

Số: **250** /KH-UBND

Long Biên, ngày **17** tháng **5** năm 2023

KẾ HOẠCH

Điều tra khảo sát xác định chỉ số CCHC, chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ (SIPAS) của UBND quận, phường thuộc quận Long Biên năm 2023

Thực hiện Kế hoạch 80/KH-UBND ngày 09/02/2023 của UBND quận Long Biên thực hiện công tác cải cách hành chính nhà nước, chỉ tiêu nhiệm vụ Chương trình 01-CTr/QU của Quận ủy năm 2023; Kế hoạch số 249/KH-UBND ngày 17/5/2023 của UBND quận về duy trì, cải tiến chỉ số đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ (SIPAS); UBND quận ban hành kế hoạch điều tra, khảo sát xác định chỉ số CCHC, chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND quận, phường thuộc quận năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thu thập thông tin, ý kiến đánh giá về công tác CCHC của các phòng, ban, đơn vị quận, UBND các phường phục vụ xác định chỉ số CCHC trong nội bộ quận năm 2023;

- Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các đơn vị thuộc UBND quận; Đề xuất các giải pháp 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 phòng ban đơn vị thuộc quận.

- Công bố, thông tin kịp thời đầy đủ kết quả thực hiện chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính năm 2023.

2. Yêu cầu

- Việc điều tra xác định chỉ số CCHC phải phù hợp, bám sát các tiêu chí theo hướng dẫn của thành phố và quy định của quận.

- Các hoạt động điều tra, khảo sát xác định chỉ số CCHC, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) phải tiến hành khách quan, khoa học, đầy đủ chính xác, đúng nội dung, phương pháp, tiến độ, phù hợp với tình hình thực tế của từng đơn vị.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện đảm bảo tiết kiệm thiết thực hiệu quả, tránh chồng chéo. Việc đo lường

chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức được tiến hành kết hợp xác định chỉ số CCHC và đánh giá thi đua các các phường năm 2023.

II. NỘI DUNG

1. Điều tra xác định chỉ số CCHC của các phòng, ban, đơn vị quận, UBND các phường

a) Đối tượng điều tra

- Đại biểu HĐND quận;
- Lãnh đạo, công chức, viên chức các phòng, ban, đơn vị quận;
- Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách phường;
- Tổ chức, cá nhân có giao dịch TTHC.

b) Mẫu phiếu điều tra

Sử dụng 03 mẫu phiếu (*Có biểu phân bổ phiếu kèm theo*) trong đó:

- Đối với đối tượng đại biểu HĐND, CBCC khảo sát xác định chỉ số CCHC của các phòng, ban, đơn vị quận sử dụng mẫu phiếu số 1.

- Đối với đối tượng đại biểu HĐND, CBCCVC, người hoạt động không chuyên trách khảo sát xác định chỉ số CCHC của UBND phường quận sử dụng mẫu phiếu số 2.

- Đối với đối tượng khảo sát tổ chức, cá nhân sử dụng mẫu phiếu khảo sát xác định sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính mẫu phiếu số 3.

- Số lượng phiếu: 759 phiếu (*Có biểu phân bổ phiếu cụ thể cho các đơn vị - Theo PL 1*)

2. Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND quận, phường

a) Phạm vi, đối tượng khảo sát

- Phạm vi: Khảo sát tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC quận và 14 phường.

- Đối tượng khảo sát: Người dân, đại diện tổ chức có giao dịch, liên hệ giải quyết các công việc hành chính tại Bộ phận một cửa quận và 14 phường.

b) Mẫu phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát xác định sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính sử dụng mẫu phiếu số 3 ban hành kèm theo kế hoạch này.

- Số lượng phiếu: 3.980 phiếu (*Có biểu phân bổ phiếu cụ thể cho các đơn vị - Theo PL 2*)

3. Thời gian điều tra, khảo sát

- Điều tra xác định chỉ số CCHC của các đơn vị thực hiện tháng 10/2023.

- Việc khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức xác định chỉ số SIPAS thực hiện từ tháng 5/2023 đến tháng 11/2023.

- Hoàn thành việc tổng hợp báo cáo kết quả: trước ngày 30/12/2023.
- Tiến độ thực hiện:

TT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Ban hành, triển khai kế hoạch	Phòng Nội vụ	Tháng 5/2023
2	Tổ chức khảo sát chỉ số hài lòng	Tổ công tác	Tháng 5-11/2023
3	Tổng hợp, phân tích số liệu	Tổ công tác	Tháng 12/2023
4	Khảo sát chỉ số CCHC	Tổ công tác	Tháng 10/2023
5	Tổng hợp báo cáo UBND Quận	Phòng Nội vụ	30/12/2023

4. Cách thức khảo sát

- Khảo sát xác định chỉ số CCHC bằng hình thức phát phiếu lấy ý kiến trực tiếp tại các đơn vị.

- Khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng:

+ Việc phát phiếu do một đơn vị độc lập thực hiện. Bộ phận Một cửa quận và UBND các phường phối hợp, tạo điều kiện để đơn vị khảo sát thực hiện nhiệm vụ.

+ Đặt hòm phiếu (có khóa) tại bàn dành cho công dân tại bộ phận Một cửa quận, phường và phiếu kèm theo, tổ công tác cử người thu phiếu hàng tuần (16h30-17h00 hàng ngày từ thứ 2-6) để tổng hợp và xử lý thông tin trên phiếu.

+ Lấy ý kiến trên Cổng thông tin điện tử quận, phường (Có văn bản hướng dẫn, triển khai thực hiện riêng).

5. Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả, xác định chỉ số

Căn cứ kết quả khảo sát, Tổ công tác (phòng Nội vụ chủ trì) tổng hợp kết quả khảo sát, báo cáo UBND Quận công bố chỉ số CCHC, SIPAS năm 2023.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện việc điều tra, khảo sát xác định chỉ số CCHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND quận, phường được bảo đảm bằng nguồn kinh phí đã cấp cho phòng Nội vụ năm 2023.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ quận

- Tham mưu UBND quận triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Tổng hợp, phân tích xây dựng báo cáo đánh giá kết quả thực hiện chỉ số CCHC, kết quả đo lường chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của các khối quận, phường.

- Hướng dẫn Tổ công tác thực hiện khảo sát theo kế hoạch; Tổng hợp kết quả khảo sát và báo cáo UBND quận chậm nhất ngày 30/12/2023.

2. UBND các phường, các phòng ban, đơn vị thuộc UBND quận

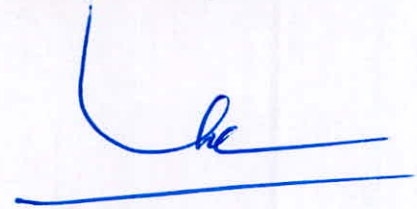
- Phối hợp với phòng Nội vụ, Tổ công tác của quận, cử 01 công chức làm đầu mối tham gia khảo sát lấy ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức tại các đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch điều tra xác định chỉ số CCHC, khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường thuộc quận năm 2023; UBND Quận yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị quận, Chủ tịch UBND các phường nghiêm túc triển khai, thực hiện./. *tt*

Nơi nhận: *tt*

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo UBND quận;
- Văn phòng Quận ủy;
- Các phòng, ban, đơn vị quận;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, NV. (03)

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



Đinh Thị Thu Hương

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN LONG BIÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

PHỤ LỤC I
BIỂU PHÂN BỐ PHIẾU ĐIỀU TRA XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CCHC
(Kèm theo Kế hoạch 250/KH-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2023
của Ủy ban nhân dân quận Long Biên)

I. ĐIỀU TRA XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CCHC CÁC PHÒNG, BAN QUẬN

ST T	ĐƠN VỊ	Đối tượng khảo sát			Tổng số phiếu
		Lãnh đạo UBND phường	Công chức phường	Đại biểu HĐND	
1	Phòng Nội vụ	14	13	01	28
2	Văn phòng HĐND-UBND	14	13	01	28
3	Phòng TC-KH	14	13	01	28
4	Phòng QLĐT	14	13	01	28
5	Phòng Lao động TBXH	14	13	01	28
6	Phòng TNMT	14	13	01	28
7	Phòng Y tế	14	12	01	27
8	Phòng Kinh tế	14	12	01	27
9	Phòng Giáo dục-Đào tạo	14	12	01	27
10	Phòng Văn hóa thông tin	14	12	01	27
11	Thanh tra quận	14	12	01	27
12	Đội quản lý TTXD	14	12	01	27
13	Phòng Tư pháp	14	12	01	27
14	Ban QLDA	14	12	01	27
15	Trung tâm PTQĐ	14	12	01	27
16	Trung tâm VH TT	14	12	01	27
17	Trung tâm GDTX	14	12	01	27
	Tổng	224	224	17	465

II. KHẢO SÁT XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CCHC UBND CÁC PHƯỜNG

ST T	ĐƠN VỊ	Đối tượng/phiếu khảo sát			Tổng số phiếu
		Công chức quận	Đại biểu HĐND quận	CB không chuyên trách phường	
1	Phường Bồ Đề	12	01	08	21
2	Phường Cự Khối	12	01	08	21
3	Phường Đức Giang	12	01	08	21
4	Phường Gia Thụy	12	01	08	21
5	Phường Giang Biên	12	01	08	21
6	Phường Ngọc Lâm	12	01	08	21
7	Phường Ngọc Thụy	12	01	08	21
8	Phường Long Biên	12	01	08	21
9	Phường Phúc Lợi	12	01	08	21
10	Phường Phúc Đồng	12	01	08	21
11	Phường Thạch Bàn	12	01	08	21
12	Phường Sài Đồng	12	01	08	21
13	Phường Thượng Thanh	12	01	08	21
14	Phường Việt Hưng	12	01	08	21
	Tổng	168	14	98	294

PHỤ LỤC 2
BIỂU PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Kế hoạch 250 /KH-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2023
của Ủy ban nhân dân quận Long Biên)

STT	ĐƠN VỊ	Số phiếu	Ghi chú
01	Bộ phận một cửa quận	300	Mỗi lĩnh vực tối thiểu 10 phiếu
02	Phường Bồ Đề	250	
03	Phường Cự Khối	250	
04	Phường Đức Giang	250	
05	Phường Gia Thụy	250	
06	Phường Giang Biên	250	
07	Phường Ngọc Lâm	290	
08	Phường Ngọc Thụy	300	
09	Phường Long Biên	250	
10	Phường Phúc Lợi	250	
11	Phường Phúc Đồng	250	
12	Phường Thạch Bàn	250	
13	Phường Sài Đồng	250	
14	Phường Thượng Thanh	300	
15	Phường Việt Hưng	290	
	Tổng cộng	3980	

PHIẾU KHẢO SÁT

Lấy ý kiến đánh giá công tác CCHC của các phòng, ban, đơn vị quận
(Ban hành kèm theo Kế hoạch 250/KH-UBND ngày 17/5/2023 của UBND quận)

Tên đơn vị được đánh giá:

Ông/Bà cho ý kiến đánh giá về công tác cải cách hành chính của phòng, ban, đơn vị quận bằng cách khoanh tròn vào các ô điểm số từ 1 đến 5 tương ứng từ thấp đến cao theo phương án mà Ông/Bà lựa chọn trong các câu hỏi sau.

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, THỰC HIỆN CCHC CỦA ĐƠN VỊ: 8 điểm

Câu 1. Đánh giá về tính kịp thời trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của phòng, ban, đơn vị.

Tất cả văn bản không kịp thời	Một số văn bản kịp thời	Hầu hết văn bản kịp thời	Tất cả văn bản kịp thời	Rất kịp thời
1	2	3	4	5

Câu 2. Đánh giá chất lượng văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Tác động của công tác tuyên truyền đối với việc nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về CCHC của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về công tác chỉ đạo đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

II. THỰC HIỆN VĂN BẢN QPPL: 4 điểm

Câu 1. Đánh giá việc triển khai các văn bản QPPL do Trung ương, thành phố ban hành thuộc phạm vi quản lý của phòng, ban, đơn vị.

Không triển khai	Triển khai không đầy đủ, kịp thời	Triển khai đầy đủ nhưng không kịp thời	Triển khai đầy đủ, kịp thời
1	2	3	4

Câu 2. Đánh giá công tác hướng dẫn việc thực hiện các văn bản QPPL mới ban hành thuộc phạm vi quản lý của phòng, ban, đơn vị.

Không hướng dẫn	Hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng	Hướng dẫn, rõ ràng đầy đủ	Hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, kịp thời giải đáp những vướng mắc
1	2	3	4

Câu 3. Đánh giá về tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đối với công dân, tổ chức.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

III. CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH: 4 điểm

Sử dụng kết quả khảo sát sự hài lòng tại bộ phận một cửa quận

IV. CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY: 03 điểm

Câu 1. Đánh giá về kết quả thực hiện quy chế làm việc của quận của công chức, viên chức phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá công tác phối hợp giữa phòng, ban, đơn vị với UBND phường trong thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá về kết quả thực hiện nhiệm vụ của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

V. XÂY DỰNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CCVC: 4 điểm

Câu 1. Đánh giá về năng lực chuyên môn nghiệp vụ của công chức, viên chức phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá về tinh thần thái độ, trách nhiệm với công việc của công chức, viên chức của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá về tình trạng lợi dụng chức vụ quyền hạn để trục lợi cá nhân của công chức, viên chức phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phòng, ban, đơn vị tại cơ quan, nơi công cộng, nơi cư trú?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Đánh giá về mức độ hoàn thành chức trách nhiệm vụ được giao của Thủ trưởng phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

IV. TÀI CHÍNH CÔNG: 3 điểm

Câu 1. Đánh giá về việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá về tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá về đảm bảo phương tiện, điều kiện làm việc, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ, công chức, viên chức và lao động hợp đồng của phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

V. HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH: 4 điểm

Câu 1. Đánh giá về mức độ sử dụng phần mềm quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Thủ trưởng phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá về mức độ sử dụng thư điện tử công vụ và ứng dụng CNTT trong điều hành, trao đổi công việc của công chức, viên chức phòng, ban, đơn vị.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá về tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001:2015 trong thực hiện nhiệm vụ tại UBND phường

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về mức độ thuận tiện của quy trình nội bộ đáp ứng việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân tổ chức.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/bà!

PHIẾU KHẢO SÁT

Lấy ý kiến CBCC đánh giá công tác CCHC của UBND phường
(Ban hành kèm theo Kế hoạch 250/KH-UBND ngày 17 / 5 /2023 của UBND quận)

Tên UBND phường được đánh giá:.....

Ông/Bà cho ý kiến đánh giá về công tác cải cách hành chính của UBND phường bằng cách khoanh tròn vào các ô điểm số từ 1 đến 5 tương ứng từ thấp đến cao theo phương án mà Ông/Bà lựa chọn trong các câu hỏi sau.

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, THỰC HIỆN CCHC CỦA PHƯỜNG: 6 điểm

Câu 1. Đánh giá về tính kịp thời trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của UBND phường.

Tất cả văn bản không kịp thời	Một số văn bản kịp thời	Hầu hết văn bản kịp thời	Tất cả văn bản kịp thời	Rất kịp thời
1	2	3	4	5

Câu 2. Đánh giá chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của UBND phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Tác động của công tác tuyên truyền đối với việc nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về CCHC của phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về công tác chỉ đạo đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

II. CẢI CÁCH TTHC, THỰC HIỆN CƠ CHẾ 1 CỬA, 1 CỬA LIÊN THÔNG: 6 điểm

Lấy điểm điều tra xác định chỉ số SIPAS tại bộ phận một cửa

III. HOẠT ĐỘNG CỦA UBND PHƯỜNG, CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÔNG CHỨC PHƯỜNG: 6 điểm

Câu 1. Đánh giá về việc thực hiện công tác tiếp công dân và tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của phường?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá về kết quả thực hiện quy chế làm việc của phường?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá về thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về tình trạng lợi dụng chức vụ quyền hạn để trục lợi cá nhân của cán bộ, công chức phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Đánh giá việc thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức phường

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Chủ tịch UBND phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

IV. TÀI CHÍNH CÔNG: 6 điểm

Câu 1. Đánh giá việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của UBND phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá tính hiệu quả trong quản lý, sử dụng tài sản công của phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá hiệu quả thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế, kinh phí quản lý hành chính của UBND phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá việc đảm bảo điều kiện làm việc, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ công chức, lao động hợp đồng của UBND phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

V. HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH: 6 điểm

Câu 1. Đánh giá về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về công tác cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 2. Đánh giá tính kịp thời của thông tin trên Trang thông tin điện tử phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Đánh giá mức độ đầy đủ của thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước trên Cổng thông tin điện tử của phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Đánh giá về mức độ sử dụng phần mềm quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Chủ tịch UBND phường.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5: Đánh giá về mức độ sử dụng thư điện tử công vụ và ứng dụng CNTT trong điều hành, trao đổi công việc của cán bộ, công chức phường?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6: Đánh giá về tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO 9001:2015 trong thực hiện nhiệm vụ tại UBND phường

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

Đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính
(Ban hành kèm theo Kế hoạch 250/KH-UBND ngày 13/5/2023 của UBND quận)

I. THÔNG TIN CHUNG**1. Mục đích khảo sát**

Để giúp UBND quận triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022. Kính mong ông (bà) cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan về chất lượng phục vụ của UBND quận/phường đối với ông (bà).

2. Hướng dẫn trả lời

Ông/bà khoanh tròn vào một trong các chữ số 1,2,3,4,5 trước phương án trả lời mà Ông (bà) chọn đối với từng câu hỏi (Mức 5 = rất hài lòng, mức 4 = hài lòng, mức 3 = bình thường, mức 2 = không hài lòng, mức 1 = rất không hài lòng).

II. PHẦN CÂU HỎI

Câu hỏi 1: Ông/bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

.....

Câu hỏi 2. Xin Ông (bà) vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của UBND.

NỘI DUNG KHẢO SÁT	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của UBND phường có biển hiệu hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Có tổ chức tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.	5	4	3	2	1
3. Trụ sở bộ phận giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi chờ cho công dân	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng, có bố trí người hỗ trợ hướng dẫn.	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
1. Các TTHC được công khai đầy đủ, dễ thấy thuận tiện tra cứu tìm hiểu	5	4	3	2	1
2. Thành phần hồ sơ ông/bà đã nộp phù hợp với quy định, TTHC được công khai	5	4	3	2	1
3. Mức lệ phí/phí ông/bà đã nộp phù hợp với quy định, TTHC được công khai	5	4	3	2	1
4. Thời hạn giải quyết công việc của ông/bà đúng quy định	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
1. Công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/bà	5	4	3	2	1
2. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu	5	4	3	2	1

3. Công chức thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC đã được niêm yết.	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
1. Kết quả giải quyết hồ sơ của ông bà đúng quy định	5	4	3	2	1
2. Kết quả giải quyết hồ sơ của ông bà có thông tin đầy đủ, chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
1. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được công khai dễ nhìn, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Có bố trí các hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
3. Ông/bà có dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
4. UBND tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý phản ánh kiến nghị của ông/bà	5	4	3	2	1
5. UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của ông/bà	5	4	3	2	1

Câu 3. Nếu Ông/bà có hộ khẩu trên địa bàn quận xin Ông/bà cho biết mức độ hài lòng của mình đối với việc thực hiện một số nội dung sau của chính quyền.

NỘI DUNG KHẢO SÁT	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. Việc bầu cử tổ trưởng dân phố nhiệm kỳ 2022-2025	5	4	3	2	1
2. Việc cung cấp thông tin chính sách pháp luật của UBND phường.	5	4	3	2	1
3. Việc thực hiện các khoản đóng góp tự nguyện tại nơi sinh sống	5	4	3	2	1
3. Việc công khai thu chi ngân sách phường	5	4	3	2	1
4. Việc công khai quy hoạch kế hoạch sử dụng đất, giá đất bồi thường, các dự án thực hiện trên địa bàn	5	4	3	2	1
5. Việc cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử phường	5	4	3	2	1
7. Việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của UBND phường (nếu ông/bà đã thực hiện khiếu nại tố cáo tại phường)	5	4	3	2	1

Trân trọng cảm ơn ông/bà!