

Số: /KH-UBND

Hòa Xá, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc xã Hòa Xá năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố Hà Nội về việc 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.

Nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn xã. UBND xã Hòa Xá ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc xã Hòa Xá năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát, tổng hợp ghi nhận ý kiến nhận xét, đánh giá khách quan sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị thuộc xã Hòa Xá. Qua đó cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công; góp phần nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố (SIPAS).

- Thông qua khảo sát nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân, tổ chức. Đồng thời phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính của người dân.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đảm bảo đúng nội dung, tiến độ, khả thi, phù hợp với điều kiện, nguồn lực và tình hình thực tế của địa phương.

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

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

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức khi đến giao dịch, thực hiện giải quyết TTHC tại UBND xã.

2. Đối tượng khảo sát

Tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ công tại UBND xã trong kỳ đánh giá.

3. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được xây dựng theo 5 mức độ đánh giá "Rất hài lòng"; "Hài lòng"; "Bình thường"; "Không hài lòng"; "Rất không hài lòng" đối với 08 tiêu chí sau:

- Cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa có đáp ứng yêu cầu (bàn, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,....)
- Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ.
- Thành phần hồ sơ, phí và lệ phí phải nộp có đúng quy định.
- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết.
- Công chức hướng dẫn kê khai có chu đáo, dễ hiểu.
- Cơ quan có trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn, trước hạn.
- Kết quả giải quyết TTHC nhận được đúng, đầy đủ, chính xác.
- Có thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.

4. Thời gian, mẫu phiếu, phương thức thực hiện

a. Thời gian khảo sát

- Thời gian tự thực hiện khảo sát, lấy ý kiến của các đơn vị bắt đầu từ ngày **01/8/2025 đến ngày 01/11/2025** tại Điểm phục vụ hành chính công của xã, lồng ghép thực hiện theo chế độ lấy phiếu khảo sát định kỳ hàng tháng.

b. Mẫu phiếu khảo sát

Theo mẫu phụ lục số 02 quy định tại Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND thành phố Hà Nội 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 kèm theo Kế hoạch này.

c. Phương thức thực hiện

- Điểm phục vụ hành chính công của xã tự in phiếu theo mẫu kèm theo Kế hoạch này, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức khi người dân, người đại diện tổ chức đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC.

- Việc khảo sát được tiến hành ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công chức của Điểm phục vụ hành chính công phát phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và bỏ phiếu vào Hòm phiếu.

5. Tổng hợp, báo cáo kết quả:

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả lấy phiếu khảo sát và thực hiện thông báo, niêm yết công khai tại trụ sở của UBND xã. Đồng thời đăng tải công khai kết quả trên Trang thông tin điện tử của xã trước ngày 10 của tháng sau.

- Thực hiện tổng hợp số lượng, báo cáo kết quả khảo sát về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp) trước **ngày 10/11/2025**.

- Tổ chức thông báo kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức trong các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã và rà soát, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót, các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng đối với các tiêu chí còn chưa được đánh giá tốt.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện việc tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính năm 2025 được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì, phối hợp cùng Điểm phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị thuộc xã triển khai thực hiện nội dung Kế hoạch.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Xây dựng, tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát về Sở Nội vụ **trước ngày 30/11/2025**.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chỉ đạo tổ chức thực hiện việc tự khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đến giao dịch, giải quyết TTHC tại Điểm phục vụ hành chính công của xã theo biểu mẫu quy định. Báo cáo kết quả tự khảo sát về Phòng Văn hóa - Xã hội trước ngày **10/11/2025** để tổng hợp chung.

- Phối hợp, tạo điều kiện để Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế - Xã hội thành phố Hà Nội triển khai lấy phiếu khảo sát tại Điểm phục vụ hành chính công. Tập hợp đầy đủ thông tin gồm (Họ tên, số điện thoại, địa chỉ) của các giao dịch trực tiếp tại Điểm phục vụ hành chính công để phục vụ quá trình khảo sát khi có yêu cầu.

3. Phòng Kinh tế

Tham mưu UBND xã bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thanh quyết toán kinh phí theo quy định.

4. Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao

- Có trách nhiệm tuyên truyền thực hiện Kế hoạch này; phổ biến, tuyên truyền về mục đích, yêu cầu, ý nghĩa về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên Trang thông tin điện tử của xã, đài truyền xã.

- Việc thực hiện tuyên truyền cần được cụ thể bằng số lượng bài viết, lượt phát thanh, hình thức tuyên truyền để làm tài liệu minh chứng về kết quả công tác tuyên truyền.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc xã Hòa Xá năm 2025. UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện, đảm bảo thiết thực, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Điểm phục vụ hành chính công
- Lưu: VT, VHXH.

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

Nguyễn Văn Cường

PHỤ LỤC 2
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

*(Áp dụng đối với việc tự khảo sát các giao dịch trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố)
 (Ban hành kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố)*

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

.....

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

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

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

5 4 3 2 1

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!