

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học xác định Chỉ số đánh giá kết quả cải cách hành chính năm 2023 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội

Căn cứ Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND Thành phố về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã (Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023), UBND Thành phố ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học (XHH) xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2023 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao nhận thức, ý thức, trách nhiệm, sự tham gia của các ngành, các cấp, của người dân và doanh nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả CCHC, góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của Thành phố.

- Xác định được điểm điều tra XHH, kết quả thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố năm 2023.

- Thu thập những thông tin, lấy ý kiến đánh giá khách quan, khoa học, phù hợp với điều kiện thực tế về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã phục vụ xác định chỉ số CCHC trong nội bộ Thành phố năm 2023, từ đó có cơ sở để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục điểm yếu, đề ra các giải pháp phù hợp nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả CCHC của Thành phố nói chung, từng đơn vị nói riêng trong thời gian tới.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo chất lượng và tiến độ theo Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND Thành phố.

- Thủ trưởng các đơn vị được điều tra XHH chỉ đạo xây dựng Kế hoạch phối hợp tổ chức thực hiện nghiêm túc các phương án, kế hoạch điều tra XHH được Thành phố phê duyệt, phối hợp triển khai điều tra XHH bảo đảm chất lượng và tiến độ.

- Tổ chức điều tra XHH xác định Chỉ số CCHC theo các tiêu chí đánh giá

được quy định tại Quyết định số 4190/QĐ-UBND, ngày 22/8/2023 về việc ban hành Chỉ số CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2023 - 2030 (*Quyết định số 4910/QĐ-UBND, ngày 22/8/2023*) và Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND Thành phố.

- Sử dụng các hình thức thu thập thông tin phù hợp với điều kiện thực tế của từng đơn vị; thông tin thu thập được phản ánh xác thực và khách quan về thực trạng tình hình và kết quả công tác CCHC của các đơn vị. Cơ sở dữ liệu điều tra phải được cập nhật, khoa học, chính xác, kịp thời, bao quát đại diện theo tiến độ được duyệt.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN ĐIỀU TRA VÀ THỜI KỲ THU THẬP SỐ LIỆU

1. Đối tượng điều tra XHH

1.1. Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở bao gồm 5 đối tượng sau:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân (HĐND) Thành phố;
- Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở;
- Chủ tịch các UBND cấp huyện;
- Doanh nghiệp, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính;
- Người dân (cá nhân) có giao dịch thủ tục hành chính.

1.2. Đối với UBND các quận, huyện, thị xã (gọi chung là Huyện) bao gồm 5 đối tượng sau:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân (HĐND) Thành phố;
- Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở;
- Chủ tịch các UBND cấp xã trực thuộc;
- Doanh nghiệp, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính;
- Người dân (cá nhân) có giao dịch thủ tục hành chính.

2. Phạm vi điều tra:

Điều tra XHH trên địa bàn thành phố Hà Nội để xác định chỉ số CCHC của 22 Sở (*năm 2023, chưa đánh giá đối với Ban Quản lý khu công nghệ cao Hòa Lạc*) và 30 đơn vị cấp huyện tại Phụ lục 1 kèm theo Quyết định số 4190/QĐ-UBND, ngày 22/8/2023 của UBND Thành phố.

3. Thời gian điều tra và thời kỳ thu thập số liệu:

- *Thời gian điều tra:* từ tháng 11/2023 đến 31/12/2023; thực hiện thu thập thông tin với mỗi đối tượng điều tra theo tình hình cụ thể của các đơn vị.

- *Thời kỳ đánh giá:* Thu thập thông tin về kết quả công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị phát sinh từ 01/01/2023 đến 31/12/2023.

III. PHIẾU ĐIỀU TRA, PHƯƠNG ÁN ĐIỀU TRA XHH

1. Phiếu điều tra

- Số lượng phiếu điều tra: Khoảng **2.621** phiếu, được phân bổ chi tiết cho các đơn vị (*tại Phụ lục I kèm theo Kế hoạch này*).

- Nội dung Phiếu Điều tra XHH thuộc các nhóm đối tượng là *Đại biểu HĐND Thành phố; Giám đốc/Thủ trưởng các Sở/cơ quan tương đương Sở; Chủ tịch các UBND cấp huyện; Chủ tịch các UBND cấp xã* được xây dựng dựa trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần và đối tượng được xác định Điều tra XHH quy định tại Quyết định số 4190/QĐ-UBND ngày 22/8/2023 của UBND Thành phố; Phiếu Điều tra XHH thuộc các nhóm đối tượng là doanh nghiệp, tổ chức; người dân (cá nhân) trên địa bàn có giao dịch thủ tục hành chính được xây dựng dựa trên mẫu phiếu quy định tại Phụ lục 5 kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND, ngày 11/6/2021 về 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. Cụ thể:

1.1. Phiếu điều tra XHH của các Sở:

+ **Phiếu số 01-SBN:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Đại biểu HĐND Thành phố đánh giá về công tác CHCC của các Sở, cơ quan tương đương Sở;

+ **Phiếu số 02-SBN:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở;

+ **Phiếu số 03-SBN:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Chủ tịch các UBND cấp huyện đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở;

+ **Phiếu số 04-SBN:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của đại diện doanh nghiệp, tổ chức đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở (*đã được tích hợp tại Phiếu khảo sát chỉ số SIPAS năm 2023*);

+ **Phiếu số 05-SBN:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân (cá nhân) đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở (*đã được tích hợp tại Phiếu khảo sát chỉ số SIPAS năm 2023*).

1.2. Phiếu điều tra XHH đối với UBND cấp huyện:

+ **Phiếu số 01-QH:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Đại biểu HĐND Thành phố đánh giá về công tác CHCC của UBND quận huyện, thị xã;

+ **Phiếu số 02-QH:** Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở đánh giá về công tác CCHC của UBND quận,

huyện, thị xã;

+ **Phiếu số 03-QH**: Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Chủ tịch UBND cấp xã đánh giá về công tác CCHC của cấp trên trực tiếp (UBND quận, huyện, thị xã);

+ **Phiếu số 04-QH**: Phiếu khảo sát lấy ý kiến của đại diện hộ kinh doanh, tổ chức có giao dịch TTHC đánh giá về công tác CCHC của UBND các quận, huyện, thị xã (*đã được tích hợp tại Phiếu khảo sát chỉ số SIPAS năm 2023*);

+ **Phiếu số 05-QH**: Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân có giao dịch TTHC đánh giá về công tác CCHC của UBND các quận, huyện, thị xã (*đã được tích hợp tại Phiếu khảo sát chỉ số SIPAS năm 2023*).

2. Loại điều tra, phương án điều tra XHH

2.1. Loại điều tra XHH: Cuộc điều tra XHH này có quy mô trên toàn Thành phố để xác định chỉ số CCHC đối với 22 Sở, cơ quan tương đương Sở và 30 UBND quận, huyện, thị xã trên địa bàn thành phố Hà Nội. Hình thức chọn mẫu điều tra có chủ đích kết hợp với lựa chọn mẫu ngẫu nhiên tùy vào từng đối tượng điều tra XHH. Số lượng phiếu được phân bổ cụ thể cho từng đơn vị.

2.2. Phương án điều tra XHH:

- *Đối tượng (1)* Đại biểu (HĐND) Thành phố: Thường trực HĐND Thành phố (*gồm: Trưởng các ban: Kinh tế - Ngân sách, Văn hóa - Xã hội, Pháp chế, Đô thị; Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố*); *(2)* Giám đốc/Thủ trưởng các Sở/ cơ quan tương đương Sở; *(3)* Chủ tịch các UBND cấp huyện; *(4)* Chủ tịch các UBND cấp xã: lấy phiếu điều tra XHH bằng phương pháp trực tuyến. Trong trường hợp cần thiết, có thể kết hợp triển khai theo phương pháp trực tiếp đối với đối tượng *(1)* là Đại biểu HĐND Thành phố.

+ Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở: Đối tượng *(2)* Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở có số thứ tự từ 1 đến 22 tại mục I, Phụ lục I, Quyết định số 4910/QĐ-UBND đánh giá 21 đơn vị còn lại. Đối tượng *(3)* 30 Chủ tịch các UBND cấp huyện đánh giá 22 Sở, cơ quan tương đương Sở có số thứ tự từ 1 đến 22 tại mục I, Phụ lục I, Quyết định số 4910/QĐ-UBND.

+ Đối với UBND các quận, huyện, thị xã: Đối tượng *(2)* gồm 22 Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở có số thứ tự từ 1 đến 22 tại mục I, Phụ lục I, Quyết định số 4910/QĐ-UBND. Đối tượng *(3)* gồm Chủ tịch UBND cấp xã trực thuộc.

- Đối tượng *(4)* Doanh nghiệp, tổ chức; *(5)* Người dân (cá nhân) trên địa bàn có giao dịch thủ tục hành chính đối với cả 02 khối: các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã được tích hợp một số kết quả triển khai thực hiện tại Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 14/4/2023 của UBND

thành phố Hà Nội về đo lường, nghiên cứu và phân tích Chỉ số Hải 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 năm 2023 (Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 14/4/2023).

3. Tổng hợp kết quả điều tra

Sau khi hoàn thành việc điều tra XHH, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội chủ trì, phối hợp các chuyên gia điều tra XHH tiến hành kiểm tra, xử lý, tổng hợp, xây dựng cơ sở dữ liệu điều tra XHH và báo cáo nghiên cứu, đánh giá kết quả điều tra XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2023 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội.

IV. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI

1. Nội dung

- Điều tra XHH xác định chỉ số CCHC theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần để làm cơ sở phân tích, đánh giá đúng thực trạng chất lượng công tác CCHC của từng đơn vị.

- Tiến hành điều tra XHH đối với các đối tượng đã được xác định gắn với từng đơn vị cụ thể, nhằm thu thập những thông tin đánh giá khách quan, đa chiều về công tác CCHC và quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hà Nội. Thông qua việc lấy ý kiến đánh giá, góp phần nâng cao vai trò giám sát, tăng cường sự hiểu biết và tham gia của người dân vào công tác quản lý nhà nước của các cấp chính quyền.

- Xây dựng các báo cáo nghiên cứu, đánh giá, phân tích kết quả điều tra XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2023 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội làm cơ sở đề ra giải pháp cải thiện chỉ số CCHC cho những năm tiếp theo.

2. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
1	Xây dựng và ban hành Phương án điều tra XHH	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ	Ngay sau khi Thành phố ban hành Kế hoạch

2	Trao đổi, làm việc với 22 Sở, cơ quan tương đương Sở và 30 UBND quận, huyện, thị xã phục vụ công tác xây dựng các báo cáo nghiên cứu, đánh giá, phân tích xác định Chỉ số CCHC qua kết quả ĐT XHH.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	22 Sở, cơ quan tương đương Sở và 30 UBND quận, huyện, thị xã	Từ ngày 11/11/2023 đến 31/12/2023
3	Tổ chức triển khai phương án điều tra XHH, phát, thu phiếu trực tuyến, trực tiếp.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ giám sát; - Các Sở và tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã. - Đơn vị tư vấn thực hiện triển khai điều tra XHH trực tuyến.	Từ ngày 11/11/2023 đến 30/11/2023
4	Xử lý phiếu, nhập phiếu, xử lý số liệu, tính điểm và xây dựng báo cáo tổng hợp số liệu điều tra XHH.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	Đơn vị tư vấn và các chuyên gia.	Từ ngày 11/11/2023 đến 31/12/2023
5	Xây dựng 03 Báo cáo nghiên cứu, đánh giá, phân tích ĐT XHH.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	Các chuyên gia.	Từ ngày 11/11/2023 đến trước 10/01/2024
6	Gửi kết quả điều tra XHH (hoàn thiện trên Hệ thống xác định Chỉ số CCHC theo hướng dẫn của Sở Nội vụ) về Hội đồng thẩm định.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ	Trước ngày 31/12/2023
7	Gửi Báo cáo đánh giá, phân tích kết quả điều tra XHH (chi tiết) về Hội đồng thẩm định.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội		Trước ngày 10/01/2024

V. KINH PHÍ ĐIỀU TRA

- Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội chủ động cân đối từ nguồn kinh phí chi nghiệp vụ đã được UBND Thành phố giao tại Quyết định số 4969/QĐ-UBND ngày 10/12/2022.

- Chế độ chi triển khai công tác điều tra, khảo sát, 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; Thông tư số 33/2022/TT-BTC ngày 09/6/2022 của Bộ Tài chính về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính

nhà nước; Thông tư số 02/2015/TT-BLĐTBXH ngày 12/01/2015 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về quy định mức lương đối với chuyên gia tư vấn trong nước làm cơ sở dự toán gói thầu cung cấp dịch vụ tư vấn áp dụng hình thức hợp đồng theo thời gian sử dụng vốn nhà nước và các quy định của pháp luật có liên quan.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

- Chủ trì triển khai Kế hoạch điều tra, khảo sát theo yêu cầu, tiến độ đề ra.
- Xây dựng Phương án kèm theo 10 mẫu phiếu (5 mẫu phiếu đối với cấp sở, 5 mẫu phiếu đối với cấp huyện) và tổ chức triển khai phương án điều tra XHH, phát, thu phiếu trực tuyến, trực tiếp.

- Xử lý, tổng hợp số liệu, dữ liệu ĐT XHH; tính điểm ĐT XHH; xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả ĐT XHH và gửi kết quả ĐT XHH về Sở Nội vụ, nhập kết quả vào Hệ thống tổng hợp theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Xây dựng 03 Báo cáo nghiên cứu, đánh giá, phân tích kết quả ĐT XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2023 của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND quận, huyện, thị xã năm 2023 và gửi về Thường trực Hội đồng thẩm định (Sở Nội vụ).

- Xây dựng dự toán và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

2. Sở Nội vụ

- Theo dõi, đôn đốc Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội; các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND quận, huyện, thị xã tổ chức điều tra XHH đúng yêu cầu, tiến độ; hướng dẫn Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổng hợp kết quả điều tra XHH xác định Chỉ số CCHC đối với các sở, cơ quan tương đương Sở; UBND quận, huyện, thị xã.

- Giám sát công tác điều tra XHH phục vụ việc xác Chỉ số CCHC năm 2023 của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội xây dựng dự toán và thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

4. Các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã

- Phối hợp chặt chẽ Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trong quá trình triển khai Kế hoạch này.

- Phân công 01 lãnh đạo đơn vị và cử 01 lãnh đạo cấp phòng phụ trách lĩnh vực làm đầu mối phối hợp tổ chức điều tra XHH với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội.

- Phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội để tổ chức triển khai, tiến hành phát và thu phiếu điều tra XHH, đảm bảo đủ số lượng, đúng thành phần, đối tượng tham gia.

5. Đề nghị Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố

Phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trong việc lấy ý kiến đánh giá của các Đại biểu HĐND Thành phố đối với công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở.

Trên đây là Kế hoạch điều tra XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2023 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo UBND Thành phố (*qua Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổng hợp*) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Sở và cơ quan tương đương Sở
(*danh sách tại Phụ lục I*);
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP,
các phòng chuyên môn;
- Đài PT&THHN, Trung tâm báo chí Thủ đô, các
Báo: HàNộimới, Kinh tế và Đô thị, An ninh Thủ đô;
- Lưu: VT, VNC_(T Anh).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Hồng Sơn

PHỤ LỤC I

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND, ngày tháng năm 2023 của UBND Thành phố)

I. PHÂN BỐ PHIẾU SỞ, BAN, NGÀNH

STT	Đơn vị	ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT				Tổng số phiếu
		ĐẠI BIỂU HĐND	GIÁM ĐỐC/THỦ TRƯỞNG CÁC SỞ	CHỦ TỊCH CÁC UBND CẤP HUYỆN	NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	
1	Văn phòng UBND Thành phố	5	21	30	Được tích hợp kết quả đo lường Chỉ số SIPAS tại Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 14/4/2023	56
2	Sở Nội vụ	5	21	30		56
3	Sở Công Thương	5	21	30		56
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	21	30		56
5	Sở Giao thông Vận tải	5	21	30		56
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5	21	30		56
7	Sở Khoa học và Công nghệ	5	21	30		56
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	5	21	30		56
9	Sở Ngoại vụ	5	21	30		56
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	21	30		56
11	Sở Quy hoạch Kiến trúc	5	21	30		56
12	Sở Tài chính	5	21	30		56
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	21	30		56
14	Sở Thông tin và Truyền thông	5	21	30		56
15	Sở Tư pháp	5	21	30		56
16	Sở Văn hóa và Thể thao	5	21	30		56
17	Sở Xây dựng	5	21	30		56
18	Sở Y tế	5	21	30		56
19	Sở Du lịch	5	21	30		56
20	Ban Dân tộc	5	21	30		56
21	Thanh tra Thành phố	5	21	30		56
22	Ban Quản lý các Khu Công nghiệp và Chế xuất	5	21	30		56
TỔNG SỐ		110	462	660		1.232

II. PHÂN BỐ PHIẾU QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ

STT	Đơn vị	ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT				Tổng số phiếu
		ĐẠI BIỂU HĐND	GIÁM ĐỐC/THỦ TRƯỞNG CÁC SỞ	CHỦ TỊCH UBND CẤP XÃ	NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	
1	UBND quận Ba Đình	5	22	14	Được tích hợp kết quả đo lường Chỉ số SIPAS tại Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 14/4/2023	41
2	UBND quận Cầu Giấy	5	22	8		35
3	UBND quận Đống Đa	5	22	21		48
4	UBND quận Hai Bà Trưng	5	22	18		45
5	UBND quận Hoàn Kiếm	5	22	18		45
6	UBND quận Hoàng Mai	5	22	14		41
7	UBND quận Long Biên	5	22	14		41
8	UBND quận Tây Hồ	5	22	8		35
9	UBND quận Thanh Xuân	5	22	11		38
10	UBND quận Hà Đông	5	22	17		44
11	UBND quận Nam Từ Liêm	5	22	10		37
12	UBND quận Bắc Từ Liêm	5	22	13		40
13	UBND thị xã Sơn Tây	5	22	15		42
14	UBND huyện Ba Vì	5	22	31		58
15	UBND huyện Chương Mỹ	5	22	32		59
16	UBND huyện Đan Phượng	5	22	16		43
17	UBND huyện Đông Anh	5	22	24		51
18	UBND huyện Gia Lâm	5	22	22		49
19	UBND huyện Hoài Đức	5	22	20		47
20	UBND huyện Mê Linh	5	22	18		45
21	UBND huyện Mỹ Đức	5	22	22		49
22	UBND huyện Phú Xuyên	5	22	27		54
23	UBND huyện Phúc Thọ	5	22	21		48
24	UBND huyện Quốc Oai	5	22	21		48
25	UBND huyện Sóc Sơn	5	22	26		53
26	UBND huyện Thạch Thất	5	22	23		50
27	UBND huyện Thanh Oai	5	22	21		48
28	UBND huyện Thanh Trì	5	22	16		43
29	UBND huyện Thường Tín	5	22	29		56
30	UBND huyện Ứng Hòa	5	22	29		56
TỔNG SỐ		150	660	579		1.389

PHỤ LỤC II

Phương pháp và công thức tính điểm điều tra XHH đánh giá kết quả CCHC năm 2023

1. Trọng số

Phương án đánh giá	Điểm đánh giá = 1	Điểm đánh giá = 2	Điểm đánh giá = 3	Điểm đánh giá = 4	Điểm đánh giá = 5
Trọng số	0,2 điểm	0,4 điểm	0,6 điểm	0,8 điểm	1 điểm

Trường hợp có 100 phiếu điều tra XHH thu về của 1 loại phiếu (đánh giá Tiêu chí thành phần 1) có kết quả thống kê: (1) 10 phiếu đánh giá 1 điểm, (2) 20 phiếu đánh giá 2 điểm, (3) 30 phiếu đánh giá 3 điểm, (4) 30 phiếu đánh giá 4 điểm và (5) 10 phiếu đánh giá 5 điểm.

2. Công thức tính

- Điểm điều tra XHH Tiêu chí thành phần đối với 1 loại Phiếu (1 đối tượng điều tra XHH) được tính như sau:

$$\text{ĐTCTP (1 phiếu)} = \frac{(10 \times 0,2) + (20 \times 0,4) + (30 \times 0,6) + (30 \times 0,8) + (10 \times 1)}{10 + 20 + 30 + 30 + 10} = 0,47$$

Như vậy, với kết quả đánh giá nêu trên, đơn vị được đánh giá đạt 0,47 điểm Tiêu chí thành phần 1 đối với 1 loại phiếu (*không làm tròn*).

- Điểm Tiêu chí thành phần của 1 loại phiếu đối với 1 đơn vị được đánh giá được tính như sau:

$$\text{ĐTCTP (1 Đơn vị)} = \frac{\text{ĐTCTP phiếu 1} + \text{ĐTCTP phiếu 2} + \dots + \text{ĐTCTP phiếu n}}{n}$$

Công thức tính điểm của tiêu chí thành phần đối với 1 loại phiếu/1 loại đối tượng có n phiếu khảo sát. Điểm TCTP của đơn vị được xác định từ ĐTCTP của các loại phiếu cùng phản ánh 1 tiêu chí của đơn vị tương ứng với các đối tượng khác nhau.

- Điểm điều tra XHH xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par index):

$$\text{ĐĐV} = \sum_{\mathbf{p}} \text{ĐTCTP}_n$$

- Điểm tiêu chí thành phần được làm tròn 2 số thập phân sau dấu phẩy. Nếu số thứ 3 sau dấu phẩy ≥ 5 số được làm tròn lên, nếu số thứ 3 sau dấu phẩy < 5 số được làm tròn xuống.

Ví dụ:

+ 1,234... làm tròn thành 1,23

+ 1,235... làm tròn thành 1,24

3. Cách tính, phương pháp tính điểm điều tra XHH xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par index) năm 2023

Theo Quyết định 4190/QĐ-UBND, ngày 22/8/2023 của UBND Thành phố, điểm điều tra XHH (tối đa) xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par index) là 30 điểm. Cụ thể:

+ Đối với khối Sở: **PAR INDEX_(ĐT XHH) = 19,5⁽¹⁾ + 10,5⁽²⁾ = 30 điểm (tối đa)**

⁽¹⁾: Điểm bình quân gia quyền đối với 24 Tiêu chí thành phần;

⁽²⁾: Tích hợp kết quả đo lường Chỉ số SIPAS tại Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 14/4/2023.

+ Đối với khối Huyện: **PAR INDEX_(ĐT XHH) = 19⁽³⁾ + 11⁽⁴⁾ = 30 điểm (tối đa)**

⁽³⁾: Điểm bình quân gia quyền đối với 20 Tiêu chí thành phần;

⁽⁴⁾: Tích hợp kết quả đo lường Chỉ số SIPAS tại Kế hoạch số 121/KH-UBND, ngày 14/4/2023.

PHỤ LỤC III

Danh mục tên và mã số phiếu điều tra xã hội học xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2023 của UBND Thành phố)

TT	Mã số phiếu	Nội dung
1.	01-SBN	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của đại biểu HĐND Thành phố đánh giá về công tác CHCC của các Sở, cơ quan tương đương Sở
2.	02-SBN	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở
3.	03-SBN	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Chủ tịch các UBND cấp huyện đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở
4.	04-SBN	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của doanh nghiệp, tổ chức đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở
5.	05-SBN	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân đánh giá về công tác CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở
6.	01-QH	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của HĐND Thành phố đánh giá về công tác CHCC của UBND quận huyện, thị xã
7.	02-QH	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã
8.	03-QH	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của lãnh đạo UBND cấp xã đánh giá về công tác CCHC của cấp trên trực tiếp (UBND cấp huyện)
9.	04-QH	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của đại diện hộ kinh doanh, tổ chức có giao dịch TTHC đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã
10.	05-QH	Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân (cá nhân) có giao dịch TTHC đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT

**Ý kiến của Đại biểu HĐND Thành phố đánh giá công tác cải cách hành chính
 của**

Thực hiện Kế hoạch số Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các quận, huyện, thị xã, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5 dưới đây, nhằm đánh giá về công tác CCHC của Sở, cơ quan tương đương Sở nêu trên.

Chúng tôi cam kết những thông tin Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các phương án trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị trong năm 2023.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. PHẦN CÂU HỎI: *(Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5, tương ứng từ thấp đến cao)*

Câu hỏi 1: Đánh giá chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt nhiệm vụ chuyên môn?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 2: Đánh giá việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Đánh giá công tác chỉ đạo, đôn đốc, tuyên truyền thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 4: Đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 5: Đánh giá tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 6: Đánh giá tính hợp lý của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 7: Đánh giá tính khả thi của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 8: Đánh giá tính kịp thời trong việc tổ chức triển khai; phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 9: Đánh giá tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 10: Đánh giá hiệu quả thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 11: Đánh giá tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức phòng, ban, đơn vị của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 12: Đánh giá tính hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 13: Đánh giá kết quả ban hành và thực hiện quy chế làm việc, các quy chế nội bộ theo quy định của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 14: Đánh giá tính hợp lý trong việc Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu UBND Thành phố phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực giữa Sở/cơ quan tương đương Sở và cấp Huyện?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 15: Đánh giá hiệu quả của việc xây dựng và ban hành Quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) thuộc thẩm quyền của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 16: Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển và phân công nhiệm vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức của Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 17: Đánh giá năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 18: Đánh giá việc phòng, chống tình trạng cán bộ, công chức, viên chức của Sở/cơ quan tương đương Sở nhũng nhiễu trong thực thi nhiệm vụ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 19: Đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở nêu trên tại cơ quan, nơi công cộng?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 20: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của Sở/cơ quan tương đương Sở và các đơn vị trực thuộc?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 21: Đánh giá tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 22: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của Sở thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 23: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001 của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 24: Đánh giá hiệu quả trong tổ chức, triển khai các nhiệm vụ, chỉ tiêu kinh tế - xã hội Thành phố theo ngành, lĩnh vực thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở quản lý?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. THÔNG TIN CHUNG:

Câu hỏi 25: Giới tính:

1) Nam 2) Nữ

Câu hỏi 26: Tuổi:

1) Dưới 25 tuổi 2) Từ 25 - 34 tuổi
 3) Từ 35 - 49 tuổi 4) Từ 50 - 60 tuổi
 5) Trên 60 tuổi

Câu hỏi 27: Trình độ chuyên môn:

1) Trung cấp 2) Cao đẳng
 3) Đại học 4) Sau đại học
 5) Trình độ khác:

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI HÀ NỘI

Mẫu phiếu: 02-SBN

Phiếu số:

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT

**Ý kiến của Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở
đánh giá công tác cải cách hành chính của**

Thực hiện Kế hoạch số Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các quận, huyện, thị xã, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5 dưới đây, nhằm đánh giá về công tác CCHC của Sở, cơ quan tương đương Sở nêu trên.

Chúng tôi cam kết những thông tin Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các phương án trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị trong năm 2023.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. PHẦN CÂU HỎI: *(Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5, tương ứng từ thấp đến cao)*

Câu hỏi 1: Đánh giá chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt nhiệm vụ chuyên môn?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 2: Đánh giá việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Đánh giá công tác chỉ đạo, đôn đốc, tuyên truyền thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 4: Đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 5: Đánh giá tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 6: Đánh giá tính hợp lý của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 7: Đánh giá tính khả thi của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 8: Đánh giá tính kịp thời trong việc tổ chức triển khai; phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 9: Đánh giá tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 10: Đánh giá hiệu quả thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 11: Đánh giá tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức phòng, ban, đơn vị của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 12: Đánh giá tính hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 13: Đánh giá kết quả ban hành và thực hiện quy chế làm việc, các quy chế nội bộ theo quy định của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 14: Đánh giá tính hợp lý trong việc Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu UBND Thành phố phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực giữa Sở/cơ quan tương đương Sở và cấp Huyện?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 15: Đánh giá hiệu quả của việc xây dựng và ban hành Quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) thuộc thẩm quyền của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 16: Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển và phân công nhiệm vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức của Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 17: Đánh giá năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 18: Đánh giá việc phòng, chống tình trạng cán bộ, công chức, viên chức của Sở/cơ quan tương đương Sở nhũng nhiễu trong thực thi nhiệm vụ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 19: Đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở nêu trên tại cơ quan, nơi công cộng?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 20: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của Sở/cơ quan tương đương Sở và các đơn vị trực thuộc?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 21: Đánh giá tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 22: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của Sở thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 23: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001 của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 24: Đánh giá hiệu quả trong tổ chức, triển khai các nhiệm vụ, chỉ tiêu kinh tế - xã hội Thành phố theo ngành, lĩnh vực thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở quản lý?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. THÔNG TIN CHUNG:

Câu hỏi 25: Giới tính:

1) Nam 2) Nữ

Câu hỏi 26: Tuổi:

1) Dưới 25 tuổi 2) Từ 25 - 34 tuổi
 3) Từ 35 - 49 tuổi 4) Từ 50 - 60 tuổi
 5) Trên 60 tuổi

Câu hỏi 27: Trình độ chuyên môn:

1) Trung cấp 2) Cao đẳng
 3) Đại học 4) Sau đại học
 5) Trình độ khác:

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI HÀ NỘI

Mẫu phiếu: 03-SBN

Phiếu số:

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT

Ý kiến của Chủ tịch UBND cấp huyện đánh giá công tác cải cách hành chính
của

Thực hiện Kế hoạch số Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các quận, huyện, thị xã, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5 dưới đây, nhằm đánh giá về công tác CCHC của Sở, cơ quan tương đương Sở nêu trên.

Chúng tôi cam kết những thông tin Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các phương án trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị trong năm 2023.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. PHẦN CÂU HỎI: (Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5, tương ứng từ thấp đến cao)

Câu hỏi 1: Đánh giá chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt nhiệm vụ chuyên môn?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 2: Đánh giá việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Đánh giá công tác chỉ đạo, đôn đốc, tuyên truyền thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 4: Đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 5: Đánh giá tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 6: Đánh giá tính hợp lý của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 7: Đánh giá tính khả thi của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 8: Đánh giá tính kịp thời trong việc tổ chức triển khai; phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu Thành phố ban hành?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 9: Đánh giá tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 10: Đánh giá hiệu quả thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 11: Đánh giá tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức phòng, ban, đơn vị của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 12: Đánh giá tính hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 13: Đánh giá kết quả ban hành và thực hiện quy chế làm việc, các quy chế nội bộ theo quy định của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 14: Đánh giá tính hợp lý trong việc Sở/cơ quan tương đương Sở tham mưu UBND Thành phố phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực giữa Sở/cơ quan tương đương Sở và cấp Huyện?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 15: Đánh giá hiệu quả của việc xây dựng và ban hành Quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) thuộc thẩm quyền của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 16: Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển và phân công nhiệm vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức của Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 17: Đánh giá năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 18: Đánh giá việc phòng, chống tình trạng cán bộ, công chức, viên chức của Sở/cơ quan tương đương Sở nhũng nhiễu trong thực thi nhiệm vụ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 19: Đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở nêu trên tại cơ quan, nơi công cộng?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 20: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của Sở/cơ quan tương đương Sở và các đơn vị trực thuộc?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 21: Đánh giá tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 22: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của Sở thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 23: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001 của Sở/cơ quan tương đương Sở?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 24: Đánh giá hiệu quả trong tổ chức, triển khai các nhiệm vụ, chỉ tiêu kinh tế - xã hội Thành phố theo ngành, lĩnh vực thuộc Sở, cơ quan tương đương Sở quản lý?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. THÔNG TIN CHUNG:

Câu hỏi 25: Giới tính:

1) Nam 2) Nữ

Câu hỏi 26: Tuổi:

1) Dưới 25 tuổi 2) Từ 25 - 34 tuổi
 3) Từ 35 - 49 tuổi 4) Từ 50 - 60 tuổi
 5) Trên 60 tuổi

Câu hỏi 27: Trình độ chuyên môn:

1) Trung cấp 2) Cao đẳng
 3) Đại học 4) Sau đại học
 5) Trình độ khác:

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mẫu phiếu: 04-SBN

Phiếu số:

--	--	--	--

Tên đơn vị được khảo sát:

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2023**

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

A. THÔNG TIN CHUNG

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 (gọi tắt là cơ quan hành chính) năm 2023. Trân trọng đề nghị 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 Ông/Bà điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn; 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).

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà./.

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu hỏi 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết tên thủ tục hành chính (TTHC) đã trực tiếp thực hiện giao dịch tại Bộ phận Một cửa trong thời gian từ ngày 01/01/2023 đến nay:

.....

.....

Câu hỏi 2. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết 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)
A. CÔNG TÁC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH					

1. Cơ quan hành chính cung cấp, giải thích thông tin theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Cơ quan hành chính cung cấp thông tin đầy đủ, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân.	5	4	3	2	1
3. Cơ quan hành chính thực hiện xin ý kiến của người dân vào các chương trình, kế hoạch phát triển địa phương theo các hình thức thuận tiện cho người dân, giúp người dân dễ dàng tham gia ý kiến.	5	4	3	2	1
4. Cơ quan hành chính ban hành chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương phù hợp với quy định của Chính phủ và phù hợp với thực tiễn địa phương.	5	4	3	2	1
5. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế - xã hội của địa phương phát triển tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
6. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế gia đình và điều kiện sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
B. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
7. Trụ sở cơ quan hành chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
8. Cơ quan hành chính cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ thấy, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
9. Cơ quan hành chính trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn.	5	4	3	2	1
10. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân.	5	4	3	2	1
11. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ,	5	4	3	2	1

dễ sử dụng.					
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
12. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ.	5	4	3	2	1
13. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
14. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
15. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
16. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà.	5	4	3	2	1
17. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
18. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định.	5	4	3	2	1
20. 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					
21. Cơ quan hành chính có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	5	4	3	2	1
22. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
23. Cơ quan hành chính tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	5	4	3	2	1
24. Cơ quan hành chính 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

VI. MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CÁC NỘI DUNG NHẪM CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN/TỔ CHỨC					
25. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1
26. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
27. Tiếp tục cải thiện quy trình thủ tục hành chính.	5	4	3	2	1
28. Nâng cao hơn nữa năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức, viên chức.	5	4	3	2	1
29. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan hành chính.	5	4	3	2	1
30. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công.	5	4	3	2	1
31. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của đơn vị đối với nhu cầu, mong đợi của người dân về chất lượng dịch vụ.	5	4	3	2	1
32. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1

C. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

- (1) **Giới tính:** 1. Nam 2. Nữ
- (2) **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
- (3) **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

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mẫu phiếu: 05-SBN

Phiếu số:

--	--	--	--

Tên đơn vị được khảo sát:.....

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2023

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

A. THÔNG TIN CHUNG

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 (gọi tắt là cơ quan hành chính) năm 2023. Trân trọng đề nghị 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 Ông/Bà điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn; 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).

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà./.

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu hỏi 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết tên thủ tục hành chính (TTHC) đã trực tiếp thực hiện giao dịch tại Bộ phận Một cửa trong thời gian từ ngày 01/01/2023 đến nay:

.....

.....

Câu hỏi 2. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết 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)
A. CÔNG TÁC BAN HÀNH, TỔ CHỨC					

THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH					
1. Cơ quan hành chính cung cấp, giải thích thông tin theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Cơ quan hành chính cung cấp thông tin đầy đủ, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân.	5	4	3	2	1
3. Cơ quan hành chính thực hiện xin ý kiến của người dân vào các chương trình, kế hoạch phát triển địa phương theo các hình thức thuận tiện cho người dân, giúp người dân dễ dàng tham gia ý kiến.	5	4	3	2	1
4. Cơ quan hành chính ban hành chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương phù hợp với quy định của Chính phủ và phù hợp với thực tiễn địa phương.	5	4	3	2	1
5. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế - xã hội của địa phương phát triển tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
6. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế gia đình và điều kiện sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
B. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
7. Trụ sở cơ quan hành chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
8. Cơ quan hành chính cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ thấy, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
9. Cơ quan hành chính trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn.	5	4	3	2	1
10. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân.	5	4	3	2	1
11. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ	5	4	3	2	1

chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng.					
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
12. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ.	5	4	3	2	1
13. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
14. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
15. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
16. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà.	5	4	3	2	1
17. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
18. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định.	5	4	3	2	1
20. 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					
21. Cơ quan hành chính có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	5	4	3	2	1
22. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
23. Cơ quan hành chính tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	5	4	3	2	1
24. Cơ quan hành chính 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
VI. MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CÁC NỘI					

DUNG NHĂM CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN/TỔ CHỨC					
25. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1
26. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
27. Tiếp tục cải thiện quy trình thủ tục hành chính.	5	4	3	2	1
28. Nâng cao hơn nữa năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức, viên chức.	5	4	3	2	1
29. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan hành chính.	5	4	3	2	1
30. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công.	5	4	3	2	1
31. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của đơn vị đối với nhu cầu, mong đợi của người dân về chất lượng dịch vụ.	5	4	3	2	1
32. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1

C. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

- (1) **Giới tính:** 1. Nam 2. Nữ
- (2) **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
- (3) **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

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI HÀ NỘI

Mẫu phiếu: 01-QH

Phiếu số:

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT

Ý kiến của Đại biểu HĐND Thành phố đánh giá công tác cải cách hành chính của UBND....

Thực hiện Kế hoạch số Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các quận, huyện, thị xã, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5 dưới đây, nhằm đánh giá về công tác CCHC của đơn vị cấp Huyện nêu trên.

Chúng tôi cam kết những thông tin Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các phương án trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị trong năm 2023.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. PHẦN CÂU HỎI: (Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 – 5 tương ứng từ thấp đến cao)

Câu hỏi 1: Đánh giá tính đầy đủ, kịp thời đối với các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Quận/ Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 2: Đánh giá việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Đánh giá công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 4: Đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 5: Đánh giá tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước tại Quận/ Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 6: Đánh giá tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 7: Đánh giá hiệu quả thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC của Huyện tại Quận/ Huyện/Thị xã (Cấp Huyện ủy quyền)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 8: Đánh giá kết quả thực hiện quy chế làm việc của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 9: Đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 10: Đánh giá hiệu quả của việc xây dựng và ban hành Quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) thuộc thẩm quyền của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 11: Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 12: Đánh giá tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 13: Đánh giá việc phòng, chống tình trạng cán bộ, công chức, viên chức của Quận/Huyện/Thị xã những nhiều trong thực thi nhiệm vụ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 14: Đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Quận/Huyện/Thị xã tại cơ quan, nơi công cộng và nơi cư trú?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 15: Đánh giá năng lực và trách nhiệm của Trưởng phòng cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp xã thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 16: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 17: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện chế độ tự chủ về biên chế, tài chính đối với đơn vị sự nghiệp thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 18: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử của Huyện và các phương tiện khác thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 19: Đánh giá mức độ thuận tiện của quy trình nội bộ (điện tử) thuộc Quận/Huyện/Thị xã đáp ứng việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân/tổ chức?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 20: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001 tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. THÔNG TIN CHUNG:

Câu hỏi 21: Giới tính:

- 1) Nam 2) Nữ

Câu hỏi 22: Tuổi:

- 1) Dưới 25 tuổi 2) Từ 25 – 34 tuổi
 3) Từ 35 – 49 tuổi 4) Từ 50 – 60 tuổi
 5) Trên 60 tuổi

Câu hỏi 23: Trình độ chuyên môn:

- 1) Trung cấp 2) Cao đẳng
 3) Đại học 4) Sau đại học
 5) Trình độ khác:

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI HÀ NỘI

Mẫu phiếu: 02-QH

Phiếu số:

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT

**Ý kiến của Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở
đánh giá công tác cải cách hành chính của UBND....**

Thực hiện Kế hoạch số Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các quận, huyện, thị xã, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5 dưới đây, nhằm đánh giá về công tác CCHC của đơn vị cấp Huyện nêu trên.

Chúng tôi cam kết những thông tin Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các phương án trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị trong năm 2023.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. PHẦN CÂU HỎI: (Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 – 5 tương ứng từ thấp đến cao)

Câu hỏi 1: Đánh giá tính đầy đủ, kịp thời đối với các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Quận/ Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 2: Đánh giá việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Đánh giá công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 4: Đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 5: Đánh giá tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước tại Quận/ Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 6: Đánh giá tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 7: Đánh giá hiệu quả thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC của Huyện tại Quận/ Huyện/Thị xã (Cấp Huyện ủy quyền)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 8: Đánh giá kết quả thực hiện quy chế làm việc của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 9: Đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 10: Đánh giá hiệu quả của việc xây dựng và ban hành Quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) thuộc thẩm quyền của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 11: Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 12: Đánh giá tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 13: Đánh giá việc phòng, chống tình trạng cán bộ, công chức, viên chức của Quận/Huyện/Thị xã những nhiều trong thực thi nhiệm vụ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 14: Đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Quận/Huyện/Thị xã tại cơ quan, nơi công cộng và nơi cư trú?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 15: Đánh giá năng lực và trách nhiệm của Trưởng phòng cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp xã thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 16: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 17: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện chế độ tự chủ về biên chế, tài chính đối với đơn vị sự nghiệp thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 18: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử của Huyện và các phương tiện khác thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 19: Đánh giá mức độ thuận tiện của quy trình nội bộ (điện tử) thuộc Quận/Huyện/Thị xã đáp ứng việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân/tổ chức?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 20: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001 tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. THÔNG TIN CHUNG:

Câu hỏi 21: Giới tính:

- 1) Nam 2) Nữ

Câu hỏi 22: Tuổi:

- 1) Dưới 25 tuổi 2) Từ 25 – 34 tuổi
 3) Từ 35 – 49 tuổi 4) Từ 50 – 60 tuổi
 5) Trên 60 tuổi

Câu hỏi 23: Trình độ chuyên môn:

- 1) Trung cấp 2) Cao đẳng
 3) Đại học 4) Sau đại học
 5) Trình độ khác:

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN
KINH TẾ - XÃ HỘI HÀ NỘI

Mẫu phiếu: 03-QH

Phiếu số:

--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT

**Ý kiến của Chủ tịch UBND cấp xã đánh giá công tác cải cách hành chính
của UBND....**

Thực hiện Kế hoạch số Kế hoạch số 243/KH-UBND, ngày 05/10/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các quận, huyện, thị xã, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 - 5 dưới đây, nhằm đánh giá về công tác CCHC của đơn vị cấp Huyện nêu trên.

Chúng tôi cam kết những thông tin Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các phương án trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị trong năm 2023.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. PHẦN CÂU HỎI: *(Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá bằng cách khoanh tròn hoặc tích vào một trong các điểm số từ 1 – 5 tương ứng từ thấp đến cao)*

Câu hỏi 1: Đánh giá tính đầy đủ, kịp thời đối với các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Quận/ Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 2: Đánh giá việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Đánh giá công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 4: Đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết các phản ánh kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 5: Đánh giá tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước tại Quận/ Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 6: Đánh giá tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 7: Đánh giá hiệu quả thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC của Huyện tại Quận/ Huyện/Thị xã (Cấp Huyện ủy quyền)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 8: Đánh giá kết quả thực hiện quy chế làm việc của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 9: Đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 10: Đánh giá hiệu quả của việc xây dựng và ban hành Quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) thuộc thẩm quyền của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 11: Đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức của Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 12: Đánh giá tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 13: Đánh giá việc phòng, chống tình trạng cán bộ, công chức, viên chức của Quận/Huyện/Thị xã những nhiều trong thực thi nhiệm vụ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 14: Đánh giá việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Quận/Huyện/Thị xã tại cơ quan, nơi công cộng và nơi cư trú?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 15: Đánh giá năng lực và trách nhiệm của Trưởng phòng cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp xã thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 16: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 17: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện chế độ tự chủ về biên chế, tài chính đối với đơn vị sự nghiệp thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 18: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử của Huyện và các phương tiện khác thuộc Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 19: Đánh giá mức độ thuận tiện của quy trình nội bộ (điện tử) thuộc Quận/Huyện/Thị xã đáp ứng việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân/tổ chức?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu hỏi 20: Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001 tại Quận/Huyện/Thị xã?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. THÔNG TIN CHUNG:

Câu hỏi 21: Giới tính:

1) Nam 2) Nữ

Câu hỏi 22: Tuổi:

1) Dưới 25 tuổi 2) Từ 25 – 34 tuổi
 3) Từ 35 – 49 tuổi 4) Từ 50 – 60 tuổi
 5) Trên 60 tuổi

Câu hỏi 23: Trình độ chuyên môn:

1) Trung cấp 2) Cao đẳng
 3) Đại học 4) Sau đại học
 5) Trình độ khác:

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mẫu phiếu: 04-QH

Phiếu số:

--	--	--	--

Tên đơn vị được khảo sát:.....

**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 2023**

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

A. THÔNG TIN CHUNG

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 (cơ quan hành chính) năm 2023. Trân trọng đề nghị 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 Ông/Bà điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn; 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).

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà./.

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu hỏi 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết tên thủ tục hành chính (TTHC) đã trực tiếp thực hiện giao dịch tại Bộ phận Một cửa trong thời gian từ ngày 01/01/2023 đến nay:

.....

.....

Câu hỏi 2. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết TTHC cho Ông/Bà tại cơ quan, đơn vị:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Khôn g hài lòng	Rất không hài lòng
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
A. CÔNG TÁC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH					
1. Cơ quan hành chính cung cấp, giải thích thông tin theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	5	4	3	2	1

2. Cơ quan hành chính cung cấp thông tin đầy đủ, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân.	5	4	3	2	1
3. Cơ quan hành chính thực hiện xin ý kiến của người dân vào các chương trình, kế hoạch phát triển địa phương theo các hình thức thuận tiện cho người dân, giúp người dân dễ dàng tham gia ý kiến.	5	4	3	2	1
4. Cơ quan hành chính ban hành chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương phù hợp với quy định của Chính phủ và phù hợp với thực tiễn địa phương.	5	4	3	2	1
5. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế - xã hội của địa phương phát triển tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
6. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế gia đình và điều kiện sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
B. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
7. Trụ sở cơ quan hành chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
8. Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ thấy, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
9. Cơ quan trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn.	5	4	3	2	1
10. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân.	5	4	3	2	1
11. 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					
12. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ.	5	4	3	2	1
13. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là	5	4	3	2	1

phù hợp, đúng quy định.					
14. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
15. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
16. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà.	5	4	3	2	1
17. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
18. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định.	5	4	3	2	1
20. 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					
21. Cơ quan hành chính có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	5	4	3	2	1
22. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	5	4	3	2	1
24. Cơ quan hành chính 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
VI. MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CÁC NỘI DUNG NHẪM CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN/TỔ CHỨC					
25. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1
26. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1

27. Tiếp tục cải thiện quy trình thủ tục hành chính.	5	4	3	2	1
28. Nâng cao hơn nữa năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức, viên chức.	5	4	3	2	1
29. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan hành chính.	5	4	3	2	1
30. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công.	5	4	3	2	1
31. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan hành chính đối với nhu cầu, mong đợi của người dân về chất lượng dịch vụ.	5	4	3	2	1
32. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1

Câu hỏi 3: Nếu Ông/Bà có hộ khẩu trên địa bàn Quận/huyện/thị xã, xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng 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)
33. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	5	4	3	2	1
34. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường/thị trấn nơi sinh sống.	5	4	3	2	1
35. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	5	4	3	2	1
36. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	5	4	3	2	1
37. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương	5	4	3	2	1
38. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	5	4	3	2	1
39. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	5	4	3	2	1
40. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	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

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mẫu phiếu: 05-QHT

Phiếu số:

--	--	--	--

Tên đơn vị được khảo sát:

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2023**

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

A. THÔNG TIN CHUNG

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 (cơ quan hành chính) năm 2023. Trân trọng đề nghị 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 Ông/Bà điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn; 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).

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà./.

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu hỏi 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết tên thủ tục hành chính (TTHC) đã trực tiếp thực hiện giao dịch tại Bộ phận Một cửa trong thời gian từ ngày 01/01/2023 đến nay:

.....

.....

Câu hỏi 2. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết 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)
A. CÔNG TÁC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH					
1. Cơ quan hành chính cung cấp, giải thích thông tin theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Cơ quan hành chính cung cấp thông tin đầy đủ, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân.	5	4	3	2	1

3. Cơ quan hành chính thực hiện xin ý kiến của người dân vào các chương trình, kế hoạch phát triển địa phương theo các hình thức thuận tiện cho người dân, giúp người dân dễ dàng tham gia ý kiến.	5	4	3	2	1
4. Cơ quan hành chính ban hành chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương phù hợp với quy định của Chính phủ và phù hợp với thực tiễn địa phương.	5	4	3	2	1
5. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế - xã hội của địa phương phát triển tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
6. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển địa phương đã góp phần làm cho kinh tế gia đình và điều kiện sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
B. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
7. Trụ sở cơ quan hành chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
8. Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ thấy, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
9. Cơ quan trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn.	5	4	3	2	1
10. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân.	5	4	3	2	1
11. 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					
12. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ.	5	4	3	2	1
13. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
14. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
15. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					

16. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà.	5	4	3	2	1
17. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
18. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định.	5	4	3	2	1
20. 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					
21. Cơ quan hành chính có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	5	4	3	2	1
22. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	5	4	3	2	1
24. Cơ quan hành chính 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
VI. MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CÁC NỘI DUNG NHẪM CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN/TỔ CHỨC					
25. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1
26. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
27. Tiếp tục cải thiện quy trình thủ tục hành chính.	5	4	3	2	1
28. Nâng cao hơn nữa năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức, viên chức.	5	4	3	2	1
29. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan hành chính.	5	4	3	2	1
30. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công.	5	4	3	2	1
31. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan hành chính đối với nhu cầu, mong đợi của người dân về chất lượng dịch vụ.	5	4	3	2	1

32. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức.	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

Câu hỏi 3: Nếu Ông/Bà có hộ khẩu trên địa bàn Quận/huyện/thị xã, xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng 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)
33. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	5	4	3	2	1
34. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường/thị trấn nơi sinh sống.	5	4	3	2	1
35. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	5	4	3	2	1
36. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	5	4	3	2	1
37. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương	5	4	3	2	1
38. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	5	4	3	2	1
39. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	5	4	3	2	1
40. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	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