục đích khảo sát

Thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực chăn nuôi và thú y; xác định mức độ hài lòng, những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, làm cơ sở đề xuất giải pháp cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ và hiệu quả phục vụ.

b) Đối tượng, phạm vi khảo sát:

- Người dân, tổ chức thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường trong lĩnh vực chăn nuôi và thú y.

- Dự kiến thực hiện khảo sát tối thiểu 50 phiếu.

c) Nội dung khảo sát, hình thức triển khai:

- Nội dung khảo sát

Tập trung đánh giá các nội dung sau:

+ Khả năng tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính; mức độ đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu của thông tin về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí (nếu có).

+ Chất lượng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ; thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm và sự hỗ trợ của công chức, viên chức, người lao động tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

+ Việc thực hiện trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết hồ sơ; tính công khai, minh bạch trong quá trình xử lý và trả kết quả.

+ Mức độ thuận tiện khi nộp hồ sơ, theo dõi tình trạng giải quyết, nhận kết quả; việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến và các phương thức giao dịch điện tử theo quy định.

+ Những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; việc hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và xử lý các vấn đề phát sinh.

+ Mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực chăn nuôi và thú y; các kiến nghị, đề xuất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

III. PHẠM VI, HÌNH THỨC VÀ NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Các cuộc khảo sát được triển khai thống nhất trên phạm vi toàn thành phố theo từng chuyên đề, bảo đảm đúng đối tượng, đúng nội dung và đúng thời gian theo kế hoạch.

2. Hình thức khảo sát

a) Thực hiện bằng hình thức trực tuyến trên Hệ thống khảo sát của thành phố tại địa chỉ https://khaosathailong.danang.gov.vn (mục khảo sát chuyên ngành).

b) Người tham gia khảo sát thực hiện thông qua đường dẫn (URL), mã QR hoặc tài khoản được cấp trên Hệ thống.

c) Mỗi đối tượng chỉ thực hiện khảo sát một lần đối với từng chuyên đề.

d) Hệ thống tự động ghi nhận, tổng hợp, thống kê và phân tích kết quả theo từng đơn vị, từng nhóm đối tượng và từng nội dung khảo sát.

3. Nguyên tắc thực hiện

a) Bảo đảm tính khách quan, trung thực và độc lập trong quá trình khảo sát.

b) Không can thiệp, tác động hoặc định hướng nội dung trả lời của người tham gia khảo sát.

c) Thông tin cá nhân của người tham gia khảo sát được bảo mật theo quy định của pháp luật.

d) Kết quả khảo sát được quản lý tập trung trên Hệ thống khảo sát thành phố và sử dụng phục vụ công tác quản lý nhà nước.

IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Xây dựng, hoàn thiện bộ câu hỏi khảo sát

a) Thiết lập các cuộc khảo sát trên Hệ thống khảo sát thành phố: Quý IV/2026.

b) Triển khai khảo sát: trong quý IV/2026 (theo thông báo của Sở Nông nghiệp và Môi trường).

2. Theo dõi, đôn đốc, hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện

a) Kết thúc khảo sát, tổng hợp và phân tích kết quả: Trong vòng 15 ngày kể từ ngày kết thúc khảo sát.

b) Báo cáo thành phố và thông báo kết quả khảo sát: Sau khi hoàn thành việc tổng hợp, phân tích dữ liệu; đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng quản lý, điều hành và cải cách hành chính trong thời gian tiếp theo.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng Sở

a) Tổng hợp, thiết lập bộ câu hỏi khảo sát đối với từng chuyên đề trên Hệ thống khảo sát hài lòng thành phố; tạo đường dẫn khảo sát, mã QR và các công cụ hỗ trợ phục vụ việc triển khai khảo sát trực tuyến; hướng dẫn các đơn vị tổ chức triển khai thực hiện bảo đảm thống nhất, đúng mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra.

b) Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị trong quá trình tổ chức khảo sát; kịp thời xử lý hoặc phối hợp xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

c) Tổng hợp báo cáo UBND thành phố kết quả triển khai các cuộc khảo sát chuyên ngành; đồng thời thông báo kết quả đến các đơn vị liên quan để nghiên cứu, khai thác và tổ chức thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động.

d) Kết quả khảo sát được sử dụng làm nguồn thông tin tham khảo, làm cơ sở trong quá trình đánh giá, phân tích và tham mưu các giải pháp cải thiện của từng cơ quan, đơn vị theo quy định.

2. Chi cục Chăn nuôi và Thú y, Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố

a) Chủ trì xây dựng, ban hành bộ câu hỏi khảo sát đối với từng chuyên đề; hướng dẫn các phòng, đơn vị trực thuộc tổ chức triển khai thực hiện bảo đảm thống nhất, đúng mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra.

b) Ban hành văn bản hoặc thông báo triển khai; phổ biến mục đích, ý nghĩa của cuộc khảo sát đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động.

b) Chỉ đạo các phòng, đơn vị trực thuộc tạo điều kiện để các đối tượng thuộc phạm vi quản lý tham gia khảo sát đầy đủ, đúng đối tượng, đúng thời gian.

c) Phân công đầu mối theo dõi việc triển khai khảo sát, theo dõi tỷ lệ tham gia khảo sát của chuyên đề; định kỳ báo cáo tiến độ thực hiện, bảo đảm hoàn thành đúng thời gian quy định; phối hợp với Văn phòng Sở trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ và tổng hợp số liệu.

d) Không tác động, định hướng hoặc gây ảnh hưởng đến nội dung trả lời của người tham gia khảo sát dưới bất kỳ hình thức nào; bảo đảm tính khách quan, trung thực của kết quả khảo sát.

đ) Trên cơ sở dữ liệu do Hệ thống cung cấp, tiến hành rà soát, phân tích, đánh giá và xây dựng báo cáo tổng hợp theo chuyên đề khảo sát; chủ động nghiên cứu kết quả khảo sát của đơn vị mình; xây dựng kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế và triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của cơ quan, đơn vị.

3. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có liên quan

a) Phối hợp với Văn phòng Sở và các đơn vị đầu mối chủ trì của từng chuyên đề triển khai các nội dung khảo sát theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Tuyên truyền, phổ biến mục đích, ý nghĩa của các cuộc khảo sát; phối hợp tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng khảo sát tham gia đầy đủ, đúng phạm vi và thời gian thực hiện.

c) Chủ động nghiên cứu các kết quả khảo sát có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; phối hợp rà soát, đề xuất và thực hiện giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được phản ánh.

3. Người tham gia khảo sát

a) Tham gia khảo sát đúng đối tượng, đúng nội dung và trong thời gian quy định.

b) Trả lời đầy đủ, trung thực, khách quan các câu hỏi khảo sát.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về tiến độ và chất lượng triển khai tại đơn vị mình.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề cần điều chỉnh, bổ sung, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định.

3. Giao Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố chủ trì tham mưu và triển khai thực hiện Chuyên đề 1 tại Kế hoạch này;

4. Giao Chi cục Chăn nuôi và Thú y chủ trì tham mưu và triển khai thực hiện Chuyên đề 2 tại Kế hoạch này;

5. Giao Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch; tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai theo quy định.

6. Việc tổ chức các cuộc khảo sát được thực hiện trên Hệ thống khảo sát của thành phố theo tài liệu hướng dẫn sử dụng và các văn bản hướng dẫn nghiệp vụ và các thông báo của Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Môi trường.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát chuyên ngành trên Hệ thống khảo sát hài lòng của thành phố Đà Nẵng năm 2026 của Sở Nông nghiệp và Môi trường. Đề nghị Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, tham mưu lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo./.

***Nơi nhận*:**
- Sở Nội vụ thành phố;
- Ban Giám đốc Sở (báo cáo);
- Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở;
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường trong 02 lĩnh vực: đất đai, chăn nuôi và thú y;
- Lưu VT, VP.v

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Trương Xuân Tý

hiepln - 30/10/2026 15:51:20 - hiepln