ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 134 /KH-UBND	*Hà Nội, ngày 01 tháng 7 năm 2020*

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2020

Thực hiện Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND Thành phố về việc ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2020 (sau đây gọi tắt là Quyết định số 4003/QĐ-UBND), Kế hoạch công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2020 (ban hành kèm theo Quyết định số 7216/QĐ-UBND ngày 13/12/2019 của UBND Thành phố), UBND Thành phố ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố từ đó cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công; góp phần nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố (SIPAS).

- Chỉ số hài lòng được công bố, thông tin kịp thời, đầy đủ tới cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và được các cơ quan, đơn vị sử dụng hiệu quả.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng nội dung, tiến độ; đạt mục đích đề ra; đảm bảo tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ;

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện;

- Quá trình triển khai được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố

Thành phố tổ chức đánh giá độc lập; đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của 20 Sở, cơ quan tương đương Sở, 30 quận,

huyện, thị xã; không thực hiện việc giao cho các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã trực tiếp phát, thu loại phiếu này.

a) Đối tượng khảo sát: Cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị, địa bàn được khảo sát từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm khảo sát.

b) Phương án khảo sát: Kết hợp khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và khảo sát hồi tố qua Bưu điện.

- *Khảo sát tại Bộ phận Một cửa*: Điều tra viên của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội trực tiếp phát, thu phiếu điều tra, khảo sát.

- *Khảo sát qua Bưu điện:* Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội lập danh sách đối tượng điều tra theo công thức chọn mẫu thống nhất và tiến hành phát, thu phiếu qua Bưu điện.

c) Cỡ mẫu, số lượng mẫu khảo sát:

- Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở: Lựa chọn 02 TTHC (căn cứ vào mức độ phức tạp của TTHC) và phân bổ cỡ mẫu đối với từng TTHC (Riêng Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Quy hoạch - Kiến trúc khảo sát các giao dịch tại các lĩnh vực đang tổ chức tiếp nhận).

- Đối với UBND các quận, huyện, thị xã:

+ Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của quận, huyện, thị xã: Lựa chọn thống nhất 03 lĩnh vực và phân bổ cỡ mẫu đối với từng lĩnh vực, gồm: *Tư pháp (50 phiếu); Lao động, Thương binh và Xã hội (30 phiếu) và các lĩnh vực khác gồm Đăng ký kinh doanh, Quản lý đô thị, Văn hóa Thông tin (70 phiếu).*

+ Tại mỗi quận/huyện/thị xã: Chọn 03 đơn vị cấp xã được chỉ định theo công thức chọn thống nhất sau: Tại mỗi loại chọn 01 đơn vị trong đó 01 đơn vị có trụ sở UBND cấp huyện đóng trên địa bàn và 02 đơn vị theo phân loại đơn vị cấp xã còn lại (lấy số thứ tự số 01 trong danh sách sắp xếp ABC). Trường hợp không có đơn vị cấp xã loại 3 thì chuyển lấy đơn vị cấp xã loại 2 (lấy số thứ tự số 01, 02, 03 tiếp theo trong danh sách sắp xếp ABC), trường hợp không có đơn vị cấp xã loại 2 thì chuyển lấy đơn vị cấp xã loại 1 (lấy số thứ tự số 01, 02, 03 tiếp theo trong danh sách sắp xếp ABC), trường hợp không có đơn vị cấp xã loại 1 thì chuyển lấy đơn vị cấp xã loại 2 (lấy số thứ tự số 01, 02, 03 tiếp theo trong danh sách sắp xếp ABC). Lựa chọn thống nhất 02 lĩnh vực và phân bổ cỡ mẫu đối với từng lĩnh vực, gồm: *Chứng thực và Hộ tịch (Trong đó: Chứng thực 25 phiếu/01 đơn vị cấp xã; Hộ tịch 25 phiếu/01 đơn vị cấp xã).*

(Chi tiết tại Phụ lục 1).

d) Mẫu Phiếu: Theo mẫu phiếu tại Phụ lục 2.

đ) Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ tháng 8/2020 và tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố trước 31/12/2020.

e) Cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện:

- Sở Nội vụ chủ trì tổ chức triển khai thực hiện; tham mưu UBND Thành phố thời điểm, cách thức công bố và sử dụng kết quả.

- Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố Hà Nội triển khai nghiệp vụ điều tra, khảo sát; nhập liệu, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo nghiên cứu, phân tích.

2. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ ở một số lĩnh vực dịch vụ công

Thành phố tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp phép xây dựng; dịch vụ y tế công; dịch vụ giáo dục công.

a) Đối tượng khảo sát:

- Đối với lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp phép xây dựng: Cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả tại các cơ quan, đơn vị được khảo sát từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm khảo sát.

- Đối với dịch vụ y tế công, giáo dục công: Người dân đã trực tiếp trải nghiệm, sử dụng các dịch vụ y tế, giáo dục từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm khảo sát.

b) Phương án khảo sát:

- *Khảo sát lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp phép xây dựng:* Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của các đơn vị được lựa chọn.

- *Khảo sát lĩnh vực y tế công, giáo dục công:* Khảo sát trực tiếp tại các cơ sở y tế công, giáo dục công của Thành phố.

c) Cỡ mẫu khảo sát:

- Lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Khảo sát tại Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai.

- Lĩnh vực cấp phép xây dựng: Khảo sát các giao dịch tại Bộ phận Một cửa của Sở Xây dựng và các quận, huyện, thị xã.

- Lĩnh vực giáo dục công, y tế công: Khảo sát một số trường học, bệnh viện công lập thuộc Thành phố.

d) Mẫu phiếu: Theo mẫu tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ có sửa đổi, bổ sung phù hợp tính chất từng dịch vụ công và bổ sung một số tiêu chí, tiêu chí thành phần trong PAPI (Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh). Thang đo 5 mức: *Rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng.*

đ) Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ tháng 8/2020 và tổng hợp, báo cáo trước 31/12/2020.

e) Cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện: Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố Hà Nội xây dựng Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện; xây dựng mẫu phiếu; điều tra, khảo sát, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo nghiên cứu, phân tích.

3. Tự khảo sát tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố

Các cơ quan, đơn vị (gồm: Các Sở, cơ quan tương đương Sở, các Chi cục trực thuộc Sở có tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC; UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn) tiến hành tự khảo sát, lấy ý kiến người dân, người đại diện tổ chức có giao dịch, giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị:

a) Phương pháp, đối tượng, mẫu phiếu, cỡ mẫu, việc tổng hợp kết quả khảo sát thực hiện theo quy định tại Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND Thành phố và Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 27/5/2019 của UBND Thành phố.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm. Báo cáo kết quả tự khảo sát gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp trước ngày 30/11/2020 *(theo mẫu tại Quyết định số 4003/QĐ-UBND)* (Các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện tại các đơn vị trực thuộc).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì triển khai, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện các nội dung tại Kế hoạch đảm bảo đúng yêu cầu.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các chỉ tiêu đạt sự hài lòng thấp, tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

2. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Thành phố

- Xây dựng Kế hoạch trong tháng 7/2020 và triển khai điều tra xã hội học, nhập liệu, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo phân tích tại mục 1 phần II của Kế hoạch.

- Xây dựng Kế hoạch trong tháng 7/2020 và triển khai các nội dung tại mục 2 phần II của Kế hoạch.

3. Các Sở, cơ quan tương đương Sở, các Chi cục trực thuộc Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

- Xây dựng Kế hoạch khảo sát và tiến hành tự khảo sát, lấy ý kiến tại Bộ phậnTiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc; báo cáo kết quả tự khảo sát về Sở Nội vụ để tổng hợp trước ngày 30/11/2020;

- Tập hợp đầy đủ thông tin (gồm: Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ) của các giao dịch trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị để phục vụ quá trình khảo sát.

- Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình điều tra, khảo sát.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện mục 1, 2 phần II trích từ nguồn ngân sách Thành phố giao cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội năm 2020 để thực hiện công tác CCHC.

2. Chế độ chi triển khai công tác điều tra, khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các báo cáo được thực hiện theo Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước và vận dụng theo Thông tư liên tịch số 55/2015/TTLT-BTC-BKHCN ngày 22/4/2015 của liên Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ về xây dựng và quyết toán kinh phí đối với nhiệm vụ khoa học và công nghệ có sử dụng ngân sách nhà nước./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành;
- Viện Nghiên cứu PT KTXH;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VP UBTP: CVP, Các PCVP, Các phòng: NC, TKBT, HCTC, KGVX, KSTTHC;
- Lưu: VT, NC_B.

23539 – 10

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Chung

Phụ lục 1

DANH SÁCH CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, TÊN TTHC VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2020

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 134/KH-UBND ngày 01/7/2020 của UBND Thành phố)

I. KHỐI SỞ, CƠ QUAN TƯƠNG ĐƯƠNG SỞ (2.500 PHIẾU)

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/Thủ tục hành chính - Số lượng phiếu	Đơn vị trực thuộc được chọn	Tổng số phiếu
1	Sở Công Thương	1. An toàn thực phẩm (100 phiếu) 2. Hóa chất (100 phiếu)		200
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	1. Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc; chỉnh sửa nội dung văn bằng, chứng chỉ (70 phiếu) 2. Thành lập, cho phép thành lập trung tâm ngoại ngữ, tin học/Cho phép trung tâm ngoại ngữ, tin học hoạt động giáo dục (30 phiếu)		100
3	Sở Giao thông vận tải	1. Xây dựng (40 phiếu) 2. Đăng kiểm (60 phiếu)		100
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1. Đăng ký kinh doanh (200 phiếu) 2. Đầu tư xây dựng (100 phiếu)		300
5	Sở Khoa học và Công nghệ	1. Hoạt động Khoa học và công nghệ (10 phiếu) 2. An toàn và bức xạ hạt nhân (40 phiếu)	Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng (100 phiếu)	150
6	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	1. Lao động, tiền lương (50 phiếu) 2. Việc làm (50 phiếu)	Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội (200 phiếu)	300
7	Sở Ngoại vụ	1. Công tác lãnh sự (35 phiếu) 2. Công tác lễ tân Nhà nước (15 phiếu)		50
8	Sở Nội vụ	1. Hội, Quỹ (10 phiếu) 2. Công chức, viên chức (10 phiếu)	Ban Thi đua - Khen thưởng (30 phiếu)	50
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Các lĩnh vực đang tiếp nhận tại Bộ phận một cửa của Sở (30 phiếu)	- Chi cục Chăn nuôi thú y Hà Nội (60 phiếu) - Chi cục Quản lý chất lượng	150

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/Thủ tục hành chính - Số lượng phiếu	Đơn vị trực thuộc được chọn	Tổng số phiếu
			nông lâm sản và thủy sản Hà Nội (60 phiếu)	
10	Sở Quy hoạch - Kiến trúc	Các lĩnh vực đang tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa của đơn vị (50 phiếu)		50
11	Sở Tài chính	1. Quản lý giá/Quản lý công sản (10 phiếu) 2. Tin học và thống kê tài chính (40 phiếu)		50
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	1. Đất đai (50 phiếu) 2. Môi trường (50 phiếu)	Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội (100 phiếu)	200
13	Sở Thông Tin và Truyền Thông	1. Xuất bản (40 phiếu) 2. Viễn thông và internet (10 phiếu)		50
14	Sở Tư pháp	1. Hộ tịch (50 phiếu) 2. Công chứng (50 phiếu)		100
15	Sở Văn hóa và Thể thao	1. Văn hóa (50 phiếu) 2. Thể thao (50 phiếu)		100
16	Sở Du lịch	1. Lữ hành (80 phiếu) 2. Dịch vụ du lịch khác (20 phiếu)		100
17	Sở Xây dựng	1. Hoạt động xây dựng (50 phiếu) 2. Quản lý chất lượng công trình (50 phiếu)	Chi cục Giám định xây dựng Hà Nội (50 phiếu)	150
18	Sở Y tế	1. Khám chữa bệnh (50 phiếu) 2. Dược phẩm (50 phiếu)	Chi cục Vệ sinh an toàn thực phẩm Hà Nội (50 phiếu)	150
19	Ban Quản lý khu Công nghiệp và chế xuất	1. Công thương (50 phiếu) 2. Quản lý đầu tư (50 phiếu)		100
20	Văn phòng UBND Thành phố	1. Tài nguyên và môi trường (30 phiếu) 2. Ngoại vụ (20 phiếu)		50

II. KHỐI QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ (9.000 PHIẾU)

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC - Số lượng phiếu	Đơn vị trực thuộc được chọn	Tổng số phiếu
1	UBND quận Ba Đình	1. Tư pháp (50 phiếu) 2. Lao động, Thương binh và Xã hội (30 phiếu) 3. Lĩnh vực khác gồm Đăng ký kinh doanh, Quản lý đô thị, Văn hóa Thông tin (70 phiếu)	1. *Ngọc Khánh* (50 phiếu) 2. Trúc Bạch (50 phiếu) 3. Trung Trực (50 phiếu)	300
2	UBND quận Cầu Giấy	nt	1. *Quan Hoa* (50 phiếu) 2. Dịch Vọng (50 phiếu) 3. Dịch Vọng Hậu (50 phiếu)	nt
3	UBND quận Đống Đa	nt	1. *Ô Chợ Dừa* (50 phiếu) 2. Khâm Thiên (50 phiếu) 3. Ngã Tư Sở (50 phiếu)	nt
4	UBND quận Hai Bà Trưng	nt	1. *Lê Đại Hành* (50 phiếu) 2. Đông Mác (50 phiếu) 3. Phạm Đình Hổ (50 phiếu)	nt
5	UBND quận Hoàn Kiếm	nt	1. *Hàng Trống* (50 phiếu) 2. Cửa Đông (50 phiếu) 3. Hàng Bạc (50 phiếu)	nt
6	UBND quận Hoàng Mai	nt	1. *Thịnh Liệt* (50 phiếu) 2. Thanh Trì (50 phiếu) 3. Trần Phú (50 phiếu)	nt
7	UBND quận Long Biên	nt	1. *Việt Hưng* (50 phiếu) 2. Cự Khối (50 phiếu) 3. Phúc Đồng (50 phiếu)	nt
8	UBND quận Tây Hồ	nt	1. *Xuân La* (50 phiếu) 2. Bưởi (50 phiếu) 3. Nhật Tân (50 phiếu)	nt
9	UBND quận Thanh Xuân	nt	1. *Thanh Xuân Bắc* (50 phiếu) 2. Hạ Đình (50 phiếu) 3. Khương Đình (50 phiếu)	nt
10	UBND quận Hà Đông	nt	1. *Hà Cầu* (50 phiếu) 2. Biên Giang (50 phiếu) 3. Đồng Mai (50 phiếu)	nt
11	UBND quận Bắc Từ Liêm	nt	1. *Phúc Diễn* (50 phiếu) 2. Liên Mạc (50 phiếu) 3. Thượng Cát (50 phiếu)	nt
12	UBND quận Nam Từ Liêm	nt	1. *Mỹ Đình 1* (50 phiếu) 2. Cầu Diễn (50 phiếu) 3. Đại Mỗ (50 phiếu)	nt
13	UBND thị xã Sơn Tây	nt	1. *Quang Trung* (50 phiếu) 2. Cổ Đông (50 phiếu)	nt

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC - Số lượng phiếu	Đơn vị trực thuộc được chọn	Tổng số phiếu
			3. Kim Sơn (50 phiếu)	
14	UBND huyện Ba Vì	nt	1. *Tây Đằng* (50 phiếu) 2. Chu Minh (50 phiếu) 3. Ba Vì (50 phiếu)	nt
15	UBND huyện Chương Mỹ	nt	1. *Chúc Sơn* (50 phiếu) 2. Đại Yên (50 phiếu) 3. Đồng Lạc (50 phiếu)	nt
16	UBND huyện Đan Phượng	nt	1. *Phùng* (50 phiếu) 2. Hồng Hà (50 phiếu) 3. Song Phượng (50 phiếu)	nt
17	UBND huyện Đông Anh	nt	1. *Đông Anh* (50 phiếu) 2. Bắc Hồng (50 phiếu) 3. Tàm Xá (50 phiếu)	nt
18	UBND huyện Gia Lâm	nt	1. *Trâu Quỳ* (50 phiếu) 2. Bát Tràng (50 phiếu) 3. Dương Hà (50 phiếu)	nt
19	UBND huyện Hoài Đức	nt	1. *Trôi* (50 phiếu) 2. An Khánh (50 phiếu) 3. Di Trạch (50 phiếu)	nt
20	UBND huyện Mê Linh	nt	1. *Mê Linh* (50 phiếu) 2. Chi Đông (50 phiếu) 3. Chu Phan (50 phiếu)	nt
21	UBND huyện Mỹ Đức	nt	1. *Đại Nghĩa* (50 phiếu) 2. An Phú (50 phiếu) 3. Đốc Tín (50 phiếu)	nt
22	UBND huyện Phú Xuyên	nt	1. *Phú Xuyên* (50 phiếu) 2. Bạch Hạ (50 phiếu) 3. Quang Trung (50 phiếu)	nt
23	UBND huyện Phúc Thọ	nt	1. *Phúc Thọ* (50 phiếu) 2. Phụng Thượng (50 phiếu) 3. Phúc Hòa (50 phiếu)	nt
24	UBND huyện Quốc Oai	nt	1. *Quốc Oai* (50 phiếu) 2. Cấn Hữu (50 phiếu) 3. Đại Thành (50 phiếu)	nt
25	UBND huyện Sóc Sơn	nt	1. *Sóc Sơn* (50 phiếu) 2. Bắc Sơn (50 phiếu) 3. Bắc Phú (50 phiếu)	nt
26	UBND huyện Thạch Thất	nt	1. *Liên Quan* (50 phiếu) 2. Bình Yên (50 phiếu) 3. Bình Phú (50 phiếu)	nt
27	UBND huyện Thanh Oai	nt	1. *Kim Bài* (50 phiếu) 2. Bích Hòa (50 phiếu) 3. Kim An (50 phiếu)	nt
28	UBND huyện Thanh Trì	nt	1. *Văn Điển* (50 phiếu) 2. Duyên Hà (50 phiếu) 3. Yên Mỹ (50 phiếu)	nt

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC - Số lượng phiếu	Đơn vị trực thuộc được chọn	Tổng số phiếu
29	UBND huyện Thường Tín	nt	1. *Thường Tín* (50 phiếu) 2. Dũng Tiến (50 phiếu) 3. Chương Dương (50 phiếu)	nt
30	UBND huyện Ứng Hoà	nt	1. *Vân Đình* (50 phiếu) 2. Đội Bình (50 phiếu) 3. Cao Thành (50 phiếu)	nt

Phụ lục 2

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

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 01/7/2020 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 2020

(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 năm 2020.

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**
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
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
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
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
III. CÔNG CHỨC					
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
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
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
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)					
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 *(Nếu Ông/Bà đã thực hiện các nội dung về khiếu nại, tố cáo)*	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) □
2. Trung học cơ sở (cấp II) □
3. Trung học phổ thông (cấp III) □
4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng □
5. Đại học □
6. Sau Đại học □
7. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

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 2020./

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 2020

(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 năm 2020.

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**
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
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
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
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
III. CÔNG CHỨC					
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
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
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
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)					
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) □ 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 2020./.