

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ về việc ban hành phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 5666/QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của UBND Thành phố về việc ban hành Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường thuộc thành phố Hà Nội năm 2025;

Xét đề nghị của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tại Tờ trình số 728/TTr-VNC ngày 24/11/2025,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. 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 với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng, hiệu quả của việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công; quá trình tổ chức, cung ứng dịch vụ hành chính công; việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, cung cấp và nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội (Chỉ số SIPAS).

- Xây dựng được khung đo lường sự hài lòng bao gồm những phương pháp, cách thức, công cụ và quy trình thực hiện phù hợp nhất để áp dụng thống nhất trên toàn Thành phố năm 2025 và những năm tiếp theo. Trên cơ sở đó, hàng năm, UBND thành phố Hà Nội sẽ ban hành Kế hoạch triển khai đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, cơ quan tương đương sở; UBND các xã, phường.

- Cung cấp những thông tin phản hồi khách quan về mức độ hài lòng, nhu cầu mong đợi của người dân và tổ chức dựa trên sự cảm nhận và trải nghiệm của người dân đối với chất lượng, hiệu quả công tác, sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố Hà Nội. Trên cơ sở đó, các cơ quan hành chính nhà nước

tiếp tục có những giải pháp mang tính đột phá, phù hợp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

- Kết quả, ý nghĩa Chi số SIPAS được công bố, thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị và người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm và sự đồng thuận của xã hội đối với công tác CCHC của thành phố Hà Nội.

- Mở rộng cơ hội để đảm bảo người dân được tiếp cận thông tin một cách dễ dàng, được tham gia giám sát, đóng góp ý kiến đánh giá, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, nâng cao trách nhiệm giải trình công khai, minh bạch theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021-2030.

2. Yêu cầu

- Đáp ứng các yêu cầu: khoa học, thống nhất, khả thi và phù hợp với thực tiễn, bao gồm việc xác định rõ ràng các tiêu chí, tiêu chí thành phần, hệ thống câu hỏi khảo sát dễ hiểu, bám sát thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công, có số lượng, nội dung phù hợp và bắt kịp xu thế quốc tế.

- Việc triển khai khảo sát, đo lường, thu thập thông tin... được thực hiện bằng nhiều hình thức, đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm, phù hợp với điều kiện thực tế của thành phố Hà Nội và của từng sở, cơ quan tương đương sở; UBND các xã, phường; 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 và hiệu quả, mục đích đề ra.

- Kết quả đo lường phải tin cậy, chính xác, 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 nhằm tăng cường cải thiện chất lượng phục vụ dịch vụ hành chính công và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, PHƯƠNG PHÁP, XÁC ĐỊNH CỖ MẪU

1. Đối tượng khảo sát

a) Các sở, cơ quan tương đương sở

- Người 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 và đang giao dịch thủ tục hành chính (TTHC) tại hệ thống cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội kể từ ngày 01/3/2025 đến thời điểm khảo sát.

b) UBND các xã, phường

- Người 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 và đang giao dịch hồ sơ TTHC tại hệ thống cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội từ ngày 01/7/2025 đến thời điểm khảo sát.

2. Phạm vi khảo sát

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Đơn vị được khảo sát: Các sở, cơ quan tương đương sở (14 đơn vị, căn cứ theo danh sách được xác định theo Quyết định ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, 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 xã, phường (126 đơn vị).

3. Thời gian khảo sát và thời kỳ thu thập số liệu đánh giá

- Thời gian khảo sát: Tháng 11, 12/2025.

- Thời kỳ đánh giá:

+ Thu thập thông tin đánh giá về sự hài lòng của cá nhân, người đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, cơ quan tương đương sở từ ngày 01/3/2025 đến hết 31/12/2025.

+ Thu thập thông tin đánh giá về sự hài lòng của cá nhân, người đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường từ ngày 01/7/2025 đến 31/12/2025.

4. Phương pháp khảo sát

Phương pháp khảo sát được thực hiện phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, bao gồm khảo sát trực tuyến kết hợp trực tiếp thông qua việc trải nghiệm của người dân, người đại diện tổ chức và cảm nhận của người đại diện hộ gia đình trong thôn/tổ dân phố. Cụ thể như sau:

4.1. Khảo sát trực tuyến:

Được thực hiện dưới hình thức định danh và không định danh trên hệ thống khảo sát trực tuyến của Thành phố. Người dân, đại diện tổ chức tham gia trả lời phiếu khảo sát thông qua đường dẫn "Link" hoặc "QR code" có chứa mẫu phiếu trên Chuyên Trang thông tin CCHC của Thành phố.

4.2. Khảo sát trực tiếp: Gồm hai hình thức:

a) Khảo sát trực tiếp bằng phiếu hỏi:

+ Điều tra viên mời và phát phiếu khảo sát đánh giá sự cảm nhận của người đại diện hộ gia đình hiện đang sinh sống trong danh sách của thôn/tổ dân phố, đã được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện và ngẫu nhiên đơn giản.

+ Điều tra viên mời người dân/người đại diện tổ chức đang có mặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, hoặc các điểm phục vụ hành chính công của sở, ngành và 126 UBND xã, phường tham gia trả lời phiếu khảo sát dựa trên việc đang được trải nghiệm và cảm nhận về chất lượng dịch vụ;

+ Điều tra viên mời và phát phiếu khảo sát tại địa bàn dân cư cho người dân/người đại diện tổ chức được xác định từ danh sách người dân, tổ chức đã trải nghiệm giao dịch TTHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố (từ ngày 01/3/2025 đối với các sở, cơ quan tương đương sở và từ ngày 01/7/2025, đối với UBND các xã, phường), sau khi đã được chọn mẫu theo phương pháp ngẫu nhiên đơn giản;

b) *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 “đường link” hoặc “mã QR code” để người dân có thể làm quen và tự trả lời phiếu khảo sát trên hệ thống khảo sát trực tuyến của Thành phố.

5. Căn cứ xác định cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

5.1. Căn cứ xác định cỡ mẫu:

Cỡ mẫu khảo sát đối với các đơn vị được xác định trên cơ sở các căn cứ sau:

- Đặc điểm tự nhiên, kinh tế - xã hội, vị trí địa lý và quy mô dân số của từng xã, phường;
- Tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của các sở, cơ quan tương đương sở sau khi hoàn thiện việc sắp xếp, sáp nhập tổ chức bộ máy (01/3/2025);
- Tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của các xã, phường từ khi thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp (01/7/2025);
- Sự khác biệt trong chức năng, nhiệm vụ của các sở, cơ quan tương đương sở;
- Tổng số giao dịch TTHC của các cơ quan, đơn vị;
- Mức độ quan tâm của người dân đối với các ngành, lĩnh vực.

Trên cơ sở các căn cứ nêu trên, cỡ mẫu khảo sát được xác định bảo đảm tính đại diện, độ tin cậy và phù hợp với yêu cầu đo lường, phân tích, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Cỡ mẫu cụ thể được quy định trong Kế hoạch khảo sát, đo lường hàng năm của Thành phố.

5.2. Phương pháp chọn mẫu:

Căn cứ Kế hoạch triển khai, điều kiện thực tiễn tại các đơn vị, địa bàn thực hiện khảo sát và quy mô cỡ mẫu khảo sát hàng năm để xác định hình thức, phương pháp chọn mẫu phù hợp. Cụ thể:

- *Xây dựng cơ sở dữ liệu (CSDL) mẫu:* Phối hợp với các cơ quan, đơn vị để lập danh sách mẫu ngẫu nhiên (dựa trên số lượng thủ tục hành chính đã được giải quyết hoặc CSDL đăng ký kinh doanh).

- *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), quy mô dân số, loại hình dịch vụ công (đất đai, xây dựng, hộ tịch, y tế, giáo dục, môi trường...) và loại đối tượng (cá nhân, doanh nghiệp).

- *Chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản, thuận tiện:* áp dụng với các khảo sát có quy mô lớn, phạm vi rộng, thời gian ngắn nhằm tiết kiệm chi phí và thời gian mà vẫn đảm bảo tính khách quan, đại diện và khả thi.

III. NỘI DUNG, THANG ĐO VÀ CÁCH TÍNH CÁC CHỈ SỐ

1. Nội dung

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026; căn cứ thực tiễn, đặc điểm, tình hình của thành phố Hà Nội, nội dung xác định Chỉ số SIPAS được xác định với 02 nhóm nội dung sau:

1.1. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

a) *Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng và tổ chức thực*

hiện chính sách công, bao gồm các yếu tố: **(i)** Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân; **(ii)** Sự tham gia của người dân vào xây dựng chính sách; **(iii)** Việc tổ chức thực hiện chính sách; **(iv)** Kết quả, tác động của thực hiện chính sách.

b) *Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm các yếu tố:* **(i)** Tiếp cận dịch vụ; **(ii)** Thủ tục hành chính; **(iii)** Công chức trực tiếp giải quyết TTHC; **(iv)** Kết quả giải quyết TTHC; **(v)** Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

1.2. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí: (i) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân; (ii) Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân; (iii) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền; (iv) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; (v) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân; (vi) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; (vii) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân; (viii) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân; (ix) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; (x) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

(Bộ tiêu chí 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 được nêu tại các Phụ lục II, III đính kèm Quyết định này).

2. Các chỉ số, thang đo và công thức tính

2.1. 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 về sự phục vụ hành chính (**chỉ số hài lòng chung**)
- Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân, đại diện tổ chức.

2.2. Thang đo và công thức tính:

a) Thang đo, công thức tính chỉ số hài lòng:

- Sử dụng thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Công thức tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{a \times 1 + b \times 2 + c \times 3 + d \times 4 + e \times 5}{(a + b + c + d + e) \times 5} \times 100 (\%)$$

*** Trong đó:**

a là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

b là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- *Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:* Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- *Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:* Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- *Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:* Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng về sự phục vụ hành chính.

b) Thang đo, công thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi:

- Thang đo chỉ số nhu cầu, mong đợi là thang đo định danh.

- Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

$$\frac{a}{b} \times 100 (\%)$$

*** Trong đó:**

a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi;

b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

3. Xếp hạng Chỉ số SIPAS

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

+ Mức A: chỉ số đạt được từ 90% trở lên;

+ Mức B: chỉ số đạt được từ 80% đến dưới 90%;

+ Mức C: chỉ số 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 Chỉ số CCHC của UBND các xã, phường trong mỗi nhóm được đánh giá theo 3 mức A, B, C:

+ Mức A: chỉ số đạt được từ 90% trở lên;

+ Mức B: chỉ số đạt được từ 80% đến dưới 90%;

+ Mức C: chỉ số đạt được dưới 80%.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện

a) Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội:

- Tham mưu xây dựng Kế hoạch và chủ trì thực hiện Kế hoạch khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS của thành phố Hà Nội hàng năm.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn, hội thảo khoa học, chia sẻ kinh nghiệm về phương pháp triển khai, kết quả triển khai đo lường Chỉ số SIPAS đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan; phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS.

- Xây dựng phương án khảo sát và mẫu phiếu; Xử lý dữ liệu khảo sát; Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS;

- Xây dựng Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS hàng năm để 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, cải cách hành chính và Đề án 06.

- Thường xuyên nghiên cứu, rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS nhằm đảm bảo phù hợp với thực tiễn thành phố Hà Nội và yêu cầu của công tác cải cách hành chính trong tình hình mới.

b) Sở Nội vụ:

- Giám sát, đôn đốc việc triển khai Kế hoạch khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS đảm bảo đúng mục tiêu, yêu cầu đã đề ra.

- Chủ trì, phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan, đơn vị có liên quan hoàn thiện "Hệ thống trực tuyến khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS của Thành phố".

- Cho ý kiến về kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS trước khi 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, cải cách hành chính và Đề án 06.

- Tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số SIPAS trong những năm tiếp theo; đề xuất khen thưởng, tuyên dương, kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với những tập thể, cá nhân liên quan.

c) Sở Khoa học và Công nghệ:

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc xây dựng và vận hành "Hệ thống trực tuyến khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS của Thành phố".

d) Trung tâm phục vụ hành chính công:

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, đảm bảo việc khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS đạt kết quả tốt nhất.

e) 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 Chỉ số

SIPAS 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, đo lường Chỉ số SIPAS.

- Báo cáo UBND Thành phố về kế hoạch triển khai, kết quả đo lường Chỉ số SIPAS 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, 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.

- Thông tin, tuyên truyền đến người dân về ý nghĩa, tầm quan trọng của Phương pháp khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS của thành phố Hà Nội.

h) Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội:

Trân trọng đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tổ chức khảo sát trực tiếp; giám sát và phúc tra kết quả khảo sát.

i) Các cơ quan báo, đài thuộc thành phố Hà Nội:

Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc thông tin, tuyên truyền về công tác khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS của thành phố Hà Nội.

2. Kinh phí thực hiện:

a) Kinh phí triển khai hoạch 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 thành phố Hà Nội hàng năm được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

b) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai hoạch 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 thành phố Hà Nội hàng năm thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, các văn bản hướng dẫn Luật.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 5152/QĐ-UBND ngày 02/10/2024 của UBND Thành phố về ban hành Phương án khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố năm 2024 và 2025;

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng cơ quan tương đương Sở, Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch UBND Thành phố (để báo cáo);
- VP Thành ủy; các Ban Đảng Thành ủy;
- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam TPHN;
- Các PCT UBND Thành phố;
- BCĐ phát triển KHCN, ĐMS, CDS, CCHC và Đề án 06 Thành phố;
- Các Ban HĐND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Các Đảng ủy xã, phường;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, NC(B), VNC.

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

Trương Việt Dũng

PHỤ LỤC
BỘ TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC NĂM 2025 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

A. Bộ tiêu chí đo lường đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở:

TT	Nội dung, yếu tố, tiêu chí	Ghi chú
I	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA SỞ	
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	Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân, tổ chức	
1.3	Tiếp công dân đúng quy định	
1.4	Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	
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	
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	
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	
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	
3.2	Hiệu quả tuyên truyền, phổ biến chính sách đến người dân và doanh nghiệp	
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	
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	
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;	

	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với sự phát triển của ngành, lĩnh vực quản lý; - Đối với hoạt động của doanh nghiệp, tổ chức liên quan; - Đối với đời sống người dân. 	
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	Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	
2	Thủ tục hành chính	
2.1	Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính.	
2.2	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	
2.3	Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính.	
2.4	Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	
3	Công chức của Sở trực tiếp giải quyết TTHC	
3.1	Công chức tuân thủ đúng quy trình xử lý TTHC	
3.2	Năng lực chuyên môn của công chức trong giải quyết thủ tục	
3.3	Tính công bằng trong xử lý hồ sơ, không phân biệt đối tượng	
4	Kết quả giải quyết TTHC	
4.1	Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	
4.2	Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	
4.3	Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	
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)	
5.2	Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	
5.3	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	
TỔNG: 27 Tiêu chí		

B. Bộ tiêu chí đo lường đối với UBND các xã/phường:

STT	Nội dung, yếu tố, tiêu chí	Ghi chú
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 - Lĩnh vực quy hoạch, xây dựng - Tài chính, ngân sách cấp xã	
1.2	Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân	
1.3	Tiếp công dân đúng quy định	
1.4	Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân	
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	
2.2	Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách	
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	
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 - Phát triển giáo dục - Phát triển y tế - Đảm bảo an ninh, trật tự - Đảm bảo công tác an sinh, xã hội - Lĩnh vực đất đai - Tổ chức thực hiện quy hoạch - Bảo vệ môi trường	
3.2	Mức độ phù hợp của chính sách với đặc điểm văn hóa, kinh tế, xã hội của địa phương	
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	

	<ul style="list-style-type: none"> - Phát triển giáo dục - Phát triển y tế - Đảm bảo an ninh, trật tự - Đảm bảo công tác an sinh, xã hội - Lĩnh vực đất đai - Tổ chức thực hiện quy hoạch - Bảo vệ môi trường 	
4.2	Tác động tích cực của chính sách đến đời sống người dân	
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	Khả năng tiếp cận dịch vụ qua các kênh trực tuyến	
2	Thủ tục hành chính	
2.1	Tính rõ ràng, đơn giản của các thủ tục hành chính	
2.2	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	
2.3	Tính thống nhất và không chồng chéo giữa các thủ tục hành chính	
2.4	Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định	
3	Công chức của xã trực tiếp giải quyết TTHC	
3.1	Công chức tuân thủ đúng quy trình xử lý TTHC	
3.2	Năng lực chuyên môn của công chức trong giải quyết thủ tục	
3.3	Tính công bằng trong xử lý hồ sơ, không phân biệt đối tượng	
4	Kết quả giải quyết TTHC	
4.1	Thời gian trả kết quả theo giấy hẹn	
4.2	Tính chính xác, đầy đủ của kết quả dịch vụ hành chính công	
4.3	Mức độ hài lòng chung với kết quả dịch vụ nhận được	
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)	
5.2	Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, đúng quy định	
5.3	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	
TỔNG: 26 Tiêu chí		