

Số: /KH-UBND

Mộ Lao, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

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

Thực hiện kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 05/8/2021 của UBND quận Hà Đông 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 quận Hà Đông; 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 của cơ quan hành chính thuộc quận năm 2025;

UBND phường Mộ Lao xây dựng kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính phường Mộ Lao 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 năm 2025.

- 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 của cơ quan 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 khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi, phù hợp với điều kiện, nguồn lực được phân bổ.

- Quá trình 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. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

a) Phạm vi khảo sát:

- Lấy ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại bộ phận một cửa phường ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả.

b) Đối tượng khảo sát

- Người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa UBND phường.

2. Phương thức khảo sát

- Khảo sát qua ứng dụng quét mã QR-code do UBND quận tạo và gửi cho phường.

- Sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức bộ phận "Một cửa 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.

3. Thời gian khảo sát: Từ tháng 03/2025 đến hết tháng 10/2025.

4. Mẫu phiếu khảo sát:

Theo mẫu tại phụ lục 2 ban hành kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/06/2021 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 (*Phụ lục 1*).

5. Số lượng phiếu khảo sát:

- 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.

1. Bộ phận Một cửa

- Phối hợp với phòng Nội vụ tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch TTHC tại bộ phận một cửa phường.

- Lập danh sách đối tượng tham gia khảo sát theo mẫu (*Phụ lục 2*), phục vụ công tác giám sát, phúc tra và lưu trữ hồ sơ; gửi về UBND quận (qua Phòng Nội vụ) trước ngày 05 của tháng sau liền kề tháng khảo sát.

2. Đài truyền thanh phường

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức khảo sát, lấy phiếu đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn phường, nêu rõ mục đích, ý nghĩa của việc đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

3. Mời Ủy ban MTTQ và các ban, ngành, 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 quận 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 hành chính phường Mộ Lao năm 2025./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ quận Hà Đông (b/c);
- TT Đảng ủy (b/c);
- 02 PCT UBND phường (n/b);
- Các ban ngành, đoàn thể phường (n/b);
- Các bộ phận chuyên môn (t/h);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Thanh

PHỤ LỤC 1
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 / /2025 của UBND phường Mộ Lao)

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!

PHỤ LỤC 2**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 /01/2025 của UBND phường Mộ Lao)

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