

Số: 143 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 11 tháng 6 năm 2021

## **KẾ HOẠCH**

### **Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025 của thành phố Hà Nội**

Thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính (CCHC) và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”; Chương trình số 01-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy Hà Nội về việc tăng cường công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng, xây dựng Đảng bộ và hệ thống chính trị Thành phố trong sạch, vững mạnh, đẩy mạnh CCHC giai đoạn 2021-2025 ; Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 01/6/2021 về CCHC nhà nước của Thành phố giai đoạn 2021 - 2025, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025 của thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

## **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

### **1. Mục tiêu**

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố để cải thiện mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công giai đoạn 2021-2025.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc triển khai nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô đến năm 2025.

- Phấn đấu Chỉ số SIPAS của Thành phố năm 2023 đạt trên 85%, năm 2025 đạt từ 90% đến 95%.

### **2. Yêu cầu**

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ ở các cấp chính quyền; tập trung trọng điểm ở các xã, phường, thị trấn trên địa bàn Thành phố.

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị đối với kết quả Chỉ số Hài lòng được Thành phố và Bộ Nội vụ công bố hằng năm; kết quả Chỉ số Hài lòng là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và năng lực chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Hằng năm, Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ kịp thời, khách quan về việc triển khai và kết quả xác định Chỉ số Hải lòng - SIPAS tới các cá nhân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức của cá nhân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ tại các cơ quan thuộc Thành phố.

2. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ công của các cơ quan một cách dễ dàng, nhanh chóng. Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc.

3. Đăng tải công khai, đầy đủ nội dung TTHC, cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời gian thực hiện, phí, lệ phí đối với từng TTHC tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, Cổng Giao tiếp điện tử của Thành phố và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

4. Tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, tuyệt đối không để các cá nhân, tổ chức phải đi lại quá một lần để bổ sung hồ sơ.

5. Tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân và tổ chức. Tăng cường kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm các trường hợp công chức vi phạm các quy định về hành vi bị cấm trong quá trình thực hiện TTHC.

6. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

7. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Tiếp tục công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị theo quy định; khuyến khích việc sử dụng công nghệ thông tin để tiếp nhận kịp thời các kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức.

8. Triển khai việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định (quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học; phát, thu phiếu; tổng hợp kết quả) và công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận kết quả khảo sát.

9. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với việc xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

10. Đề nghị các đơn vị được Bộ Nội vụ lựa chọn điều tra xã hội học hằng năm, căn cứ kết quả Chỉ số Hải lòng - SIPAS, thực hiện tốt công tác tuyên truyền và triển khai có hiệu quả kế hoạch nhằm tăng cường các giải pháp nâng cao Chỉ số Hải lòng - SIPAS chung của Thành phố.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố**

a) Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch này và đặc điểm tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương, xây dựng Kế hoạch giai đoạn để cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị; Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đối với các giao dịch cung cấp dịch vụ công hằng năm và tổ chức triển khai thực hiện. Khuyến khích việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch, giải quyết TTHC (khảo sát trực tuyến, qua tin nhắn SMS,...).

b) Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về nội dung của Kế hoạch này; tăng cường thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công của cơ quan, đơn vị đến nhân dân trên địa bàn và cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công.

c) Ủy ban nhân dân cấp huyện đưa nội dung thực hiện Kế hoạch này và Kế hoạch giai đoạn của cơ quan, đơn vị vào tiêu chí xác định Chỉ số CCHC hằng năm của các xã, phường, thị trấn trực thuộc.

#### **2. Sở Nội vụ**

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hải lòng - SIPAS của Thành phố. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng quốc gia.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công trong nội bộ Thành phố.

#### **3. Văn phòng UBND Thành phố**

- Tham mưu UBND Thành phố các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc Thành phố; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện việc niêm yết công khai TTHC theo quy định; tiến hành kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa.
- Triển khai việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.
- Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC và theo kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.

#### **4. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Kịp thời tham mưu UBND Thành phố đầu tư, nâng cấp Cổng Dịch vụ công trực tuyến, Phần mềm Một cửa dùng chung đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin và giải quyết TTHC.
- Phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, các tổ chức đoàn thể và các cơ quan báo chí Trung ương, Thành phố (Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế đô thị, Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố) tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hải lòng - SIPAS, về các quy định hành chính, TTHC.
- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố.

#### **5. Sở Tài chính**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nhiệm vụ tổng hợp nguồn kinh phí chi thường xuyên từ ngân sách nhà nước báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

#### **6. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội**

- Khẩn trương hoàn thành công tác nghiên cứu, tham mưu xây dựng hệ thống tiêu chí phục vụ công tác khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công.
- Nghiên cứu, đề xuất việc ứng dụng Công nghệ thông tin trong khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công.
- Triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công trong nội bộ Thành phố.

#### **7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội**

Phối hợp triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công giai đoạn 2021-2025.

#### **8. Đề nghị Trường Đào tạo cán bộ Lê Hồng Phong Hà Nội và các Trung tâm bồi dưỡng chính trị quận, huyện, thị xã**

Chủ trì lồng ghép các nội dung cải thiện Chỉ số Hải lòng - SIPAS của Thành phố vào các chương trình ngoại khóa, báo cáo chuyên đề tại các lớp đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

**9. Các cơ quan báo chí, tuyên truyền Trung ương và Thành phố (cơ quan Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế và Đô thị, Báo An ninh Thủ đô, Cổng Giao tiếp điện tử thành phố Hà Nội)**

Đề nghị phối hợp với Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng chuyên trang, chuyên mục về Chỉ số Hải lòng – SIPAS của thành phố Hà Nội trên báo, đài, báo điện tử; tuyên truyền, phổ biến sâu, rộng, có trọng tâm, trọng điểm, bằng nhiều hình thức nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân về các nội dung của Chỉ số; đồng thời, giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp hiểu rõ hơn sự nỗ lực cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cấp chính quyền Thành phố.

**10. Chế độ báo cáo và kinh phí triển khai thực hiện**

- Thực hiện chế độ báo cáo gửi về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp) theo thời gian như sau: Báo cáo định kỳ hàng tháng (theo mẫu tại Phụ lục 3) gửi trước ngày 10 của tháng sau (không thực hiện chế độ báo cáo Quý 1, 6 tháng và 9 tháng) và Báo cáo năm (theo mẫu tại Phụ lục 4, đính kèm theo Báo cáo CCHC năm) gửi trước ngày 15/12 của năm báo cáo.

- Nguồn kinh phí bảo đảm cho việc đo lường, cải thiện nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công hằng năm được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

UBND Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố xem xét, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT Thành ủy, TT HĐND Thành phố;
- UBMTTQ VN TPHN, HCCB TP;
- Ban Tuyên giáo;
- Ban Dân vận Thành ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Các sở, ban, ngành TP;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đài PTTH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT, ANTD, Cổng GTĐT TP;
- VP UBTP: CVP, các PCVP;
- Các phòng: NC, TK-BT, TH, KS TTHC;
- Lưu: VT, NC<sub>(B)</sub>, SNV

( )  
Đề báo cáo

( )  
Đề phối hợp

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Chữ Ngọc Anh**



**Phụ lục 1**

**NHIỆM VỤ, ĐỀ ÁN CỤ THỂ GIAO CHO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ GIAI ĐOẠN 2021-2025**

(Kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố)

| STT | Nhiệm vụ  | Đơn vị chủ trì thực hiện                           | Đơn vị phối hợp   | Yêu cầu, sản phẩm                                  | Thời gian hoàn thành |
|-----|---|--|---|--|----------------------|
| 1.  | Hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ | Văn phòng UBND Thành phố                           | - Các Sở, ngành;<br>- UBND cấp huyện;<br>- UBND cấp xã. | Văn bản  | Quý III/2021         |
| 2.  | Kế hoạch/Đề án cải thiện sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực tài nguyên môi trường giai đoạn 2021-2025                       | Sở Tài nguyên và Môi trường                        | - Sở Nội vụ;<br>- Văn phòng UBND Thành phố.             | Kế hoạch/<br>Đề án                                 | Quý III/2021         |
| 3.  | Kế hoạch/Đề án cải thiện sự hài lòng của doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực kế hoạch đầu tư giai đoạn 2021-2025                                 | Sở Kế hoạch và Đầu tư                              | - Sở Nội vụ;<br>- Văn phòng UBND Thành phố.             | Kế hoạch/<br>Đề án                                 | Quý III/2021         |
| 4.  | Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố hằng năm | Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội | Sở Nội vụ   | Ban hành Kế hoạch chậm nhất trong Quý III hằng năm | Quý IV hằng năm      |
| 5.  | Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công trên một số lĩnh vực dân sinh bức thiết hằng năm                    | Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội | Sở Nội vụ   | Ban hành Kế hoạch chậm nhất trong Quý III hằng năm | Quý IV hằng năm      |
| 6.  | Kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001               | Sở Khoa học và Công nghệ                           | - Các Sở, ngành;<br>- UBND cấp huyện;<br>- UBND cấp xã. | Triển khai hằng năm                                | Quý IV hằng năm      |

| STT | Nhiệm vụ  | Đơn vị chủ trì thực hiện                           | Đơn vị phối hợp   | Yêu cầu, sản phẩm  | Thời gian hoàn thành |
|-----|---|--|---|--|----------------------|
| 7.  | Kế hoạch triển khai Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC | Văn phòng UBND Thành phố                           | - Các Sở, ngành;<br>- UBND cấp huyện;<br>- UBND cấp xã.   | Kế hoạch   | Quý IV/2021          |
| 8.  | Xây dựng Đề án thí điểm ủy quyền cho UBND cấp huyện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC lĩnh vực Lý lịch tư pháp  | Sở Tư pháp   | - Sở Nội vụ;<br>- Văn phòng UBND Thành phố;<br>- UBND cấp huyện.  | - Quyết định về việc ủy quyền;<br>- Văn bản chỉ đạo thực hiện. | Quý IV/2021          |
| 9.  | Thí điểm “Giao doanh nghiệp bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực Lý lịch tư pháp”  | Sở Tư pháp   | - Sở Tài chính;<br>- Bưu điện thành phố Hà Nội;<br>- Sở Nội vụ;<br>- Sở Thông tin và Truyền thông;<br>- Văn phòng UBND Thành phố. | - Đề án;<br>- Quyết định phê duyệt.                            | Quý IV/2021          |
| 10. | Nghiên cứu, tham mưu xây dựng hệ thống tiêu chí phục vụ công tác khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công                  | Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội | - Sở Nội vụ;<br>- Sở Thông tin và Truyền thông;<br>- Văn phòng UBND Thành phố.  | Hệ thống tiêu chí phù hợp với khảo sát trực tuyến              | Tháng 12/2021        |
| 11. | Nghiên cứu, đề xuất ứng dụng Công nghệ thông tin trong khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công                            | Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội | - Sở Nội vụ;<br>- Sở Thông tin và Truyền thông;<br>- Văn phòng UBND Thành phố.  | Đề án  | Quý IV/2022          |

## Phụ lục 2

### MẪU PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

*(Áp dụng đối với việc tự khảo sát các giao dịch trực tiếp  
tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố)*

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6 /2021 của UBND Thành phố)*

**Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?**

.....  
Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (5 =Rất hài lòng, 4 = Hài lòng, 3= Bình thường; 2 = Không hài lòng; 1= Rất không hài lòng).

**Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...)?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 3. Thành phần hồ sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?**

5                       4                       3                       2                       1

**Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?**

5                       4                       3                       2                       1

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**

*\* Ghi chú: Trong quá trình thực hiện, các tiêu chí, thuật ngữ trong mẫu phiếu này có thể được điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với quy định mới và thực tiễn triển khai tại từng đơn vị.*



**Phụ lục 3**

**MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ HÀNG THÁNG**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố)*

*Mẫu số 1 - Các Sở, ngành*

**TÊN ĐƠN VỊ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BC-

**BÁO CÁO SIPAS THÁNG...NĂM...**

| <b>STT</b> | <b>Nội dung</b>  | <b>Kết quả trong tháng báo cáo</b> | <b>Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo</b> |
|------------|--|------------------------------------|---|
| <b>I</b>   | <b>Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b> |                                    |   |
| <b>1</b>   | <b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết</b>                                    |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa                       |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 3                                 |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 4                                 |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận qua DV BCCI   |                                    |   |
| <b>2</b>   | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 3 có phát sinh hồ sơ</b>          |                                    |   |
| <b>3</b>   | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 4 có phát sinh hồ sơ</b>          |                                    |   |
| <b>4</b>   | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DV BCCI có phát sinh hồ sơ</b>                  |                                    |   |
| <b>5</b>   | <b>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn</b>                                 |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn  |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 3 giải quyết đúng hạn                        |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 4 giải quyết đúng hạn                        |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ DV BCCI giải quyết đúng hạn                                |                                    |   |
| <b>6</b>   | <b>Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn</b>                                  |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn   |                                    |   |

| STT        | Nội dung  | Kết quả trong tháng báo cáo | Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo |
|------------|---|-----------------------------|--------------------------------------|
| -          | Lý do quá hạn   |                             |                                      |
| <b>II</b>  | <b>Tổng số phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC</b>   |                             |                                      |
| 1          | Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính  |                             |                                      |
| 2          | Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính   |                             |                                      |
| 3          | Số phản ánh kiến nghị được đăng tải công khai kết quả xử lý   |                             |                                      |
| <b>III</b> | <b>Tổng số văn bản xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC (chậm muộn, sai sót,...)</b>                                     |                             |                                      |
| <b>IV</b>  | <b>Tổng số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (dạng bản giấy hoặc điện tử)</b> |                             |                                      |

**\* Ghi chú viết tắt:**

- DVC TT: Dịch vụ công trực tuyến
- DV BCCI: Dịch vụ bưu chính công ích

TÊN ĐƠN VỊ

Số: /BC-

Mẫu số 2 - Các Quận, huyện, thị xã  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**BÁO CÁO SIPAS THÁNG...NĂM...**

| STT      | Nội dung   | Kết quả trong tháng báo cáo | Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo |
|----------|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>TẠI UBND QUẬN/HUYỆN/THỊ XÃ</b>                                      |                             |                                      |
| <b>I</b> | <b>Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b> |                             |                                      |
| <b>1</b> | <b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết</b>                                    |                             |                                      |
| -        | Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa                       |                             |                                      |
| -        | Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 3                                 |                             |                                      |
| -        | Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 4                                 |                             |                                      |
| -        | Số hồ sơ tiếp nhận qua DV BCCI   |                             |                                      |
| <b>2</b> | <b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết phân loại theo lĩnh vực</b>            |                             |                                      |
| -        | Lĩnh vực tư pháp   |                             |                                      |
| -        | Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội                               |                             |                                      |
| -        | Lĩnh vực tài nguyên và môi trường                                      |                             |                                      |
| -        | Lĩnh vực xây dựng, quản lý đô thị                                      |                             |                                      |
| -        | Lĩnh vực khác  |                             |                                      |
| <b>3</b> | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 3 có phát sinh hồ sơ</b>          |                             |                                      |
| <b>4</b> | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 4 có phát sinh hồ sơ</b>          |                             |                                      |
| <b>5</b> | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DV BCCI có phát sinh hồ sơ</b>                  |                             |                                      |
| <b>6</b> | <b>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn</b>                                 |                             |                                      |

| <b>STT</b> | <b>Nội dung</b>   | <b>Kết quả trong tháng báo cáo</b> | <b>Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo</b> |
|------------|---|------------------------------------|---|
| -          | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn   |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 3 giải quyết đúng hạn   |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 4 giải quyết đúng hạn   |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ DV BCCI giải quyết đúng hạn   |                                    |   |
| <b>7</b>   | <b>Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn</b>   |                                    |   |
| -          | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn  |                                    |   |
| -          | Lý do quá hạn   |                                    |   |
| <b>II</b>  | <b>Tổng số phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC</b>   |                                    |   |
| <b>1</b>   | Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính  |                                    |   |
| <b>2</b>   | Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính   |                                    |   |
| <b>3</b>   | Số phản ánh kiến nghị được đăng tải công khai kết quả xử lý   |                                    |   |
| <b>III</b> | <b>Tổng số văn bản xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC (chậm muộn, sai sót,...)</b>                                     |                                    |   |
| <b>IV</b>  | <b>Tổng số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (dạng bản giấy hoặc điện tử)</b> |                                    |   |
| <b>B</b>   | <b>TẠI UBND CÁC XÃ/PHƯỜNG/THỊ TRẤN</b>  |                                    |   |
| <b>I</b>   | <b>Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>  |                                    |   |
| <b>1</b>   | <b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết:</b>  |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa  |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 3  |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 4  |                                    |   |
| -          | Số hồ sơ tiếp nhận qua DV BCCI  |                                    |   |

| STT       | Nội dung  | Kết quả trong tháng báo cáo | Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo |
|-----------|---|-----------------------------|--------------------------------------|
| <b>2</b>  | <b>Tổng số hồ sơ phân loại theo lĩnh vực</b>                  |                             |                                      |
| -         | Lĩnh vực tư pháp  |                             |                                      |
| -         | Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội                      |                             |                                      |
| -         | Lĩnh vực đất đai  |                             |                                      |
| -         | Lĩnh vực xây dựng, đô thị                                     |                             |                                      |
| -         | Lĩnh vực khác   |                             |                                      |
| <b>3</b>  | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 3 có phát sinh hồ sơ</b> |                             |                                      |
| <b>4</b>  | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 4 có phát sinh hồ sơ</b> |                             |                                      |
| <b>5</b>  | <b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DV BCCI có phát sinh hồ sơ</b>         |                             |                                      |
| <b>6</b>  | <b>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn</b>                        |                             |                                      |
| -         | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn                               |                             |                                      |
| -         | Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 3 giải quyết đúng hạn               |                             |                                      |
| -         | Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 4 giải quyết đúng hạn               |                             |                                      |
| -         | Tỷ lệ hồ sơ DV BCCI giải quyết đúng hạn                       |                             |                                      |
| <b>7</b>  | <b>Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn</b>                         |                             |                                      |
| -         | Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn                                |                             |                                      |
| -         | Lý do quá hạn   |                             |                                      |
| <b>II</b> | <b>Tổng số phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC</b>         |                             |                                      |
| <b>1</b>  | Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính                  |                             |                                      |
| <b>2</b>  | Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính                 |                             |                                      |
| <b>3</b>  | Số phản ánh kiến nghị được đăng tải công khai kết quả xử lý   |                             |                                      |

| STT | Nội dung   | Kết quả trong tháng báo cáo | Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo |
|-----|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| III | Tổng số văn bản xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC (chậm muộn, sai sót,...)                                     |                             |                                      |
| IV  | Tổng số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (dạng bản giấy hoặc điện tử) |                             |                                      |

**\* Ghi chú viết tắt:**

- DVC TT: Dịch vụ công trực tuyến
- DV BCCI: Dịch vụ bưu chính công ích

**Phụ lục 4**

**MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố)*

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức  
đã giao dịch, nhận kết quả giải quyết TTHC năm...**

**1. Kết quả triển khai**

| <b>STT</b> | <b>Nội dung</b>  | <b>Kết quả thực hiện (1)</b> |
|------------|--|------------------------------|
| 1.         | Đơn vị triển khai khảo sát                             |                              |
| 2.         | Thời gian triển khai trong năm                         |                              |
| 3.         | Hình thức khảo sát                                     |                              |
| 4.         | Kỳ lấy phiếu   |                              |
| 5.         | Đơn vị được giao chủ trì tham mưu triển khai thực hiện |                              |
| 6.         | Lĩnh vực/TTHC có số phiếu khảo sát nhiều nhất          |                              |
| 7.         | Tổng số phiếu khảo sát thu về trong năm                |                              |
| 8.         | Hình thức công khai kết quả khảo sát                   |                              |
| 9.         | Số đơn vị trực thuộc triển khai khảo sát               |                              |
| 10.        | Tổng số phiếu khảo sát tại các đơn vị trực thuộc       |                              |

**2. Khó khăn, vướng mắc (nếu có)**

**3. Kiến nghị, đề xuất (nếu có)**

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;

-.....

- Lưu:.....

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký tên, đóng dấu)*

**\* Hướng dẫn cách ghi tại mục (1):**

- **(1):** Ghi “Có” hoặc “Không”. Nếu có, ghi số, ký hiệu, ngày, tháng, năm ban hành văn bản triển khai.
- **(2):** Ghi thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc khảo sát.
- **(3):** Lấy phiếu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc các hình thức khác (nêu chi tiết).
- **(4):** 01/3/6 tháng.
- **(5):** Tên phòng, ban, đơn vị.
- **(6):** Ghi tên lĩnh vực/TTHC.
- **(7):** Tổng số phiếu của các kỳ lấy phiếu (Ghi số phiếu khảo sát đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị. Đối với UBND cấp huyện là các TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện).
- **(8):** Nêu các hình thức công khai kết quả khảo sát.
- **(9):** Số lượng đơn vị trực thuộc triển khai.
- **(10):** Tổng số phiếu khảo sát của các kỳ lấy phiếu trong năm tại các đơn vị trực thuộc.



## Phụ lục 5

### MẪU PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC (Áp dụng đối với việc Thành phố khảo sát độc lập đối với các giao dịch trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố)

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 14/6 /2021 của UBND Thành phố)

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mã số phiếu:

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Đơn vị:.....

### PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM...

(Đối với UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố)

#### A. THÔNG TIN CHUNG

##### I. Mục đích khảo sát

Để có cơ sở giúp các cơ quan, đơn vị của Thành phố thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước Thành phố.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

##### II. Hướng dẫn trả lời các câu hỏi

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một trong các chữ số 1, 2, 3, 4, 5 trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (5 = Rất hài lòng, 4 = Hài lòng, 3 = Bình thường; 2 = Không hài lòng; 1 = Rất không hài lòng).

#### B. PHẦN CÂU HỎI

Câu hỏi 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho Ông/Bà tại cơ quan, đơn vị:

| Nhận định   | Rất hài lòng | Hài lòng | Bình thường | Không hài lòng | Rất không hài lòng |
|---|--------------|----------|-------------|----------------|--------------------|
|   | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>  |              |          |             |                |                    |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Cơ quan trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>   |   |   |   |   |   |
| 6. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>   |   |   |   |   |   |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT</b>   |   |   |   |   |   |
| 13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ, chính xác  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan giải quyết TTHC)</b> |   |   |   |   |   |
| 15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà   |   |   |   |   |   |
| 18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Câu hỏi 2: Nếu Ông/Bà có hộ khẩu trên địa bàn Quận/huyện/thị xã, xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền:**

| Nhận định  | Rất hài lòng | Hài lòng | Bình thường | Không hài lòng | Rất không hài lòng |
|--|--------------|----------|-------------|----------------|--------------------|
|  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường/thị trấn nơi sinh sống   | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương   | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương ( <i>Nếu Ông/Bà đã thực hiện các nội dung về khiếu nại, tố cáo</i> ) | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |

### C. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

**Giới tính:** 1. Nam  2. Nữ

**Độ tuổi:** 1. Dưới 25 tuổi  4. Từ 50 - 60 tuổi   
 2. Từ 25 - 34 tuổi  5. Trên 60 tuổi   
 3. Từ 35 - 49 tuổi

**Trình độ:** 1. Tiểu học (cấp I)  5. Đại học   
 2. Trung học cơ sở (cấp II)  6. Sau Đại học   
 3. Trung học phổ thông (cấp III)  7. Khác (*xin viết cụ thể*):  
 4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng  .....

### D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

- Họ và tên:.....

- Số điện thoại:.....

- Địa chỉ:.....

- Thời gian tiến hành điều tra, khảo sát: Ngày      tháng      năm ./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mã số phiếu:

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Đơn vị:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI  
SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ  
NĂM...**

*(Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở thuộc Thành phố)*

**A. THÔNG TIN CHUNG**

**I. Mục đích khảo sát**

Để có cơ sở giúp các cơ quan, đơn vị của Thành phố thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước Thành phố.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. Hướng dẫn trả lời các câu hỏi**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một trong các chữ số 1, 2, 3, 4, 5 trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (5 = *Rất hài lòng*, 4 = *Hài lòng*, 3 = *Bình thường*; 2 = *Không hài lòng*; 1 = *Rất không hài lòng*).

**B. PHẦN CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho Ông/Bà tại cơ quan, đơn vị:

| Nhận định   | Rất hài lòng | Hài lòng | Bình thường | Không hài lòng | Rất không hài lòng |
|---|--------------|----------|-------------|----------------|--------------------|
|   | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>  |              |          |             |                |                    |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí   | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 3. Cơ quan trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn                    | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân  | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>   |   |   |   |   |   |
| 6. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>   |   |   |   |   |   |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT</b>   |   |   |   |   |   |
| 13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ, chính xác  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan giải quyết TTHC)</b> |   |   |   |   |   |
| 15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà   |   |   |   |   |   |
| 18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**C. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:**

**Giới tính:** 1. Nam  2. Nữ

**Độ tuổi:** 1. Dưới 25 tuổi  2. Từ 25 - 34 tuổi  3. Từ 35 - 49 tuổi  4. Từ 50 - 60 tuổi  5. Trên 60 tuổi

- Trình độ:**
- |                                  |                          |                                     |                          |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Tiểu học (cấp I)              | <input type="checkbox"/> | 5. Đại học                          | <input type="checkbox"/> |
| 2. Trung học cơ sở (cấp II)      | <input type="checkbox"/> | 6. Sau Đại học                      | <input type="checkbox"/> |
| 3. Trung học phổ thông (cấp III) | <input type="checkbox"/> | 7. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): |                          |
| 4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng   | <input type="checkbox"/> | .....                               |                          |

#### **D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN**

- Họ và tên:.....
- Số điện thoại:.....
- Địa chỉ:.....
- Thời gian tiến hành điều tra, khảo sát: Ngày      tháng      năm ./.

*\* Ghi chú: Trong quá trình thực hiện, các tiêu chí, thuật ngữ trong các mẫu phiếu có thể được điều chỉnh để phù hợp với quy định mới và thực tiễn triển khai./.*