

Số: 372 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 28 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND xã, phường trên địa bàn thành phố Hà Nội

Thực hiện Quyết định số 600/QĐ-UBND ngày 09/02/2026 của UBND Thành phố về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2026 của thành phố Hà Nội; Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND Thành phố về việc ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2025 và những năm tiếp theo, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch Triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND xã, phường thuộc thành phố Hà Nội, năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Thực hiện có hiệu quả Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các xã, phường thuộc Thành phố năm 2025 và những năm tiếp theo tại Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND thành phố Hà Nội;
- Đo lường một cách định lượng và định tính hiệu quả của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường trong việc cung cấp dịch vụ công cho người dân, đại diện tổ chức. Việc đo lường và cải thiện liên tục giúp dịch vụ công ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của người dân, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và chất lượng cuộc sống.
- Kết quả đo lường cung cấp thông tin phản hồi để các cơ quan nhà nước xác định điểm mạnh, tồn tại, hạn chế và đưa ra các giải pháp cải thiện, hoàn thiện quy trình, thủ tục hành chính (TTHC). Giúp bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả, minh bạch và chuyên nghiệp hơn, giảm thiểu phiền hà, những phiền nhiễu cho người dân và doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và các hoạt động kinh tế - xã hội khác góp phần vào sự phát triển chung của Thủ đô.
- Gắn kết trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức với sự hài lòng của người dân, tổ chức. Kết quả đo lường là tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả công việc và thái độ phục vụ, xây dựng niềm tin vào hệ thống quản lý nhà nước ở các cấp chính quyền.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát, đo lường, thu thập thông tin, sự hài lòng của

người dân, đại diện tổ chức được thực hiện bằng nhiều hình thức, đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ, điều kiện thực tế chung của thành phố Hà Nội và của từng cơ quan, đơn vị.

- Nội dung phiếu khảo sát phải phù hợp với khả năng, nhu cầu và tình hình cụ thể của đối tượng được hỏi, không quá nhiều hoặc quá ít, đồng thời tiệm cận với xu hướng quốc tế trong việc đánh giá, cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ công. Năm 2026, nội dung phiếu khảo sát được cập nhật bổ sung thêm một số chỉ số có nội dung phù hợp với điều kiện của Thành phố theo hướng chỉ đạo tại các văn bản mới¹.

- Kết quả đo lường phải tin cậy, chính xác, đảm bảo tính đại diện, khách quan, đánh giá đúng thực trạng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội. Kết quả được công bố kịp thời để phục vụ cho việc cải thiện chất lượng phục vụ và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Quá trình thực hiện khảo sát có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan; có sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ, công khai, minh bạch nhằm đảm bảo đúng nội dung, tiến độ, hiệu quả, mục đích đề ra.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN KHẢO SÁT VÀ THỜI KỲ THU THẬP SỐ LIỆU ĐÁNH GIÁ

1. Đối tượng khảo sát

- Người dân đại diện hộ gia đình đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết tham gia khảo sát;

- Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội.

2. Phạm vi khảo sát

- Phạm vi không gian: trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Phạm vi thời gian:

+ *Thời gian khảo sát*: Tháng 9 đến tháng 12 năm 2026.

+ *Thời gian thu thập thông tin đánh giá*: Từ ngày 01/01/2026 đến hết 31/12/2026.

- Phạm vi nội dung: khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở (12 đơn vị) và UBND các xã, phường (126 đơn vị) được quy định tại Quyết định số 5666/QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của UBND Thành phố².

III. PHIẾU KHẢO SÁT, CÁC CHỈ SỐ, THANG ĐO, XẾP HẠNG, PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

¹ Kế hoạch số 128/KH-UBND ngày 30/3/2026 của UBND Thành phố về triển khai Chương trình hành động số 08-CTr/TU ngày 17/3/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội thực hiện Nghị quyết số 80-NQ/TW ngày 07/01/2026 của Bộ Chính trị về phát triển văn hóa Việt Nam (Nhiệm vụ 24, mục II, Phụ lục 02); Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 22/7/2026 của UBND Thành phố về thực hiện Đề án triển khai thí điểm mô hình “xã, phường xã hội chủ nghĩa” trên địa bàn thành phố Hà Nội.

² Ngày 10/8/2026, HĐND thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026-2031 đã thông qua Nghị quyết về việc thành lập, tổ chức lại một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố. Sau sắp xếp, thành phố còn 14 sở, giảm một đầu mối, tương ứng 6,7%, theo đó, năm 2026 số lượng đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường chỉ còn 12 sở, cơ quan tương đương Sở (so với Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND Thành phố), Sở Ngoại vụ mới được thành lập cùng với 02 đơn vị Văn phòng UBND Thành phố và Thanh tra Thành phố sẽ không thực hiện điều tra khảo sát (không tích hợp kết quả đo lường Chỉ số SIPAS năm 2026), do không phát sinh nhiều giao dịch hồ sơ TTHC đối với người dân, đại diện tổ chức.

1. Mẫu phiếu khảo sát, các thang đo, công thức tính và xếp hạng chỉ số SIPAS năm 2026

Nội dung mẫu phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên các nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức được quy định tại Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND Thành phố về việc ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2026 và những năm tiếp theo. Cơ cấu phiếu được xác định như sau:

a) Các mẫu phiếu trực tuyến:

- Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở: *Phiếu số 01-SBN*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức qua cảm nhận, trải nghiệm đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở;

- Đối với UBND các xã, phường:

+ *Phiếu số 01-XP1*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức qua cảm nhận, trải nghiệm đối với sự phục vụ của UBND các phường;

+ *Phiếu số 01-XP2*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức qua cảm nhận, trải nghiệm đối với sự phục vụ của UBND các xã.

b) Các mẫu phiếu giấy:

- Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở:

+ *Phiếu số 02-SBN*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của đại diện hộ gia đình qua cảm nhận đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở;

+ *Phiếu số 03-SBN*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đã trải nghiệm dịch vụ HCC đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở;

- Đối với UBND các xã, phường:

+ *Phiếu số 02-XP1*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của đại diện hộ gia đình qua cảm nhận đối với sự phục vụ của UBND các phường;

+ *Phiếu số 02-XP2*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của đại diện hộ gia đình qua cảm nhận đối với sự phục vụ của UBND các xã;

+ *Phiếu số 03-XP1*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đã trải nghiệm dịch vụ HCC đối với sự phục vụ của UBND các phường;

+ *Phiếu số 03-XP2*: Lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đã trải nghiệm dịch vụ HCC đối với sự phục vụ của UBND các xã.

(Mẫu phiếu trực tuyến và phiếu giấy kèm theo tại Phụ lục III).

2. Các chỉ số

- Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân, đại diện tổ chức:

+ Chỉ số hài lòng theo tiêu chí

+ Chỉ số hài lòng theo yếu tố

+ Chỉ số hài lòng theo nội dung

+ Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ hành chính

- Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân, đại diện tổ chức.

3. Thang đo và công thức tính

Thang đo và công thức tính được xác định theo Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND Thành phố.

4. Cỡ mẫu, phân bổ số lượng mẫu khảo sát

4.1. Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở:

a) Các căn cứ xác định cỡ mẫu: (i) Căn cứ tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở; (ii) Số giao dịch TTHC của từng cơ quan, đơn vị đã thực hiện từ đầu năm tới nay;

b) Xác định số lượng phiếu đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở. **Tổng cộng: 960 phiếu, gồm:**

- *Sở Xây dựng: 160 phiếu.*
- *Các Sở: Tài chính; Nông nghiệp và Môi trường: 120 phiếu/đơn vị;*
- *Các Sở: Công Thương; Y tế: 100 phiếu/đơn vị;*
- *Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: 80 phiếu.*
- *Các Sở: Nội vụ; Khoa học và Công nghệ; Giáo dục và Đào tạo; Tư pháp; Ban Quản lý Khu Công nghệ cao và Khu công nghiệp TP. Hà Nội: 50 phiếu/đơn vị;*

- *Sở Dân tộc và Tôn giáo: 30 phiếu.*

4.2. Đối với UBND các xã, phường

a) Các căn cứ xác định cỡ mẫu: (i) Căn cứ vào quy mô dân số của từng xã, phường; (ii) Đơn vị hành chính nông thôn và đô thị...

b) Xác định số lượng phiếu đối với từng đơn vị: **Tổng cộng 9.000 phiếu.**

- **Đối với UBND 51 phường: 3.940 phiếu, gồm có:**
 - + *Pường có trên 100.000 dân: 100 phiếu/pường (13 phường);*
 - + *Pường có từ 70.000 - dưới 100.000 dân: 80 phiếu/pường (20 phường);*
 - + *Pường có từ 50.000 - dưới 70.000 dân: 70 phiếu/pường (9 phường);*
 - + *Pường có từ 25.000 - dưới 50.000 dân: 50 phiếu/pường (7 phường);*
 - + *Pường có dưới 25.000 dân: 30 phiếu/pường (2 phường).*
- **Đối với UBND 75 xã: 5.060 phiếu, gồm có:**
 - + *Xã có trên 100.000 dân: 100 phiếu/xã (5 xã);*
 - + *Xã có từ 70.000 - dưới 100.000 dân: 80 phiếu/xã (17 xã);*
 - + *Xã có từ 50.000 - dưới 70.000 dân: 70 phiếu/xã (31 xã);*
 - + *Xã có từ 25.000 - dưới 50.000 dân: 50 phiếu/xã (19 xã);*
 - + *Xã có dưới 25.000 dân: 30 phiếu/xã (2 xã);*
 - + *Xã có dưới 10.000 dân: 20 phiếu/xã (1 xã).*

Tổng số phiếu của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường là: **9.960 phiếu.**

(Phân bổ phiếu chi tiết tại Phụ lục II kèm theo)

5. Phương pháp chọn mẫu

Xây dựng cơ sở dữ liệu (CSDL) mẫu: Căn cứ vào danh sách, địa chỉ người dân, tổ chức đã giao dịch thành công hồ sơ, TTHC từ 01/01/2026 đối với các Sở,

cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường để xác định các mẫu được chọn phù hợp theo phương pháp ngẫu nhiên đơn giản.

- *Chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng*: Chia mẫu thành các nhóm (tầng) nhỏ hơn dựa trên các tiêu chí như: đơn vị hành chính xã, phường; theo quy mô số lượng dân số; theo loại hình dịch vụ công (đất đai, xây dựng, hộ tịch, y tế, giáo dục...) theo loại đối tượng (cá nhân/doanh nghiệp).

- *Chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản, thuận tiện*: Đối với việc khảo sát số lượng cỡ mẫu lớn, địa bàn rộng, thời gian ngắn, lựa chọn ra các đại diện thuộc nhóm đối tượng hộ gia đình từ các thôn, tổ dân phố để khảo sát, đo lường cảm nhận của người dân về chất lượng, hiệu quả sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Ví dụ:

+ Chọn 1 thôn/tổ dân phố có trụ sở UBND xã, phường đóng trên địa bàn trong các thôn/tổ dân phố của một xã/phường.

+ Chọn các hộ gia đình của 1 thôn/tổ dân phố từ danh sách được cung cấp (Ví dụ: chọn trong danh sách được cung cấp những hộ gia đình có số thứ tự hàng đơn vị là số 5, cụ thể các số gồm: 5, 15, 25, 35, 45....).

6. Phương pháp, hình thức khảo sát

6.1. Khảo sát trực tiếp bằng phiếu hỏi:

+ Điều tra viên mời và phát phiếu khảo sát tại địa bàn dân cư cho đại diện hộ gia đình, người dân đang sinh sống trên địa bàn từ danh sách được cung cấp.

+ Phát phiếu khảo sát người dân, đại diện tổ chức đang trải nghiệm dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của Thành phố, hoặc các điểm phục vụ hành chính công của Sở, cơ quan tương đương Sở và 126 UBND xã, phường.

+ Điều tra viên mời và phát phiếu khảo sát cho người dân, đại diện tổ chức trên địa bàn dân cư từ danh sách người dân, đại diện tổ chức đã trải nghiệm giao dịch TTHC từ ngày 01/01/2026 tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

6.2. Khảo sát trực tiếp trên nền tảng trực tuyến:

Điều tra viên liên hệ và trực tiếp mời người dân tham gia khảo sát tại các địa điểm trên hoặc tại địa bàn dân cư, hướng dẫn các thao tác truy cập “Link” hoặc “QR code” để người dân tự trả lời phiếu khảo sát trực tuyến trên nền tảng phần mềm khảo sát CCHC của Thành phố.

6.3. Phân bổ số lượng phiếu dựa trên hình thức khảo sát

Phân bổ cỡ mẫu phiếu được thực hiện phù hợp với việc khảo sát trực tuyến kết hợp phát phiếu giấy thông qua việc trải nghiệm và cảm nhận của người dân, đại diện tổ chức. Cụ thể như sau:

(i) Khảo sát trực tiếp trên nền tảng trực tuyến: 2.988 phiếu (tương ứng 30% tổng số phiếu).

(ii) Khảo sát trực tiếp bằng phiếu giấy: 6.972 phiếu (tương ứng 70% tổng số phiếu).

Tổng cộng (i) và (ii): **9.960 phiếu.**

7. Xếp hạng đánh giá SIPAS

- *Kết quả đánh giá SIPAS đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở*: được xếp hạng theo 3 mức A, B, C:

- + Mức A: Mức độ hài lòng đạt được từ 90% trở lên;
- + Mức B: Mức độ hài lòng đạt được từ 80% đến dưới 90%;
- + Mức C: Mức độ hài lòng đạt được dưới 80%.
- *Đối với UBND các xã, phường:* Được chia thành 02 nhóm: (1) Nhóm UBND xã; (2) Nhóm UBND phường. Kết quả đánh giá SIPAS của các xã, phường trong mỗi nhóm được đánh giá theo 3 mức A, B, C:

- + Mức A: Mức độ hài lòng đạt được từ 90% trở lên;
- + Mức B: Mức độ hài lòng đạt được từ 80% đến dưới 90%;
- + Mức C: Mức độ hài lòng đạt được dưới 80%.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI

Nhiệm vụ cụ thể của các đơn vị được xác định tại Phụ lục I.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

- Chủ trì tổ chức triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2026.
- Xây dựng phương án, mẫu phiếu khảo sát dựa trên các nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được quy định tại Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND Thành phố.
- Tổ chức Hội nghị tập huấn nghiệp vụ khảo sát cho các điều tra viên.
- Xử lý dữ liệu khảo sát; Tổng hợp kết quả khảo sát; Tính Chỉ số hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với 12 Sở, cơ quan tương đương Sở và 126 UBND xã, phường; gửi kết quả đo lường về Sở Nội vụ (trước ngày 30/12/2026) trước khi báo cáo UBND Thành phố.
- Phối hợp với Sở Nội vụ và Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội tổ chức Đoàn giám sát trong quá trình triển khai khảo sát.
- Tổ chức Hội nghị công bố kết quả Chỉ số SIPAS năm 2026 của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường. Lập danh sách đề xuất Thành phố xem xét khen thưởng đối với những đơn vị có kết quả cao trong năm 2026;
- Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng Báo cáo kết quả đánh giá SIPAS năm 2026 báo cáo UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố, Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, CCHC và Đề án 06.
- Xây dựng dự toán và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

2. Sở Nội vụ

- Giám sát việc triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2026 đảm bảo đúng mục tiêu, yêu cầu đã đề ra. Phân công cán bộ tham gia Đoàn giám sát quá trình tổ chức khảo sát, đo lường tại các đơn vị.
- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trong việc xây dựng và vận hành “Hệ thống trực tuyến đo lường sự hài lòng của người

dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố".

- Đề xuất Thành phố khen thưởng đối với những đơn vị có kết quả cao trong năm 2026.

- Trên cơ sở kết quả đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, đại diện tổ chức tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp nâng cao sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với các nội dung, tiêu chí đạt thấp.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội

Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội cử 01 đại diện phòng chuyên môn tham gia Đoàn giám sát quá trình tổ chức khảo sát, đo lường tại các đơn vị.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

- Phối hợp chặt chẽ với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai khảo sát, đảm bảo việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đạt kết quả tốt nhất.

- Phối hợp với các đơn vị cung cấp các danh sách và thông tin của người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại các chi nhánh và các điểm giao dịch hành chính công từ tháng 1 năm 2026 tới nay.

5. Các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các xã, phường

- Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan đơn vị liên quan, đảm bảo việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt kết quả tốt nhất; phân công cán bộ đầu mối để phối hợp triển khai Kế hoạch khảo sát hàng năm; cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ khảo sát khi có yêu cầu; phối hợp trong quá trình triển khai khảo sát.

- Báo cáo UBND Thành phố về kế hoạch triển khai, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương; chương trình, kế hoạch hành động khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, đại diện tổ chức; trao đổi kịp thời những phát sinh trong quá trình triển khai để xác định các giải pháp khắc phục, rút kinh nghiệm.

- Chủ động thông tin, tuyên truyền đến người dân về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội.

6. Các cơ quan truyền thông, báo đài

Cơ quan Báo và Phát thanh, Truyền hình Hà Nội; Công thông tin điện tử UBND Thành phố; Trung tâm báo chí Thủ đô phối hợp với các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các xã, phường và các đơn vị liên quan thông tin, tuyên truyền về công tác đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách Thành phố để thực hiện công tác CCHC, đã phân bổ cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tại Quyết định số 5969/QĐ-UBND ngày 28/11/2025 của UBND Thành phố về việc giao chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội; dự toán thu, chi ngân sách; biên chế hành chính, sự nghiệp; khoa học và công nghệ năm 2026 của thành phố Hà Nội. Căn cứ các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị lập dự toán và thực hiện bố trí, thanh quyết toán kinh phí triển khai theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND xã, phường thuộc thành phố Hà Nội năm 2026. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo UBND Thành phố (qua Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội) để tổng hợp, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- BCĐ Phát triển KHCN, CDS, CCHC, ĐA06 TP;
- Các Sở và cơ quan tương đương Sở;
- (danh sách 12 đơn vị tại Phụ lục II);
- Viện Nghiên cứu PT KT-XH Hà Nội;
- Trung tâm PV HCC Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Báo và Phát thanh Truyền hình HN;
- Trang TT CCHC Thành phố;
- VPUBTP: CVP, các PCVP,
- các phòng CM; Trung tâm TT, DL và CNS HN;
- Lưu: VT, NC Ngân.

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



Trương Việt Dũng

PHỤ LỤC I

Nội dung nhiệm vụ, tiến độ triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND xã, phường thuộc thành phố Hà Nội năm 2026

(Kèm theo Kế hoạch số 372/KH-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2026 của UBND thành phố Hà Nội)

TT	Nội dung nhiệm vụ	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Xây dựng phương án, mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn.	- Phương án; - Các mẫu phiếu; - Lấy ý kiến chuyên gia với phương án, mẫu phiếu.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội.	Sở Nội vụ;	Ngay sau khi Thành phố ban hành Kế hoạch	
2	Gửi danh sách cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát: + Danh sách đại diện hộ gia đình từ thôn/tổ dân phố; + Danh sách cá nhân, đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch TTHC từ 01/01/2026 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường.	+ Bảng danh sách đại diện hộ gia đình; + Bảng danh sách cá nhân, đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch TTHC từ 01/01/2026 tới tháng 7/2026 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở; + Bảng danh sách cá nhân, đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch TTHC từ 01/01/2026 tới tháng 7/2026 đối với UBND xã, phường.	- Đại diện các Sở, cơ quan tương đương Sở; - Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; - UBND các xã, phường.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội;		Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội chủ động
3	Tổ chức Hội nghị tập huấn nghiệp vụ khảo sát cho các điều tra viên.	Buổi tập huấn phương án, phương pháp, tổ chức triển khai điều tra khảo sát.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội.	- Đơn vị tổ chức thực hiện; Các công tác viên, các điều tra viên; - Sở Nội vụ; - Đại diện các Sở, cơ	Ngay sau khi Thành phố ban hành Kế hoạch.	

TT	Nội dung nhiệm vụ	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
				quan tương đương Sở; UBND các xã, phường.		
4	Tổ chức khảo sát, đo lường.	- Liên hệ, kết nối với các đối tượng được khảo sát và đối tượng khảo sát theo danh sách được cung cấp; - Tổ chức triển khai thu, phát phiếu điều tra khảo sát.	Đơn vị tổ chức thực hiện	- Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội. - Sở Nội vụ; - Đại diện các Sở, cơ quan tương đương Sở; - UBND các xã, phường;	Từ tháng 9-12/2026	
5	Xây dựng lịch trình giám sát và tổ chức Đoàn giám sát triển khai khảo sát.	Lịch trình thời gian, địa điểm, thành phần Đoàn giám sát	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội.	- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội; - Sở Nội vụ;	Từ tháng 9-12/2026	
6	Nhập dữ liệu, làm sạch phiếu; Xử lý dữ liệu khảo sát.	- Nghiệm thu, kiểm đếm, làm sạch phiếu; - Nhập dữ liệu; - Nhập các công thức xử lý phiếu khảo sát trên nền tảng phần mềm khảo sát do Sở Nội vụ chủ trì thực hiện.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội.	Các chuyên gia, cộng tác viên	Hoàn thành trước ngày 30/12/2026	
7	Nhập dữ liệu kết quả lên hệ thống phần mềm của Hội đồng thẩm định Thành phố	Nhập dữ liệu kết quả	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội.	Sở Nội vụ	Trước ngày 30/01/2027	

TT	Nội dung nhiệm vụ	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
8	Gửi Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội năm 2026 về Sở Nội vụ trước khi trình UBND Thành phố.	Báo cáo	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội.	Sở Nội vụ	Trước ngày 20/2/2027	
9	Phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức Lễ công bố kết quả SIPAS 2026	Lễ công bố	Viện NCPT Kinh tế - xã hội Hà Nội.	Sở Nội vụ	Trước ngày 30/3/2027	

PHỤ LỤC II. PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT NĂM 2026

A. Phân bố cỡ mẫu phiếu theo hình thức khảo sát trực tuyến và phiếu giấy

Phân bố cỡ mẫu phiếu được thực hiện phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, bao gồm khảo sát trực tuyến kết hợp phát phiếu giấy thông qua việc trải nghiệm và cảm nhận của người dân, đại diện tổ chức. Cụ thể như sau:

(i) Khảo sát trực tiếp trên nền tảng trực tuyến: 2.988 phiếu (tương ứng 30% tổng số phiếu).

(ii) Khảo sát trực tiếp bằng phiếu giấy: 6.972 phiếu (tương ứng 70% tổng số phiếu).

Tổng cộng (i) và (ii): 9.960 phiếu.

B. Phân bố cỡ mẫu phiếu

Bảng 1. Phân bố cỡ mẫu phiếu của khối Sở theo chức năng, nhiệm vụ và tỉ lệ hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm

I. SỞ, CƠ QUAN TƯƠNG ĐƯƠNG SỞ³		
STT	Đơn vị	Số phiếu
1	Sở Nội vụ	50
2	Sở Công Thương	100
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	50
4	Sở Khoa học và Công nghệ	50
5	Sở Nông nghiệp và Môi trường	120
6	Sở Tài chính	120
7	Sở Tư pháp	50
8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	80
9	Sở Xây dựng	160
10	Sở Y tế	100
11	Sở Dân tộc và Tôn giáo	30
12	Ban Quản lý Khu Công nghệ cao và Khu công nghiệp thành phố Hà Nội	50
	TỔNG SỐ PHIẾU	960

³ Ngày 10/8/2026, HĐND thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026-2031 đã thông qua Nghị quyết về việc thành lập, tổ chức lại một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố. Sau sắp xếp, thành phố còn 14 sở, giảm một đầu mối, tương ứng 6,7%, theo đó, năm 2026 số lượng đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường chỉ còn 12 sở, cơ quan tương đương Sở (so với Quyết định số 5997/QĐ-UBND ngày 02/12/2025 của UBND Thành phố), Sở Ngoại vụ mới được thành lập cùng với 02 đơn vị Văn phòng UBND Thành phố và Thanh tra Thành phố sẽ không thực hiện điều tra khảo sát (không tích hợp kết quả đo lường Chỉ số SIPAS năm 2026), do không phát sinh nhiều giao dịch hồ sơ TTHC đối với người dân, đại diện tổ chức.

Bảng 2. Phân bổ cỡ mẫu phiếu khối các xã, phường theo quy mô dân số

TT	Đơn vị phường	Số dân	Số phiếu	TT	Đơn vị xã	Số dân	Số phiếu
1	Phường Hà Đông	185205	100	1	Xã Đông Anh	118183	100
2	Phường Tương Mai	136292	100	2	Xã Sóc Sơn	117876	100
3	Phường Bạch Mai	129571	100	3	Xã Phù Đổng	111484	100
4	Phường Nghĩa Đô	125568	100	4	Xã Thụ Lâm	102580	100
5	Phường Hồng Hà	123282	100	5	Xã An Khánh	102136	100
6	Phường Bồ Đề	120028	100	6	Xã Tây Phương	99874	80
7	Phường Từ Liêm	119997	100	7	Xã Ô Diên	97506	80
8	Phường Kim Liên	109107	100	8	Xã Phú Xuyên	96635	80
9	Phường Thanh Xuân	106316	100	9	Xã Phúc Thịnh	95951	80
10	Phường Văn Miếu - Quốc Tử Giám	105604	100	10	Xã Đại Thanh	92557	80
11	Phường Hoàn Kiếm	105301	100	11	Xã Gia Lâm	90498	80
12	Phường Xuân Phương	104947	100	12	Xã Đa Phúc	83649	80
13	Phường Tây Hồ	100122	100	13	Xã Bình Minh	80066	80
14	Phường Hoàng Mai	98502	80	14	Xã Phúc Thọ	75425	80
15	Phường Giảng Võ	97034	80	15	Xã Đại Xuyên	74906	80
16	Phường Ngọc Hà	93536	80	16	Xã Thiên Lộc	74597	80
17	Phường Vĩnh Tuy	90583	80	17	Xã Hát Môn	72227	80
18	Phường Chương Mỹ	87913	80	18	Xã Yên Lãng	71339	80
19	Phường Hai Bà Trưng	87801	80	19	Xã Phú Nghĩa	71048	80
20	Phường Khương Đình	86286	80	20	Xã Thường Tín	70739	80
21	Phường Định Công	85502	80	21	Xã Cổ Đô	70706	80
22	Phường Đông Ngạc	83544	80	22	Xã Nội Bài	70469	80
23	Phường Việt Hưng	83188	80	23	Xã Quang Minh	69623	70
24	Phường Phương Liệt	81977	80	24	Xã Hòa Xá	69428	70
25	Phường Đống Đa	81358	80	25	Xã Hoài Đức	69239	70
26	Phường Đại Mỗ	80462	80	26	Xã Thuận An	68292	70
27	Phường Yên Hòa	77029	80	27	Xã Xuân Mai	67310	70
28	Phường Thanh Liệt	76238	80	28	Xã Vĩnh Thanh	64698	70
29	Phường Phú Diễn	74603	80	29	Xã Tiến Thắng	64246	70
30	Phường Cầu Giấy	74516	80	30	Xã Ứng Hòa	63750	70
31	Phường Sơn Tây	71301	80	31	Xã Quốc Oai	63344	70
32	Phường Ô Chợ Dừa	71293	80	32	Xã Sơn Đồng	63267	70
33	Phường Kiến Hưng	70833	80	33	Xã Hồng Sơn	63130	70
34	Phường Vĩnh Hưng	67561	70	34	Xã Quảng Bị	62968	70
35	Phường Phúc Lợi	66790	70	35	Xã Dân Hòa	62755	70
36	Phường Ba Đình	65023	70	36	Xã Mê Linh	62197	70
37	Phường Long Biên	62887	70	37	Xã Phúc Lộc	61457	70

TT	Đơn vị phường	Số dân	Số phiếu	TT	Đơn vị xã	Số dân	Số phiếu
38	Phường Láng	61135	70	38	Xã Trung Giã	61315	70
39	Phường Dương Nội	56091	70	39	Xã Kiêu Phú	60885	70
40	Phường Hoàng Liệt	55820	70	40	Xã Vân Đình	60828	70
41	Phường Cửa Nam	52751	70	41	Xã Phụng Dục	60281	70
42	Phường Phú Lương	52024	70	42	Xã Chương Dương	59973	70
43	Phường Yên Nghĩa	49643	50	43	Xã Quảng Oai	59001	70
44	Phường Xuân Đình	48658	50	44	Xã Dương Hòa	58830	70
45	Phường Tây Mỗ	46894	50	45	Xã Hồng Vân	58685	70
46	Phường Tùng Thiện	42052	50	46	Xã Vật Lại	58579	70
47	Phường Yên Sở	40948	50	47	Xã Thạch Thất	57645	70
48	Phường Phú Thượng	39322	50	48	Xã Phúc Sơn	54084	70
49	Phường Tây Tựu	39436	50	49	Xã Thanh Oai	54475	70
50	Phường Thượng Cát	24692	30	50	Xã Ứng Thiên	53962	70
51	Phường Lĩnh Nam	20706	30	51	Xã Mỹ Đức	53640	70
				52	Xã Hương Sơn	52634	70
				53	Xã Thanh Trì	51393	70
				54	Xã Hòa Phú	49948	50
				55	Xã Hưng Đạo	49357	50
				56	Xã Bát Tràng	48987	50
				57	Xã Kim Anh	48564	50
				58	Xã Liên Minh	47769	50
				59	Xã Đan Phượng	47629	50
				60	Xã Trần Phú	47528	50
				61	Xã Thượng Phúc	45464	50
				62	Xã Chuyên Mỹ	44859	50
				63	Xã Ngọc Hồi	43864	50
				64	Xã Phú Cát	43339	50
				65	Xã Nam Phù	42772	50
				66	Xã Bát Bạt	40066	50
				67	Xã Đoài Phương	39828	50
				68	Xã Tam Hưng	39087	50
				69	Xã Hạ Bằng	38721	50
				70	Xã Suối Hai	35201	50
				71	Xã Yên Xuân	29375	50
				72	Xã Ba Vì	26651	50
				73	Xã Yên Bài	21416	30
				74	Xã Hòa Lạc	20815	30
				75	Xã Minh Châu	6646	20
	Tổng số phiếu phường: 3.940				Tổng số phiếu xã: 5.060		

Bảng 3. TỔNG HỢP PHÂN BỐ PHIẾU ĐỐI VỚI CÁC NHÓM XÃ, PHƯỜNG

TT	Số dân	Số lượng đơn vị	Số phiếu/đơn vị	Tổng số phiếu
A	PHƯỜNG	51		3.940
1	Từ 100.000 dân trở lên	13	100	1.300
2	Từ 70.000 - dưới 100.000 dân	20	80	1.600
3	Từ 50.000 - 70.000 dân	9	70	630
4	Từ 25.000 - dưới 50.000	7	50	350
5	Dưới 25.000 dân	2	30	60
B	XÃ	75		5.060
1	Từ 100.000 dân trở lên	5	100	500
2	Từ 70.000 - dưới 100.000 dân	17	80	1.360
3	Từ 50.000 - dưới 70.000 dân	31	70	2.170
4	Từ 25.000 - dưới 50.000 dân	19	50	950
5	Từ 10.000 - dưới 25.000 dân	2	30	60
6	Dưới 10.000 dân	1	20	20
	TỔNG CỘNG			9.000

16

PHỤ LỤC III. PHIẾU KHẢO SÁT

Mẫu phiếu: 01-SBN
Phiếu số:

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT (TRỰC TUYẾN)
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2026
(Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

- 1. Giới tính:** ☐₁ Nam ☐₂ Nữ
- 2. Độ tuổi:** ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi ☐₂ Từ 25 - 34 tuổi ☐₃ Từ 35 - 49 tuổi
☐₄ Từ 50 - 60 tuổi ☐₅ Trên 60 tuổi
- 3. Trình độ:** ☐₁ Tiểu học (cấp I) ☐₂ Trung học cơ sở (cấp II) ☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)
☐₄ Dạy nghề/Trung cấp ☐₅ Cao đẳng ☐₆ Đại học
☐₇ Sau đại học ☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):
- 4. Đối tượng:** ☐₁ Cá nhân ☐₂ Đại diện tổ chức
- 5. Sở, cơ quan tương đương Sở lựa chọn đánh giá:**
- | | |
|--|---|
| ☐ 1. Sở Tư pháp | ☐ 8. Sở Văn hóa và Thể thao |
| ☐ 2. Sở Nội vụ | ☐ 9. Sở Y tế |
| ☐ 3. Sở Công Thương | ☐ 10. Sở Nông nghiệp và Môi trường |
| ☐ 4. Sở Giáo dục và Đào tạo | ☐ 11. Sở Quy hoạch Kiến trúc |

- ☐ 5. Sở Tài chính ☐ 12. Sở Du lịch
☐ 6. Sở Khoa học và Công nghệ ☐ 13. Sở Dân tộc và Tôn giáo
☐ 7. Sở Xây dựng ☐ 14. Ban quản lý Khu Công nghệ cao và Khu Công nghiệp

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến cơ chế, chính sách thuộc chức năng, nhiệm vụ của Sở (nội dung, tiến độ, kết quả).	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào xây dựng chính sách					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân, tổ chức vào quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình, xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
3. Việc tổ chức thực hiện chính sách của Sở					
3.1 Tính đầy đủ và kịp thời trong ban hành các văn bản hướng dẫn, tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
3.2 Hiệu quả tuyên truyền, phổ biến chính sách đến người dân và doanh nghiệp	1	2	3	4	5
3.3 Tính kịp thời trong phát hiện và xử lý bất cập, vướng mắc, khó khăn trong tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
4.2 Mức độ tác động của thực hiện chính sách:					
- Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Hà Nội;	1	2	3	4	5
- Đối với sự phát triển của ngành, lĩnh vực quản lý;	1	2	3	4	5
- Đối với hoạt động của doanh nghiệp, tổ chức liên quan;	1	2	3	4	5
- Đối với đời sống người dân.	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA SỞ					

1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận các dịch vụ hành chính công của Sở	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của Sở trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của Cơ quan hành chính đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của Cơ quan hành chính.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Cơ quan hành chính.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5

7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:.....

(2) Địa điểm khảo sát:.....

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

Mẫu phiếu: 02-SBN

Phiếu số:

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỘ GIA ĐÌNH ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2026

(Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam ☐₂ Nữ

2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi ☐₂ Từ 25 - 34 tuổi ☐₃ Từ 35 - 49 tuổi
☐₄ Từ 50 - 60 tuổi ☐₅ Trên 60 tuổi

3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I) ☐₂ Trung học cơ sở (cấp II) ☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)
☐₄ Dạy nghề/Trung cấp ☐₅ Cao đẳng ☐₆ Đại học
☐₇ Sau đại học ☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):

4. Đối tượng: ☐₁ Cá nhân ☐₂ Đại diện tổ chức

5. Sở, cơ quan tương đương Sở lựa chọn đánh giá:

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. Sở Tư pháp | ☐ 8. Sở Văn hóa và Thể thao |
| ☐ 2. Sở Nội vụ | ☐ 9. Sở Y tế |
| ☐ 3. Sở Công Thương | ☐ 10. Sở Nông nghiệp và Môi trường |
| ☐ 4. Sở Giáo dục và Đào tạo | ☐ 11. Sở Quy hoạch Kiến trúc |
| ☐ 5. Sở Tài chính | ☐ 12. Sở Du lịch |
| ☐ 6. Sở Khoa học và Công nghệ | ☐ 13. Sở Dân tộc và Tôn giáo |
| ☐ 7. Sở Xây dựng | ☐ 14. Ban quản lý Khu Công nghệ cao và Khu Công nghiệp |

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến cơ chế, chính sách thuộc chức năng, nhiệm vụ của Sở (nội dung, tiến độ, kết quả).	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào xây dựng chính sách					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân, tổ chức vào quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình, xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
3. Việc tổ chức thực hiện chính sách của Sở					
3.1 Tính đầy đủ và kịp thời trong ban hành các văn bản hướng dẫn, tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
3.2 Hiệu quả tuyên truyền, phổ biến chính sách đến người dân và doanh nghiệp	1	2	3	4	5
3.3 Tính kịp thời trong phát hiện và xử lý bất cập, vướng mắc, khó khăn trong tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
4.2 Mức độ tác động của thực hiện chính sách:					
- Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Hà Nội;	1	2	3	4	5
- Đối với sự phát triển của ngành, lĩnh vực quản lý;	1	2	3	4	5
- Đối với hoạt động của doanh nghiệp, tổ chức liên quan;	1	2	3	4	5
- Đối với đời sống người dân.	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA SỞ					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận các dịch vụ hành chính công của Sở	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của Sở trực tiếp giải quyết TTHC					

3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gọi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của Cơ quan hành chính đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của Cơ quan hành chính.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Cơ quan hành chính.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:

(2) Địa điểm khảo sát:

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC (ĐÃ TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG)
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THUỘC THÀNH PHỐ NĂM 2026**
(*Đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở thuộc Thành phố*)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam ☐₂ Nữ
2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi ☐₂ Từ 25 - 34 tuổi ☐₃ Từ 35 - 49 tuổi
☐₄ Từ 50 - 60 tuổi ☐₅ Trên 60 tuổi
3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I) ☐₂ Trung học cơ sở (cấp II) ☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)
☐₄ Dạy nghề/Trung cấp ☐₅ Cao đẳng ☐₆ Đại học
☐₇ Sau đại học ☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):
4. Đối tượng: ☐₁ Cá nhân ☐₂ Đại diện tổ chức
5. Sở, cơ quan tương đương Sở lựa chọn đánh giá:

☐ 1. Sở Tư pháp	☐ 8. Sở Văn hóa và Thể thao
☐ 2. Sở Nội vụ	☐ 9. Sở Y tế
☐ 3. Sở Công Thương	☐ 10. Sở Nông nghiệp và Môi trường
☐ 4. Sở Giáo dục và Đào tạo	☐ 11. Sở Quy hoạch Kiến trúc
☐ 5. Sở Tài chính	☐ 12. Sở Du lịch
☐ 6. Sở Khoa học và Công nghệ	☐ 13. Sở Dân tộc và Tôn giáo

☐ 7. Sở Xây dựng

☐ 14. Ban quản lý Khu Công nghệ cao và Khu Công nghiệp

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến cơ chế, chính sách thuộc chức năng, nhiệm vụ của Sở (nội dung, tiến độ, kết quả).	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào xây dựng chính sách					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân, tổ chức vào quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình, xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
3. Việc tổ chức thực hiện chính sách của Sở					
3.1 Tính đầy đủ và kịp thời trong ban hành các văn bản hướng dẫn, tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
3.2 Hiệu quả tuyên truyền, phổ biến chính sách đến người dân và doanh nghiệp	1	2	3	4	5
3.3 Tính kịp thời trong phát hiện và xử lý bất cập, vướng mắc, khó khăn trong tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý	1	2	3	4	5
4.2 Mức độ tác động của thực hiện chính sách:					
- Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Hà Nội;	1	2	3	4	5
- Đối với sự phát triển của ngành, lĩnh vực quản lý;	1	2	3	4	5
- Đối với hoạt động của doanh nghiệp, tổ chức liên quan;	1	2	3	4	5
- Đối với đời sống người dân.	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA SỞ					
1. Tiếp cận dịch vụ					

1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận các dịch vụ hành chính công của Sở	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của Sở trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của Cơ quan hành chính đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của Cơ quan hành chính.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Cơ quan hành chính.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5

6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:

(2) Địa điểm khảo sát:

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT (TRỰC TUYẾN)
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2026
(Đối với UBND các phường thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam ☐₂ Nữ
2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi ☐₂ Từ 25 - 34 tuổi ☐₃ Từ 35 - 49 tuổi
☐₄ Từ 50 - 60 tuổi ☐₅ Trên 60 tuổi
3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I) ☐₂ Trung học cơ sở (cấp II) ☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)
☐₄ Dạy nghề/Trung cấp ☐₅ Cao đẳng ☐₆ Đại học
☐₇ Sau đại học ☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):

4. UBND các phường lựa chọn đánh giá:

☐ ₁ Phường Hoàn Kiếm	☐ ₁₈ Phường Tương Mai	☐ ₃₅ Phường Từ Liêm
☐ ₂ Phường Cửa Nam	☐ ₁₉ Phường Định Công	☐ ₃₆ Phường Xuân Phương
☐ ₃ Phường Ba Đình	☐ ₂₀ Phường Hoàng Liệt	☐ ₃₇ Phường Tây Mỗ
☐ ₄ Phường Ngọc Hà	☐ ₂₁ Phường Yên Sở	☐ ₃₈ Phường Đại Mỗ
☐ ₅ Phường Giảng Võ	☐ ₂₂ Phường Thanh Xuân	☐ ₃₉ Phường Long Biên
☐ ₆ Phường Hai Bà Trưng	☐ ₂₃ Phường Khương Đình	☐ ₄₀ Phường Bồ Đề
☐ ₇ Phường Vĩnh Tuy	☐ ₂₄ Phường Phương Liệt	☐ ₄₁ Phường Việt Hưng
☐ ₈ Phường Bạch Mai	☐ ₂₅ Phường Cầu Giấy	☐ ₄₂ Phường Phúc Lợi
☐ ₉ Phường Đống Đa	☐ ₂₆ Phường Nghĩa Đô	☐ ₄₃ Phường Hà Đông
☐ ₁₀ Phường Kim Liên	☐ ₂₇ Phường Yên Hòa	☐ ₄₄ Phường Yên Nghĩa
☐ ₁₁ Phường Văn Miếu-Quốc Tử Giám	☐ ₂₈ Phường Tây Hồ	☐ ₄₅ Phường Dương Nội
☐ ₁₂ Phường Láng	☐ ₂₉ Phường Phú Thượng	☐ ₄₆ Phường Phú Lương
☐ ₁₃ Phường Ô Chợ Dừa	☐ ₃₀ Phường Tây Tựu	☐ ₄₇ Phường Kiến Hưng

☐ ₁₄ Phường Hồng Hà	☐ ₃₁ Phường Phú Diễn	☐ ₄₈ Phường Thanh Liệt
☐ ₁₅ Phường Lĩnh Nam	☐ ₃₂ Phường Xuân Đỉnh	☐ ₄₉ Phường Chương Mỹ
☐ ₁₆ Phường Hoàng Mai	☐ ₃₃ Phường Đông Ngạc	☐ ₅₀ Phường Sơn Tây
☐ ₁₇ Phường Vĩnh Hưng	☐ ₃₄ Phường Thượng Cát	☐ ₅₁ Phường Tùng Thiện

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến:					
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng	1	2	3	4	5
- Tài chính, ngân sách cấp xã	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
3.1 Mức độ hài lòng về công tác tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
3.2 Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5

- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
4.2 Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công cấp xã	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của người dân có hộ khẩu trên địa bàn xã, phường về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nhận định	Mức độ hài lòng				
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1	2	3	4	5
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống.	1	2	3	4	5

3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1	2	3	4	5
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1	2	3	4	5
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1	2	3	4	5
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1	2	3	4	5
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1	2	3	4	5

Câu 3. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:

(2) Địa điểm khảo sát:

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT (TRỰC TUYẾN)
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2026
(Đối với UBND các xã thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam

☐₂ Nữ

2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi

☐₂ Từ 25 - 34 tuổi

☐₃ Từ 35 - 49 tuổi

☐₄ Từ 50 - 60 tuổi

☐₅ Trên 60 tuổi

3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I)

☐₂ Trung học cơ sở (cấp II)

☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)

☐₄ Dạy nghề/Trung cấp

☐₅ Cao đẳng

☐₆ Đại học

☐₇ Sau đại học

☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):

4. UBND các xã lựa chọn đánh giá:

☐ ₁ Xã Thanh Trì	☐ ₁₆ Xã Dân Hòa	☐ ₃₁ Xã Quảng Oai	☐ ₄₆ Xã Yên Xuân	☐ ₆₁ Xã Phù Đổng
☐ ₂ Xã Đại Thanh	☐ ₁₇ Xã Vân Đình	☐ ₃₂ Xã Vật Lại	☐ ₄₇ Xã Quốc Oai	☐ ₆₂ Xã Thụ Lâm
☐ ₃ Xã Nam Phù	☐ ₁₈ Xã Ứng Thiên	☐ ₃₃ Xã Cổ Đô	☐ ₄₈ Xã Hưng Đạo	☐ ₆₃ Xã Đông Anh
☐ ₄ Xã Ngọc Hồi	☐ ₁₉ Xã Hòa Xá	☐ ₃₄ Xã Bất Bạt	☐ ₄₉ Xã Kiêu Phú	☐ ₆₄ Xã Phúc Thịnh
☐ ₅ Xã Thượng Phúc	☐ ₂₀ Xã Ứng Hòa	☐ ₃₅ Xã Suối Hai	☐ ₅₀ Xã Phú Cát	☐ ₆₅ Xã Thiên Lộc
☐ ₆ Xã Thường Tín	☐ ₂₁ Xã Mỹ Đức	☐ ₃₆ Xã Ba Vì	☐ ₅₁ Xã Hoài Đức	☐ ₆₆ Xã Vĩnh Thanh
☐ ₇ Xã Chương Dương	☐ ₂₂ Xã Hồng Sơn	☐ ₃₇ Xã Yên Bài	☐ ₅₂ Xã Dương Hòa	☐ ₆₇ Xã Mê Linh
☐ ₈ Xã Hồng Vân	☐ ₂₃ Xã Phúc Sơn	☐ ₃₈ Xã Đoàn Phương	☐ ₅₃ Xã Sơn Đồng	☐ ₆₈ Xã Yên Lãng
☐ ₉ Xã Phú Xuyên	☐ ₂₄ Xã Hương Sơn	☐ ₃₉ Xã Phúc Thọ	☐ ₅₄ Xã An Khánh	☐ ₆₉ Xã Tiến Thắng

☐ ₁₀ Xã Phụng Dực	☐ ₂₅ Xã Phú Nghĩa	☐ ₄₀ Xã Phúc Lộc	☐ ₅₅ Xã Đan Phượng	☐ ₇₀ Xã Quang Minh
☐ ₁₁ Xã Chuyên Mỹ	☐ ₂₆ Xã Xuân Mai	☐ ₄₁ Xã Hát Môn	☐ ₅₆ Xã Ô Diên	☐ ₇₁ Xã Sóc Sơn
☐ ₁₂ Xã Đại Xuyên	☐ ₂₇ Xã Trần Phú	☐ ₄₂ Xã Thạch Thất	☐ ₅₇ Xã Liên Minh	☐ ₇₂ Xã Đa Phúc
☐ ₁₃ Xã Thanh Oai	☐ ₂₈ Xã Hòa Phú	☐ ₄₃ Xã Hạ Bằng	☐ ₅₈ Xã Gia Lâm	☐ ₇₃ Xã Nội Bài
☐ ₁₄ Xã Bình Minh	☐ ₂₉ Xã Quảng Bị	☐ ₄₄ Xã Tây Phương	☐ ₅₉ Xã Thuận An	☐ ₇₄ Xã Trung Giã
☐ ₁₅ Xã Tam Hưng	☐ ₃₀ Xã Minh Châu	☐ ₄₅ Xã Hòa Lạc	☐ ₆₀ Xã Bát Tràng	☐ ₇₅ Xã Kim Anh

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến:					
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng	1	2	3	4	5
- Tài chính, ngân sách cấp xã	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
3.1 Mức độ hài lòng về công tác tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
3.2 Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					

4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
4.2 Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công cấp xã	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của người dân có hộ khẩu trên địa bàn xã, phường về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nhận định	Mức độ hài lòng				
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1	2	3	4	5

2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống.	1	2	3	4	5
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1	2	3	4	5
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1	2	3	4	5
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1	2	3	4	5
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1	2	3	4	5
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1	2	3	4	5

Câu 3. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:

(2) Địa điểm khảo sát:.....

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT

SỰ HÀI LÒNG CỦA ĐẠI DIỆN HỘ GIA ĐÌNH ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ NĂM 2026

(Đối với UBND các phường thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam☐₂ Nữ2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi☐₂ Từ 25 - 34 tuổi☐₃ Từ 35 - 49 tuổi☐₄ Từ 50 - 60 tuổi☐₅ Trên 60 tuổi3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I)☐₂ Trung học cơ sở (cấp II)☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)☐₄ Dạy nghề/Trung cấp☐₅ Cao đẳng☐₆ Đại học☐₇ Sau đại học☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):

.....

4. UBND các phường lựa chọn đánh giá:

☐ ₁ Phường Hoàn Kiếm	☐ ₁₈ Phường Tương Mai	☐ ₃₅ Phường Từ Liêm
☐ ₂ Phường Cửa Nam	☐ ₁₉ Phường Định Công	☐ ₃₆ Phường Xuân Phương
☐ ₃ Phường Ba Đình	☐ ₂₀ Phường Hoàng Liệt	☐ ₃₇ Phường Tây Mỗ
☐ ₄ Phường Ngọc Hà	☐ ₂₁ Phường Yên Sở	☐ ₃₈ Phường Đại Mỗ
☐ ₅ Phường Giảng Võ	☐ ₂₂ Phường Thanh Xuân	☐ ₃₉ Phường Long Biên
☐ ₆ Phường Hai Bà Trưng	☐ ₂₃ Phường Khương Đình	☐ ₄₀ Phường Bồ Đề
☐ ₇ Phường Vĩnh Tuy	☐ ₂₄ Phường Phương Liệt	☐ ₄₁ Phường Việt Hưng
☐ ₈ Phường Bạch Mai	☐ ₂₅ Phường Cầu Giấy	☐ ₄₂ Phường Phúc Lợi
☐ ₉ Phường Đồng Đa	☐ ₂₆ Phường Nghĩa Đô	☐ ₄₃ Phường Hà Đông
☐ ₁₀ Phường Kim Liên	☐ ₂₇ Phường Yên Hòa	☐ ₄₄ Phường Yên Nghĩa
☐ ₁₁ Phường Văn Miếu-Quốc Tử Giám	☐ ₂₈ Phường Tây Hồ	☐ ₄₅ Phường Dương Nội
☐ ₁₂ Phường Láng	☐ ₂₉ Phường Phú Thượng	☐ ₄₆ Phường Phú Lương
☐ ₁₃ Phường Ô Chợ Dừa	☐ ₃₀ Phường Tây Tựu	☐ ₄₇ Phường Kiến Hưng
☐ ₁₄ Phường Hồng Hà	☐ ₃₁ Phường Phú Diễn	☐ ₄₈ Phường Thanh Liệt
☐ ₁₅ Phường Lĩnh Nam	☐ ₃₂ Phường Xuân Đỉnh	☐ ₄₉ Phường Chương Mỹ

☐ ₁₆ Phường Hoàng Mai	☐ ₃₃ Phường Đông Ngạc	☐ ₅₀ Phường Sơn Tây
☐ ₁₇ Phường Vĩnh Hưng	☐ ₃₄ Phường Thượng Cát	☐ ₅₁ Phường Tùng Thiện

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến:					
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng	1	2	3	4	5
- Tài chính, ngân sách cấp xã	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
3.1 Mức độ hài lòng về công tác tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
3.2 Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5

- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
4.2 Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công cấp xã	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của người dân có hộ khẩu trên địa bàn xã, phường về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nhận định	Mức độ hài lòng				
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1	2	3	4	5
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống.	1	2	3	4	5
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1	2	3	4	5
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1	2	3	4	5

6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1	2	3	4	5
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1	2	3	4	5
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1	2	3	4	5

Câu 3. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:.....

(2) Địa điểm khảo sát:.....

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỘ GIA ĐÌNH ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THUỘC THÀNH PHỐ NĂM 2026

(Đối với UBND các xã thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam☐₂ Nữ2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi☐₂ Từ 25 - 34 tuổi☐₃ Từ 35 - 49 tuổi☐₄ Từ 50 - 60 tuổi☐₅ Trên 60 tuổi3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I)☐₂ Trung học cơ sở (cấp II)☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)☐₄ Dạy nghề/Trung cấp☐₅ Cao đẳng☐₆ Đại học☐₇ Sau đại học☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):

4. UBND các xã lựa chọn đánh giá:

☐ ₁ Xã Thanh Trì	☐ ₁₆ Xã Dân Hòa	☐ ₃₁ Xã Quảng Oai	☐ ₄₆ Xã Yên Xuân	☐ ₆₁ Xã Phù Đổng
☐ ₂ Xã Đại Thanh	☐ ₁₇ Xã Vân Đình	☐ ₃₂ Xã Vật Lại	☐ ₄₇ Xã Quốc Oai	☐ ₆₂ Xã Thư Lâm
☐ ₃ Xã Nam Phù	☐ ₁₈ Xã Ứng Thiên	☐ ₃₃ Xã Cổ Đô	☐ ₄₈ Xã Hưng Đạo	☐ ₆₃ Xã Đông Anh
☐ ₄ Xã Ngọc Hồi	☐ ₁₉ Xã Hòa Xá	☐ ₃₄ Xã Bất Bạt	☐ ₄₉ Xã Kiêu Phú	☐ ₆₄ Xã Phúc Thịnh
☐ ₅ Xã Thượng Phúc	☐ ₂₀ Xã Ứng Hòa	☐ ₃₅ Xã Suối Hai	☐ ₅₀ Xã Phú Cát	☐ ₆₅ Xã Thiên Lộc
☐ ₆ Xã Thường Tín	☐ ₂₁ Xã Mỹ Đức	☐ ₃₆ Xã Ba Vì	☐ ₅₁ Xã Hoài Đức	☐ ₆₆ Xã Vĩnh Thanh
☐ ₇ Xã Chương Dương	☐ ₂₂ Xã Hồng Sơn	☐ ₃₇ Xã Yên Bài	☐ ₅₂ Xã Dương Hòa	☐ ₆₇ Xã Mê Linh
☐ ₈ Xã Hồng Vân	☐ ₂₃ Xã Phúc Sơn	☐ ₃₈ Xã Đoài Phượng	☐ ₅₃ Xã Sơn Đồng	☐ ₆₈ Xã Yên Lãng
☐ ₉ Xã Phú Xuyên	☐ ₂₄ Xã Hương Sơn	☐ ₃₉ Xã Phúc Thọ	☐ ₅₄ Xã An Khánh	☐ ₆₉ Xã Tiến Thắng
☐ ₁₀ Xã Phụng Dục	☐ ₂₅ Xã Phú Nghĩa	☐ ₄₀ Xã Phúc Lộc	☐ ₅₅ Xã Đan Phượng	☐ ₇₀ Xã Quang Minh
☐ ₁₁ Xã Chuyên Mỹ	☐ ₂₆ Xã Xuân Mai	☐ ₄₁ Xã Hát Môn	☐ ₅₆ Xã Ô Diên	☐ ₇₁ Xã Sóc Sơn

☐ ₁₂ Xã Đại Xuyên	☐ ₂₇ Xã Trần Phú	☐ ₄₂ Xã Thạch Thất	☐ ₅₇ Xã Liên Minh	☐ ₇₂ Xã Đa Phúc
☐ ₁₃ Xã Thanh Oai	☐ ₂₈ Xã Hòa Phú	☐ ₄₃ Xã Hạ Bằng	☐ ₅₈ Xã Gia Lâm	☐ ₇₃ Xã Nội Bài
☐ ₁₄ Xã Bình Minh	☐ ₂₉ Xã Quảng Bị	☐ ₄₄ Xã Tây Phường	☐ ₅₉ Xã Thuận An	☐ ₇₄ Xã Trung Giã
☐ ₁₅ Xã Tam Hưng	☐ ₃₀ Xã Minh Châu	☐ ₄₅ Xã Hòa Lạc	☐ ₆₀ Xã Bát Tràng	☐ ₇₅ Xã Kim Anh

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến:					
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng	1	2	3	4	5
- Tài chính, ngân sách cấp xã	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
3.1 Mức độ hài lòng về công tác tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
3.2 Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5

- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
4.2 Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công cấp xã	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của người dân có hộ khẩu trên địa bàn xã, phường về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nhận định	Mức độ hài lòng				
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1	2	3	4	5
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống.	1	2	3	4	5

3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1	2	3	4	5
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1	2	3	4	5
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1	2	3	4	5
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1	2	3	4	5
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1	2	3	4	5

Câu 3. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:.....

(2) Địa điểm khảo sát:.....

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**PHIẾU KHẢO SÁT**

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC (ĐÃ TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG) ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THUỘC THÀNH PHỐ NĂM 2026
(Đối với UBND các phường thuộc Thành phố)

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô () lựa chọn

- 1. Giới tính:** ☐₁ Nam ☐₂ Nữ
- 2. Độ tuổi:** ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi ☐₂ Từ 25 - 34 tuổi ☐₃ Từ 35 - 49 tuổi
☐₄ Từ 50 - 60 tuổi ☐₅ Trên 60 tuổi
- 3. Trình độ:** ☐₁ Tiểu học (cấp I) ☐₂ Trung học cơ sở (cấp II) ☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)
☐₄ Dạy nghề/Trung cấp ☐₅ Cao đẳng ☐₆ Đại học
☐₇ Sau đại học ☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):
- 4. Đối tượng:** ☐₁ Cá nhân ☐₂ Đại diện tổ chức

5. UBND các phường lựa chọn đánh giá:

☐ ₁ Phường Hoàn Kiếm	☐ ₁₈ Phường Tương Mai	☐ ₃₅ Phường Từ Liêm
☐ ₂ Phường Cửa Nam	☐ ₁₉ Phường Định Công	☐ ₃₆ Phường Xuân Phương
☐ ₃ Phường Ba Đình	☐ ₂₀ Phường Hoàng Liệt	☐ ₃₇ Phường Tây Mỗ
☐ ₄ Phường Ngọc Hà	☐ ₂₁ Phường Yên Sở	☐ ₃₈ Phường Đại Mỗ
☐ ₅ Phường Giảng Võ	☐ ₂₂ Phường Thanh Xuân	☐ ₃₉ Phường Long Biên
☐ ₆ Phường Hai Bà Trưng	☐ ₂₃ Phường Khương Đình	☐ ₄₀ Phường Bồ Đề
☐ ₇ Phường Vĩnh Tuy	☐ ₂₄ Phường Phương Liệt	☐ ₄₁ Phường Việt Hưng
☐ ₈ Phường Bạch Mai	☐ ₂₅ Phường Cầu Giấy	☐ ₄₂ Phường Phúc Lợi
☐ ₉ Phường Đồng Đa	☐ ₂₆ Phường Nghĩa Đô	☐ ₄₃ Phường Hà Đông
☐ ₁₀ Phường Kim Liên	☐ ₂₇ Phường Yên Hòa	☐ ₄₄ Phường Yên Nghĩa
☐ ₁₁ Phường Văn Miếu-Quốc Tử Giám	☐ ₂₈ Phường Tây Hồ	☐ ₄₅ Phường Dương Nội
☐ ₁₂ Phường Láng	☐ ₂₉ Phường Phú Thượng	☐ ₄₆ Phường Phú Lương
☐ ₁₃ Phường Ô Chợ Dừa	☐ ₃₀ Phường Tây Tựu	☐ ₄₇ Phường Kiến Hưng
☐ ₁₄ Phường Hồng Hà	☐ ₃₁ Phường Phú Diễn	☐ ₄₈ Phường Thanh Liệt

☐ ₁₅ Phường Lĩnh Nam	☐ ₃₂ Phường Xuân Đỉnh	☐ ₄₉ Phường Chương Mỹ
☐ ₁₆ Phường Hoàng Mai	☐ ₃₃ Phường Đông Ngạc	☐ ₅₀ Phường Sơn Tây
☐ ₁₇ Phường Vĩnh Hưng	☐ ₃₄ Phường Thượng Cát	☐ ₅₁ Phường Tùng Thiện

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến:					
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng	1	2	3	4	5
- Tài chính, ngân sách cấp xã	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
3.1 Mức độ hài lòng về công tác tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
3.2 Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5

- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
4.2 Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công cấp xã	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của người dân có hộ khẩu trên địa bàn xã, phường về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nhận định	Mức độ hài lòng				
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1	2	3	4	5
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống.	1	2	3	4	5
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1	2	3	4	5

5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1	2	3	4	5
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1	2	3	4	5
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1	2	3	4	5
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1	2	3	4	5

Câu 3. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiếu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:.....

(2) Địa điểm khảo sát:.....

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**PHIẾU KHẢO SÁT**

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC (ĐÃ TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ HCC)
 ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THUỘC THÀNH PHỐ NĂM 2026
 (Đối với UBND các xã thuộc Thành phố)**

A. THÔNG TIN CHUNG

Nhằm thu thập thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội (gọi tắt là cơ quan hành chính); huy động, tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính; từ đó, có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2026. Trân trọng đề nghị Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

Vui lòng điền dấu [✓] vào ô (□) lựa chọn

1. Giới tính: ☐₁ Nam

☐₂ Nữ

2. Độ tuổi: ☐₁ Từ 18 - 24 tuổi

☐₂ Từ 25 - 34 tuổi

☐₃ Từ 35 - 49 tuổi

☐₄ Từ 50 - 60 tuổi

☐₅ Trên 60 tuổi

3. Trình độ: ☐₁ Tiểu học (cấp I)

☐₂ Trung học cơ sở (cấp II)

☐₃ Trung học phổ thông (cấp III)

☐₄ Dạy nghề/Trung cấp

☐₅ Cao đẳng

☐₆ Đại học

☐₇ Sau đại học

☐₈ Trình độ khác (ghi rõ):

4. Đối tượng: ☐₁ Cá nhân

☐₂ Đại diện tổ chức

5. UBND các xã lựa chọn đánh giá:

☐ ₁ Xã Thanh Trì	☐ ₁₆ Xã Dân Hòa	☐ ₃₁ Xã Quảng Oai	☐ ₄₆ Xã Yên Xuân	☐ ₆₁ Xã Phù Đồng
☐ ₂ Xã Đại Thanh	☐ ₁₇ Xã Vân Đình	☐ ₃₂ Xã Vật Lại	☐ ₄₇ Xã Quốc Oai	☐ ₆₂ Xã Thụ Lâm
☐ ₃ Xã Nam Phù	☐ ₁₈ Xã Ứng Thiên	☐ ₃₃ Xã Cổ Đô	☐ ₄₈ Xã Hưng Đạo	☐ ₆₃ Xã Đông Anh
☐ ₄ Xã Ngọc Hồi	☐ ₁₉ Xã Hòa Xá	☐ ₃₄ Xã Bất Bạt	☐ ₄₉ Xã Kiêu Phú	☐ ₆₄ Xã Phúc Thịnh
☐ ₅ Xã Thượng Phúc	☐ ₂₀ Xã Ứng Hòa	☐ ₃₅ Xã Suối Hai	☐ ₅₀ Xã Phú Cát	☐ ₆₅ Xã Thiên Lộc
☐ ₆ Xã Thường Tín	☐ ₂₁ Xã Mỹ Đức	☐ ₃₆ Xã Ba Vì	☐ ₅₁ Xã Hoài Đức	☐ ₆₆ Xã Vĩnh Thanh
☐ ₇ Xã Chương Dương	☐ ₂₂ Xã Hồng Sơn	☐ ₃₇ Xã Yên Bài	☐ ₅₂ Xã Dương Hòa	☐ ₆₇ Xã Mê Linh
☐ ₈ Xã Hồng Vân	☐ ₂₃ Xã Phúc Sơn	☐ ₃₈ Xã Đoài Phương	☐ ₅₃ Xã Sơn Đồng	☐ ₆₈ Xã Yên Lãng
☐ ₉ Xã Phú Xuyên	☐ ₂₄ Xã Hương Sơn	☐ ₃₉ Xã Phúc Thọ	☐ ₅₄ Xã An Khánh	☐ ₆₉ Xã Tiến Thắng
☐ ₁₀ Xã Phụng Công	☐ ₂₅ Xã Phú Nghĩa	☐ ₄₀ Xã Phúc Lộc	☐ ₅₅ Xã Đan Phượng	☐ ₇₀ Xã Quang Minh
☐ ₁₁ Xã Chuyên Mỹ	☐ ₂₆ Xã Xuân Mai	☐ ₄₁ Xã Hát Môn	☐ ₅₆ Xã Ô Diên	☐ ₇₁ Xã Sóc Sơn
☐ ₁₂ Xã Đại Xuyên	☐ ₂₇ Xã Trần Phú	☐ ₄₂ Xã Thạch Thất	☐ ₅₇ Xã Liên Minh	☐ ₇₂ Xã Đa Phúc
☐ ₁₃ Xã Thanh Oai	☐ ₂₈ Xã Hòa Phú	☐ ₄₃ Xã Hạ Bằng	☐ ₅₈ Xã Gia Lâm	☐ ₇₃ Xã Nội Bài

☐ ₁₄ Xã Bình Minh	☐ ₂₉ Xã Quảng Bị	☐ ₄₄ Xã Tây Phương	☐ ₅₉ Xã Thuận An	☐ ₇₄ Xã Trung Giã
☐ ₁₅ Xã Tam Hưng	☐ ₃₀ Xã Minh Châu	☐ ₄₅ Xã Hòa Lạc	☐ ₆₀ Xã Bát Tràng	☐ ₇₅ Xã Kim Anh

C. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung sau đây [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nội dung	Mức độ hài lòng				
I. XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân					
1.1. Mức độ công khai, minh bạch thông tin liên quan đến:					
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng	1	2	3	4	5
- Tài chính, ngân sách cấp xã	1	2	3	4	5
1.2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	1	2	3	4	5
1.3. Tiếp công dân đúng quy định	1	2	3	4	5
1.4. Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4	5
2. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
2.1 Mức độ dễ dàng tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.2 Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
2.3 Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Tổ chức thực hiện chính sách của xã, phường					
3.1 Mức độ hài lòng về công tác tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5
- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
3.2 Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	1	2	3	4	5
4. Kết quả, tác động của thực hiện chính sách					
4.1 Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách tại địa phương:					
- Phát triển kinh tế	1	2	3	4	5
- Phát triển giáo dục	1	2	3	4	5
- Phát triển y tế	1	2	3	4	5
- Đảm bảo an ninh, trật tự	1	2	3	4	5

- Đảm bảo công tác an sinh, xã hội	1	2	3	4	5
- Lĩnh vực đất đai	1	2	3	4	5
- Tổ chức thực hiện quy hoạch	1	2	3	4	5
- Bảo vệ môi trường	1	2	3	4	5
4.2 Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	1	2	3	4	5
II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA XÃ, PHƯỜNG TỪ KHI VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP					
1. Tiếp cận dịch vụ					
1.1 Tính thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công cấp xã	1	2	3	4	5
1.2 Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	1	2	3	4	5
2. Thủ tục hành chính					
2.1 Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.2 Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
2.3 Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
2.4 Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	1	2	3	4	5
3. Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC					
3.1 Thái độ tận tụy, lịch sự, công tâm khi giải quyết công việc cho người dân và tổ chức; không sách nhiễu, cửa quyền, hay gợi ý nhận tiền, quà biếu.	1	2	3	4	5
3.2 Trang phục phù hợp với công việc; chấp hành nghiêm giờ giấc, không làm việc riêng hoặc rời bỏ vị trí làm việc không có lý do chính đáng.	1	2	3	4	5
3.3 Năng lực chuyên môn đảm bảo yêu cầu vị trí công việc; Tôn trọng, hợp tác, cởi mở tiếp thu ý kiến, hỗ trợ nhau trong công việc.	1	2	3	4	5
4. Kết quả giải quyết TTHC					
4.1 Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
4.2 Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	1	2	3	4	5
4.3 Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	1	2	3	4	5
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)					
5.1 Tính thuận tiện trong việc gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, hòm thư góp ý)	1	2	3	4	5
5.2 Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	1	2	3	4	5
5.3 Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	1	2	3	4	5

Câu 2. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của người dân có hộ khẩu trên địa bàn xã, phường về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền [khoanh tròn vào một trong các chữ số ① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng] tương ứng với đánh giá]

Nhận định	Mức độ hài lòng				
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1	2	3	4	5
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống.	1	2	3	4	5
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1	2	3	4	5
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1	2	3	4	5

6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1	2	3	4	5
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1	2	3	4	5
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1	2	3	4	5

Câu 3. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ mong muốn đối với đơn vị trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung [lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao tương ứng từ (1) đến (5)]

Nội dung	Mức độ mong muốn				
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4	5
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4	5
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4	5
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4	5
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Thực hiện phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân và học dân". Giao tiếp cởi mở, chân thành, giải thích cặn kẽ quy trình, giải quyết công việc cho người dân;	1	2	3	4	5
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4	5
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4	5

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

(1) Họ và tên: Số điện thoại:.....

(2) Địa điểm khảo sát:.....

(3) Thời gian tiến hành khảo sát: Ngày tháng năm 2026./.

y