

## KẾ HOẠCH

### **Đo lường Chỉ số Hạnh phúc 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 2024**

Thực hiện Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố 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 (Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021); Quyết định số 5152/QĐ-UBND, ngày 02/10/2024 của UBND Thành phố về việc ban hành phương án khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, 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 2024 và 2025, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch đo lường Chỉ số Hạnh phúc 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 2024 như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Thực hiện có hiệu quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố năm 2024 tại Quyết định số 5152/QĐ-UBND, ngày 02/10/2024;
- Kết quả, ý nghĩa Chỉ số hài lòng được công bố, thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và người dân, tổ chức để nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm và sự đồng thuận xã hội đối với công tác CCHC;
- Thông qua kết quả đo lường Chỉ số hài lòng, các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã tiếp tục có những giải pháp cụ thể, mang tính đột phá, phù hợp để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức.

### **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;

- Việc khảo sát, đo lường, thu thập thông tin được thực hiện bằng nhiều hình thức, đảm bảo hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của từng sở, ban, ngành và quận, huyện, thị xã;

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

## **II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI**

### **1. Đối tượng khảo sát**

#### **a) Các Sở, cơ quan tương đương Sở**

Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch thủ tục hành chính (TTHC) tại cơ quan quản lý nhà nước từ ngày 01/01 đến thời điểm khảo sát.

#### **b) Các UBND quận, huyện, thị xã**

- Người đại diện cho hộ gia đình (khảo sát đối với 30 quận, huyện, thị xã), đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết (*Đại diện hộ gia đình*);

- Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch TTHC tại cơ quan quản lý nhà nước từ ngày 01/01 đến thời điểm khảo sát.

### **2. Phạm vi, thời gian khảo sát**

#### **a) Phạm vi khảo sát:**

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Đơn vị được khảo sát: 23 Sở, cơ quan tương đương Sở, 30 UBND quận, huyện, thị xã (*danh sách Đơn vị được khảo sát tại Phụ lục I, Quyết định số 5152/QĐ-UBND, ngày 02/10/2024*).

**b) Thời gian khảo sát:** từ tháng 10 đến tháng 12/2024 và tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố trước ngày 15/01/2025.

## **III. PHIẾU KHẢO SÁT VÀ PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT**

### **1. Mẫu phiếu khảo sát**

Căn cứ nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Phụ lục II kèm theo Quyết định số 5152/QĐ-UBND, ngày 02/10/2024, xây dựng Mẫu phiếu khảo sát đảm bảo phù hợp với từng đơn vị/đối tượng.

### **2. Cỡ mẫu, số lượng mẫu khảo sát**

Trên cơ sở căn cứ xác định cỡ mẫu, cỡ mẫu khảo sát được phân bổ đáp ứng yêu cầu đo lường, tính toán, so sánh, phân tích chỉ số hài lòng năm 2024, cỡ mẫu khảo sát được xác định như sau:

- Đối với 23 Sở, cơ quan tương đương Sở năm 2024: từ **2.575** phiếu

- Đối với 30 UBND quận, huyện, thị xã năm 2024: từ **9.000** phiếu.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

### 3. Phương án khảo sát

Kết hợp khảo sát trực tuyến và trực tiếp, cảm nhận và trải nghiệm đối với "Đại diện cho hộ gia đình"; "cá nhân, người đại diện tổ chức có giao dịch TTHC" tại 23 Sở, cơ quan tương đương Sở, 30 quận, huyện, thị xã theo "**Phương pháp khảo sát**" tại Quyết định 5152/QĐ-UBND, ngày 02/10/2024.

### IV. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng các mẫu phiếu khảo sát trực tuyến, trực tiếp và tài liệu hướng dẫn.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ.	Ngay sau khi Thành phố ban hành Kế hoạch
2	Gửi danh sách cá nhân, tổ chức tham gia cung cấp thông tin phục vụ việc đo lường Chỉ số Hải lòng của đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã.	- Các sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã;		Trước ngày 15/10/2024
3	Tổ chức Hội nghị quán triệt và triển khai phương án khảo sát; Hội nghị tập huấn nghiệp vụ khảo sát cho các điều tra viên	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ. - Văn phòng UBND Thành phố	Trước ngày 25/10/2024
4	Tổ chức khảo sát trực tuyến và trực tiếp.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ; - Các sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - Các điều tra viên, cộng tác viên.	Từ ngày 25/10/2024 đến trước ngày 25/12/2024
5	Xây dựng bảng dữ liệu, nhập phiếu, xử lý số liệu khảo sát, đo lường 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 2024.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Các chuyên gia, cộng tác viên.	Hoàn thành trước ngày 31/12/2024

6	Xây dựng Báo cáo khảo sát, đo lường 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 2024 sau khi xử lý số liệu.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Các chuyên gia, nhà khoa học, cộng tác viên.	Trước ngày 31/12/2024
7	Gửi kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số Hải lòng năm 2024 về Sở Nội vụ để thẩm định và trình UBND Thành phố.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ.	Trong tháng 01/2025

## V. KINH PHÍ NHIỆM VỤ

- Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách Thành phố để thực hiện công tác CCHC, đã được giao cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội tại Quyết định số 6336/QĐ-UBND ngày 12/12/2023 của UBND Thành phố về việc giao chỉ tiêu kế hoạch kinh tế - xã hội và dự toán thu chi ngân sách năm 2024.

- Chế độ chi triển khai công tác 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 CCHC nhà nước được xác định trên cơ sở Dự toán kinh phí nhiệm vụ được phê duyệt và các quy định khác hiện hành.

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

- Phối hợp Văn phòng UBND Thành phố; các Sở: Thông tin và Truyền thông, Nội vụ; các đơn vị liên quan tổ chức xây dựng, hoàn thiện "Hệ thống khảo sát, đo lường Chỉ số hải lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC của thành phố Hà Nội" tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

- Xây dựng và tổ chức triển khai Kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường 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 hàng năm.

- Nghiên cứu, xây dựng mẫu phiếu khảo sát trực tiếp và trực tuyến đảm bảo nội dung, tiêu chí đánh giá khảo sát tính 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.

- Tổng hợp dữ liệu điều tra xã hội học; Tính Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với 23 Sở, cơ quan tương đương Sở, 30 quận, huyện, thị xã; gửi kết quả đo lường về Sở Nội vụ (trước ngày 05/01 hằng năm) để thẩm định, cho ý kiến trước khi báo cáo UBND Thành phố.

- Nghiên cứu, xây dựng Báo cáo phân tích Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố sau khi xử lý số liệu.

- Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ báo cáo kết quả đo lường Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã với UBND Thành phố.

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

## **2. Văn phòng UBND Thành phố**

Chủ trì, phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, các Sở: Thông tin và Truyền thông, Nội vụ, các đơn vị liên quan tổ chức xây dựng, hoàn thành "Hệ thống khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC của thành phố Hà Nội", tích hợp và tập huấn, hướng dẫn triển khai khảo sát trực tuyến tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

## **3. Sở Nội vụ**

- Góp ý hoàn thiện Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng hằng năm do Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội dự thảo, trước khi UBND Thành phố phê duyệt, ban hành.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai giám sát, phúc tra việc phát, thu phiếu, xử lý kết quả Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị; kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tiến độ triển khai các nhiệm vụ tại Kế hoạch.

- Phối hợp Văn phòng UBND Thành phố xây dựng, đưa ra các yêu cầu về chức năng giám sát, phúc tra phiếu khảo sát "Hệ thống khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC của thành phố Hà Nội" tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

- Thẩm định, cho ý kiến về kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của 23 Sở, cơ quan tương đương Sở, 30 UBND quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các nội dung, tiêu chí đạt thấp.

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

Phối hợp Văn phòng UBND Thành phố và các đơn vị liên quan trong quá trình xây dựng và triển khai "Hệ thống khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC của thành phố Hà Nội" tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

#### **5. Sở Tài chính**

Hướng dẫn các đơn vị được giao nhiệm vụ xây dựng dự toán và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

#### **6. Các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND cấp huyện**

- Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan đơn vị liên quan, đảm bảo việc khảo sát, đo lường đạt kết quả tốt nhất; cung cấp đầy đủ thông tin danh sách cá nhân, tổ chức là đại diện cho hộ gia đình và người dân/tổ chức đã giao dịch TTHC tại đơn vị để phục vụ công tác khảo sát.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổ chức hội nghị lấy ý kiến của "Đại diện cho hộ gia đình" và người dân/tổ chức đã giao dịch TTHC tại đơn vị trong trường hợp khảo sát trực tuyến không đảm bảo số lượng cỡ mẫu đã phân bổ hoặc trường hợp cần kiểm chứng thông tin.

- Thông tin, tuyên truyền đến từng người dân sinh sống trên địa bàn và các cá nhân, tổ chức có giao dịch với cơ quan, đơn vị mình về phương án đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

**7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội:** giao Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam các quận, huyện, thị xã phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổ chức hội nghị lấy ý kiến người dân/tổ chức tại các đơn vị trong trường hợp khảo sát trực tuyến không đảm bảo số lượng cỡ mẫu đã phân bổ hoặc trường hợp cần kiểm chứng thông tin.

**8. Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Trung tâm báo chí Thủ đô, Các Báo: Hà Nội mới, Kinh tế và Đô thị, An ninh Thủ đô:** phối hợp với các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị liên quan thông tin, tuyên truyền về công tác khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng của

người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

Trên đây là Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố năm 2024. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các đơn vị báo cáo kịp thời về UBND Thành phố (qua Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổng hợp) để xem xét, giải quyết./

**Nơi nhận:**

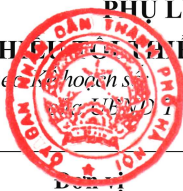
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- UBMTTQ Việt Nam TP Hà Nội;
- Các Sở và cơ quan tương đương Sở (danh sách tại Phụ lục);
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Viện NCPTKT-XH HN;
- VPUB: CVP, PCVP C. N. Trang, các phòng: KSTTHC, NC, KTTH, KTN, KGVX, HC-QT, TTTTĐT TP;
- Đài PT&THHN, Trung tâm báo chí Thủ đô, Các Báo: HàNộimới, Kinh tế và Đô thị, An ninh Thủ đô;
- Lưu: VT, KSTTHC, VNC<sub>(3b)</sub>.

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



**Hà Minh Hải**

**PHỤ LỤC**  
**PHÂN BỐ PHÍẾU KIỂM TRA PHÍẾU NĂM 2024 CHI TIẾT**  
 (Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND, ngày / /2024  
 Thành phố)



STT		Tổng số phiếu
<b>I.</b>	<b>KHỐI SỞ, CƠ QUAN TƯƠNG ĐƯƠNG SỞ (2.575 PHIẾU)</b>	
1	Văn phòng UBND Thành phố	50
2	Sở Nội vụ	50
3	Sở Công Thương	200
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	100
5	Sở Giao thông Vận tải	100
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	300
7	Sở Khoa học và Công nghệ	150
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	300
9	Sở Ngoại vụ	50
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	150
11	Sở Quy hoạch Kiến trúc	50
12	Sở Tài chính	50
13	Sở Tài nguyên Môi trường	200
14	Sở Thông tin và Truyền thông	50
15	Sở Tư pháp	100
16	Sở Văn hóa và Thể thao	100
17	Sở Xây dựng	150
18	Sở Y tế	150
19	Sở Du lịch	100
20	Ban Dân tộc	25
21	Thanh tra Thành phố	25
22	Ban Quản lý Khu Công nghiệp và Chế xuất	100
23	Ban quản lý Khu Công nghệ cao Hòa Lạc	25
<b>II.</b>	<b>KHỐI QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ (9.000 PHIẾU)</b>	
1	UBND quận Ba Đình	300
2	UBND quận Cầu Giấy	300
3	UBND quận Đống Đa	300
4	UBND quận Hai Bà Trưng	300
5	UBND quận Hoàn Kiếm	300
6	UBND quận Hoàng Mai	300



<b>STT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Tổng số phiếu</b>
7	UBND quận Long Biên	300
8	UBND quận Tây Hồ	300
9	UBND quận Thanh Xuân	300
10	UBND quận Hà Đông	300
11	UBND quận Nam Từ Liêm	300
12	UBND quận Bắc Từ Liêm	300
13	UBND thị xã Sơn Tây	300
14	UBND huyện Ba Vì	300
15	UBND huyện Chương Mỹ	300
16	UBND huyện Đan Phượng	300
17	UBND huyện Đông Anh	300
18	UBND huyện Gia Lâm	300
19	UBND huyện Hoài Đức	300
20	UBND huyện Mê Linh	300
21	UBND huyện Mỹ Đức	300
22	UBND huyện Phú Xuyên	300
23	UBND huyện Phúc Thọ	300
24	UBND huyện Quốc Oai	300
25	UBND huyện Sóc Sơn	300
26	UBND huyện Thạch Thất	300
27	UBND huyện Thanh Oai	300
28	UBND huyện Thanh Trì	300
29	UBND huyện Thường Tín	300
30	UBND huyện Ứng Hoà	300
<b>TỔNG SỐ (I+II)</b>		<b>11.575</b>