

Số: /KH-UBND

Dương Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

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

Thực hiện Kế hoạch số 84/KH-UBND ngày 18/2/2025 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) năm 2025. UBND phường Dương Nội ban hành Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của phường 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 các phòng chuyên môn, 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; Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 05/8/2021 của UBND quận Hà Đông và Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 25/10/2021 của UBND phường Dương 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.

- 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 các cơ quan, đơn vị thuộc quận 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, thực hiện 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 quận và các phường trong năm 2025.

2. Phạm vi khảo sát

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn phường Dương Nội, quận Hà Đông - TP Hà Nội

- Đơn vị khảo sát: Tất cả tổ chức, công dân có tham gia giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC phường.

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*).

+ 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 đã được UBND quận tạo và gửi qua email 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 được theo dõi, cập nhật thường xuyên. Khi phát hiện có sự đánh giá không hài lòng của người dân, tổ chức, UBND quận kịp thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có giải pháp khắc phục ngay những điểm người dân chưa hài lòng.

- Việc tổng hợp, công khai kết quả khảo sát tới các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường trực thuộc được thực hiện định kỳ 6 tháng/lần.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận "Một cửa" phường

- Tổ chức cho tổ chức, công dân thực hiện lấy phiếu hài lòng qua quét mã Qr ngay sau khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận.

- Lập danh sách tổ chức, công dân tham gia khảo sát theo phụ lục và đề nghị công dân cung cấp thông tin theo đúng hướng dẫn, phục vụ công tác giám sát, phúc tra và lưu trữ hồ sơ

- 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.

2. Công chức Tài chính – kế toán

Tham mưu UBND phường bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch này sau khi có hướng dẫn của quận về thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

3. Công chức Văn hóa- xã hội

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 các cơ quan, đơn vị thuộc quận 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 Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường Dương Nội và Hội Cựu Chiến binh phường Dương Nội

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 của các cơ quan hành chính thuộc phường năm 2025. Trong quá trình thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về UBND phường (qua bà Đinh Thị Hoàng Yến, công chức Văn phòng- Thống kê) để giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND quận Hà Đông;
- Phòng Nội vụ;
- Các ngành, bộ phận chuyên môn;
- Bộ phận Một cửa phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Bùi Huy Quang

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 18/02/2025 của phường Dương Nội, quận Hà Đông)

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!

