

Số: /KH-UBND Phú Lãm, ngày tháng năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của phường Phú Lãm năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 05/8/2021 của UBND quận Hà Đông 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; Kế hoạch số 84/KH-UBND ngày 18/02/2025 của UBND quận Hà Đông về khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của quận Hà Đông năm 2025. Ủy ban nhân dân phường Phú Lãm ban hành Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của phường Phú Lãm năm 2025 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 hành chính của UBND phường thuộc quận năm 2025 theo triển khai tại Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND thành phố Hà Nội và Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 05/8/2021 của UBND quận Hà Đông.

- 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 phường và người dân, tổ chức để nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm và sự đồng thuận xã hội đối với công tác cải cách hành chính.

### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát, lấy ý kiến trên địa bàn phường đảm bảo khách quan, khoa học, chính xác, đúng nội dung, đúng phương pháp, 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 ngành, bộ phận 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 khảo sát, đo lường chính xác, khách quan, có chất lượng.

## II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN KHẢO SÁT

### 1. Đối tượng khảo sát

Cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại bộ phận Một cửa phường trong năm 2025.

## **2. Phạm vi khảo sát**

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn phường Phú Lãm
- Đơn vị khảo sát: Bộ phận Một cửa phường, các ngành, bộ phận chuyên môn có liên quan.

**3. Thời gian khảo sát:** Bắt đầu từ tháng 03/2025 đến hết tháng 10/2025.

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

### **1. Mẫu phiếu khảo sát**

Theo Mẫu tại phụ lục 2 ban hành kèm theo 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 (*Mẫu phiếu được gửi kèm Kế hoạch*).

### **2. Số lượng phiếu khảo sát:** Khảo sát tại Bộ phận Một cửa phường

- Lĩnh vực Chứng thực: 70 phiếu/tháng
- Lĩnh vực Hộ tịch: 30 phiếu/tháng
- Các lĩnh vực còn lại: lấy phiếu đối với 100% hồ sơ phát sinh.

### **3. Phương pháp khảo sát**

- Khảo sát qua ứng dụng quét mã QR-Code (Mã QR-code được UBND quận tạo và gửi cho phường).
- Sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức bộ phận Một cửa phường hướng dẫn người dân sử dụng điện thoại thông minh quét mã QR-Code và truy cập vào đường dẫn để thực hiện việc đánh giá.

### **4. Tổng hợp, xử lý kết quả khảo sát**

- Kết quả khảo sát có ngay sau khi công dân tick phiếu khảo sát qua quét mã qr và gửi về UBND quận tổng hợp.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phường**

- Phối hợp với phòng Nội vụ và các phòng ban có liên quan thuộc quận tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa phường.

- Lập danh sách đối tượng tham gia khảo sát theo mẫu, phục vụ công tác giám sát, phúc tra và lưu trữ hồ sơ. Hàng tháng, gửi danh sách về UBND quận (qua phòng Nội vụ) trước ngày 05 của tháng sau liền kề tháng khảo sát.

### **2. Bộ phận Tài chính - Kế toán**

Tham mưu UBND phường bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch này và kiểm tra, hướng dẫn thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

### **3. Bộ phận Văn hoá thông tin**

Thực hiện thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường để tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của chính người dân, tổ chức.

### **4. Mời UB Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể phường.**

Tham gia giám sát hoạt động khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc phường đảm bảo chính xác, khách quan.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của phường Phú Lãm năm 2025. Trong quá trình thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về UBND phường (qua Văn phòng UBND phường) để tổng hợp, báo cáo xin ý kiến cấp trên theo quy định./.

#### ***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ quận Hà Đông;
- TT Đảng uỷ - UBND phường;
- Các ngành, bộ phận thuộc phường;
- MTTQ và các đoàn thể phường;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Thịnh**

**Mẫu phiếu khảo sát, lấy ý kiến của cá nhân, đại diện tổ chức  
trong giải quyết TTHC năm 2025**

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /02/2025 của UBND phường Phú Lãm)*

**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!**

**Mẫu Danh sách cá nhân, đại diện tổ chức tham gia khảo sát,  
lấy ý kiến trong giải quyết TTHC năm 2025**  
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /02/2024 của UBND phường Phú Lãm)

<b>TT</b>	<b>Ngày tháng trả lời phiếu</b>	<b>Tên cá nhân/Tổ chức</b>	<b>Địa chỉ</b>	<b>SĐT</b>	<b>Lĩnh vực lấy phiếu</b>	<b>Ký tên</b>