

Số: /KH-UBND

La Khê, ngày tháng năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức**  
**đối với sự phục vụ của UBND phường La Khê 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 hành chính quận Hà Đông năm 2025”. UBND phường La Khê ban hành Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường La Khê năm 2025 cụ thể 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, lấy ý kiến trên địa bàn phường đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi, phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế của địa phương.

- Đảm bảo thống nhất với quy định của Trung ương, Thành phố, Quận về đo lường sự hài lòng; đồng bộ trong triển khai điều tra, khảo sát.

**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 giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ tại UBND phường năm 2025.

## **2. Phương thức khảo sát**

- Khảo sát qua ứng dụng quét mã QR-code do UBND quận khởi tạo.

- 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 Kế hoạch số 84/KH-UBND ngày 18/02/2025 của UBND quận (*Mẫu phiếu theo Phụ lục 1 kèm theo Kế hoạch này*).

**5. Số lượng phiếu khảo sát:** (*Số lượng phiếu tối thiểu*)

- 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” phường.**

- 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, 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 (*Mẫu Danh sách theo Phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này*)

### **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 các bộ phận thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

### **3. Bộ phận Văn hóa - Thông tin.**

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.

### **4. Các bộ phận chuyên môn phường**

Chủ động phối hợp với UBND phường trong việc tổ chức khảo sát, lấy phiếu đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn phường.

## **5. Mời Mặt Trận Tổ quốc Việt Nam phường và Hội Cựu Chiến binh phường**

Tham gia giám sát hoạt động khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của 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 UBND phường La Khê. Đề nghị các ban, ngành, đoàn thể, các bộ phận có liên quan thực hiện tốt nội dung kế hoạch./.

### ***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ quận Hà Đông;
- TT Đảng uỷ- UBND phường;
- Các ban ngành, đoàn thể phường;
- Các bộ phận chuyên môn phường;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Long**

**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 La Khê)*

**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 / /2025 của UBND phường La Khê)*

<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>