

Số: /KH-UBND

Mê Linh, ngày tháng năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Đo lường, nghiên cứu và phân tích Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Mê Linh năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 88/KH-UBND ngày 27/02/2026 của UBND xã về việc thực hiện công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2026 trên địa bàn xã Mê Linh; UBND xã Mê Linh ban hành Kế hoạch đo lường, nghiên cứu và phân tích Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã năm 2026 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Thực hiện có hiệu quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các phòng, ban, ngành thuộc xã năm 2026 tại Kế hoạch số 88/KH-UBND ngày 27/02/2026 của UBND xã.

- Kết quả, ý nghĩa Chỉ số Hải lòng 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 thuộc xã và người dân, tổ chức để nâng cao nhận thức, tinh thần, trách nhiệm và sự đồng thuận xã hội đối với công tác CCHC.

- Thông qua kết quả đo lường Chỉ số Hải lòng, các phòng, ban, ngành, đơn vị tiếp tục có những giải pháp cụ thể, mang tính đột phá, phù hợp để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức.

##### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng nội dung, tiến độ; đạt mục đích đề ra; đảm bảo tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Việc khảo sát, đo lường, thu thập thông tin được thực hiện bằng nhiều hình thức, đảm bảo hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của từng cơ quan, đơn vị.

- Quá trình triển khai được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả khảo sát, đo lường chính xác, khách quan, có chất lượng.

## **II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI**

### **1. Đối tượng khảo sát**

Cá nhân, người đại diện tổ chức trên địa bàn xã đã thực hiện TTHC tại Điểm hỗ trợ dịch vụ công số Mê Linh từ ngày 01/01/2026 đến thời điểm khảo sát.

### **2. Phạm vi, thời gian khảo sát**

- Việc khảo sát được tiến hành tại các thôn trên địa bàn xã và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số Mê Linh.

- Thời gian khảo sát: Từ tháng 03/2026 đến tháng 12/2026.

## **III. PHIẾU KHẢO SÁT VÀ PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT**

### **1. Mẫu phiếu khảo sát:** *(Có mẫu phiếu đính kèm)*

**2. Số lượng mẫu khảo sát:** 200 phiếu giấy trực tiếp và 200 phiếu trực tuyến.

### **3. Phương án, cách thức khảo sát**

#### **3.1. Phương án**

Khảo sát trực tiếp qua phiếu giấy và trực tuyến bằng quét mã QR-code tại các Thôn trên địa bàn xã và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số Mê Linh. Hàng tháng, UBND xã cử công chức phối hợp với trưởng các thôn và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số Mê Linh khảo sát trực tiếp cá nhân, người đại diện tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Điểm phục vụ hành chính công Mê Linh.

#### **3.2 Cách thức khảo sát**

- Ngay sau khi công dân nhận kết quả giải quyết TTHC, điều tra viên hướng dẫn người dân quét mã QR thực hiện khảo sát trực tuyến bằng điện thoại thông minh đối với hình thức khảo sát trực tuyến hoặc phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, đại diện tổ chức đánh giá và thu lại phiếu sau khi người dân hoàn thành đối với hình thức trực tiếp.

- Phiếu phải do trực tiếp người dân đã giao dịch xong TTHC viết và có thể ký tên ở phía cuối phiếu.

- Số thứ tự phiếu phải tương ứng với số thứ tự danh sách khảo sát, UBND xã sẽ đối chiếu chữ ký của người được khảo sát và xác suất điện thoại để kiểm tra xác minh.

**IV. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI:** *(Có Biểu tổng hợp nội dung tiến độ chi tiết kèm theo)*

## **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

- Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách xã để thực hiện công tác CCHC.

- Chế độ chi triển khai công tác nghiên cứu, xây dựng báo cáo được thực hiện theo Nghị quyết số 10/2019/NQ-HĐND ngày 04/12/2019 của HĐND

Thành phố về việc quy định một số nội dung, mức chi thuộc thẩm quyền của HĐND Thành phố (đối với các báo cáo đánh giá, phân tích và báo cáo Tổng hợp, nghiên cứu, đề xuất) và Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính về việc hướng dẫn lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC và Thông tư số 33/2022/TT-BTC ngày 09/6/2022 của Bộ Tài chính về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn việc lập dự toán và quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước (đối với nội dung phục vụ công tác khảo sát và chi khác thuộc nhiệm vụ) xác định trên cơ sở Dự toán kinh phí nhiệm vụ được phê duyệt.

## **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Văn hóa - Xã hội**

- Chủ trì triển khai Kế hoạch đo lường, nghiên cứu và phân tích theo yêu cầu, tiến độ đề ra.

- Phối hợp với Điểm hỗ trợ dịch vụ công số Mê Linh và các phòng chuyên môn liên quan lập danh sách các cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã đã thực hiện TTHC tại xã để xác định đối tượng thực hiện điều tra khảo sát.

- Tổng hợp dữ liệu điều tra xã hội học; tổ chức xây dựng báo cáo nghiên cứu đánh giá, phân tích; Báo cáo nghiên cứu tổng hợp, đề xuất; Báo cáo Khảo sát, đo lường Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc xã năm 2026 sau khi xử lý số liệu.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban cơ quan, đơn vị thuộc xã báo cáo kết quả đo lường Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc xã báo cáo UBND Thành phố.

- Xây dựng dự toán và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, tham mưu UBND xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các chỉ số còn thấp.

**3. Phòng Kinh tế:** Tham mưu UBND xã xây dựng dự toán và thực hiện thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

### **4. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc xã**

Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Phòng Văn hóa - Xã hội và các cơ quan, đơn vị liên quan, bảo đảm việc nghiên cứu và khảo sát, đo lường kết quả tốt nhất; cung cấp đầy đủ thông tin danh sách cá nhân, tổ chức giao dịch, giải quyết TTHC để phục vụ công tác khảo sát.

**5. Trung tâm Dịch vụ Tổng hợp:** Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch trên đài truyền thanh và Trang thông tin điện tử của xã.

Trên đây là Kế hoạch đo lường, nghiên cứu và phân tích Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã năm 2026, trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời (*qua phòng Văn hóa - Xã hội*) để tổng hợp, báo cáo UBND xã chỉ đạo, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ TP Hà Nội (để b/cáo);
- Đ/c Chủ tịch UBND xã;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành thuộc xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp (để tuyên truyền);
- CPVP;
- Lưu: VT, VHXXH (Mai).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Thanh Hoài**

**PHỤ LỤC 1**  
**NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN KẾ HOẠCH**  
*(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày / /2026 của UBND xã Mê Linh)*

<b>STT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>
1	Xây dựng, ban hành phương án và mẫu phiếu khảo sát	Phòng Văn hóa Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND xã; Các phòng, ban, liên quan	Ngay sau khi UBND xã ban hành Kế hoạch
2	Tổ chức Hội nghị quán triệt và triển khai phương án khảo sát; Hội nghị tập huấn nghiệp vụ khảo sát cho các điều tra viên	Phòng Văn hóa Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND xã; Các phòng, ban, liên quan	Trước ngày 04/5/2026
3	Tổ chức khảo sát	Phòng Văn hóa Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND xã; Các phòng, ban, liên quan	Từ tháng 5/2026 đến tháng 12/2026
4	Nhập thông tin và xử lý, tổng hợp số liệu, dữ liệu khảo sát; nhập thông tin, số liệu, dữ liệu từng phiếu khảo sát, đo lường Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã năm 2026	Phòng Văn hóa Xã hội	Các cộng tác viên	Từ tháng 5/2026 đến tháng 12/2026
5	Tổ chức xây dựng báo cáo khảo sát, đo lường Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính thuộc xã năm 2026	Phòng Văn hóa Xã hội	Các cộng tác viên	Hoàn thành trong tháng 12/2026

**PHỤ LỤC 2**  
**DANH SÁCH NGƯỜI CUNG CẤP THÔNG TIN**  
**ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2026**

Địa điểm điều tra: .....

STT	Họ và Tên cá nhân/Tổ chức	Địa chỉ	Số điện thoại	Ký tên
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

**Điều tra viên/Cán bộ điều tra**  
*(Ký, ghi rõ họ và tên)*

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
*Ký tên, đóng dấu)*

*Số điện thoại liên hệ*

**PHỤ LỤC 3: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ MÊ LINH**

**MÃ SỐ PHIẾU:**

**PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI DÂN  
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ  
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC  
TRÊN ĐỊA BÀN XÃ MÊ LINH**

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

Để có cơ sở giúp các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

Kính mong 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.

- Lĩnh vực/Thủ tục hành chính đã giải quyết: .....

**II. Hướng dẫn trả lời các câu hỏi**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một trong các chữ số 1, 2, 3, 4, 5 trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi ( *trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1 = rất không hài lòng*)

<b>Nhận định</b>	<b>Rất hài lòng</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>	<b>Rất không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí.	5	4	3	2	1
3. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi.	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ.	5	4	3	2	1
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng.	5	4	3	2	1

<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy, đầy đủ.	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn ( <i>tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả</i> ) là đúng quy định.	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	5	4	3	2	1
11. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
12. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định ( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )	5	4	3	2	1
14. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác.	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>					
15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	5	4	3	2	1
18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.	5	4	3	2	1

**Câu hỏi 2:** Nếu Ông/Bà có hộ khẩu trên địa bàn xã, xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc triển khai một số nội dung sau của chính quyền:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Việc bầu cử Trưởng thôn.	5	4	3	2	1
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã nơi sinh sống.	5	4	3	2	1
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương.	5	4	3	2	1
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	5	4	3	2	1
5. Việc công khai thu, chi ngân sách của địa phương.	5	4	3	2	1
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	5	4	3	2	1
7. Việc cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử của địa phương.	5	4	3	2	1
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương (Nếu Ông/Bà đã thực hiện các nội dung về khiếu nại, tố cáo)	5	4	3	2	1

### C. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI

**Giới tính:** 1. Nam  2. Nữ

**Độ tuổi:** 1. Dưới 25  2. Từ 25-34 tuổi  3. Từ 35-49 tuổi

4. Từ 50-60 tuổi  5. Trên 60 tuổi

**Trình độ:** 1. Tiểu học  2. Trung học cơ sở (Cấp II)

3. Trung học phổ thông (Cấp 3)  4. Đại học

5. Dạy nghề, Trung cấp, Cao đẳng ; 6. Sau Đại học

### D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

- Họ và tên: .....

- Số điện thoại: .....

- Địa chỉ, đơn vị công tác: .....

- Thời gian tiến hành điều tra, khảo sát: Ngày..... tháng..... năm 2026./