

## **KẾ HOẠCH**

### **Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) trên địa bàn huyện Đan Phượng giai đoạn 2021-2025**

Thực hiện Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND thành phố Hà Nội về cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 165/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện Đan Phượng về cải cách hành chính nhà nước của huyện Đan Phượng giai đoạn 2021-2025; UBND huyện Đan Phượng ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) trên địa bàn huyện giai đoạn 2021-2025 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục tiêu**

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, đơn vị thuộc huyện để cải thiện mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công giai đoạn 2021-2025.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc triển khai nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của huyện đến năm 2025.

- Góp phần thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS của Thành phố theo Kế hoạch.

##### **2. Yêu cầu**

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ từ huyện đến xã trong đó cấp xã là khâu then chốt.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm trước UBND huyện về tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này; kết quả thực hiện là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và năng lực chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

- Kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này là tiêu chí quan trọng trong đánh giá chỉ số CCHC của các cơ quan, đơn vị thuộc huyện.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Hằng năm, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ kịp thời, khách quan về việc triển khai và kết quả xác định Chỉ số Hải lòng - SIPAS của Thành phố, kết quả thực hiện của huyện tới các cá nhân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức của cá nhân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ tại các cơ quan thuộc huyện.

2. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ công của các cơ quan một cách dễ dàng, nhanh chóng. Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc.

3. Đăng tải công khai, đầy đủ nội dung TTHC, cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời gian thực hiện, phí, lệ phí đối với từng TTHC tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, Cổng Thông tin điện tử huyện huyện và Trang thông tin điện tử của các xã, thị trấn.

4. Tiếp tục rà soát, đề xuất đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, tuyệt đối không để các cá nhân, tổ chức phải đi lại quá một lần để bổ sung hồ sơ.

5. Tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân và tổ chức. Tăng cường kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm các trường hợp công chức vi phạm các quy định về hành vi bị cấm trong quá trình thực hiện TTHC

6. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

7. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Tiếp tục công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị theo quy định; khuyến khích việc sử dụng công nghệ thông tin để tiếp nhận kịp thời các kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức.

8. Triển khai việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định (quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học; phát, thu phiếu; tổng hợp kết quả) và công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận kết quả khảo sát.

9. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với việc xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, đơn vị thuộc huyện.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn thuộc huyện**

a) Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch này và đặc điểm tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, xây dựng Kế hoạch giai đoạn để cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị; Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đối với các giao dịch cung cấp dịch vụ công hằng năm và tổ chức triển khai thực hiện. Khuyến khích việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch, giải quyết TTHC (khảo sát trực tuyến, qua tin nhắn SMS,...).

b) Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về nội dung của Kế hoạch này; tăng cường thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công của cơ quan, đơn vị đến nhân dân trên địa bàn và cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công.

#### **2. Phòng Nội vụ**

- Là đầu mối theo dõi việc cải thiện, nâng cao mức độ Hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị thuộc huyện. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Phối hợp với các đơn vị thuộc thành phố trong triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số hài lòng của Thành phố.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công theo chỉ đạo của Thành phố.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc huyện.

#### **3. Văn phòng HĐND và UBND huyện**

- Tham mưu UBND huyện thực hiện kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện kiểm soát TTHC việc niêm yết công khai TTHC theo quy định. Tổng hợp các kiến nghị, đề xuất UBND Thành phố sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không còn phù hợp.

- Hằng năm, tổ chức tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa.

- Triển khai việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.

- Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC và theo kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.

#### **4. Phòng Văn hóa và Thông tin**

- Tham mưu cho UBND huyện rà soát, đề xuất đầu tư, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin huyện, các hệ thống phần mềm đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin và giải quyết TTHC.

- Chủ trì phối hợp với Trung tâm Văn hóa Thông tin và Thể Thao, Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ, UBND các xã, thị trấn tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hải lòng - SIPAS, về các quy định hành chính, TTHC.

- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử huyện, tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Cổng thông tin điện tử huyện, Trang thông tin điện tử các xã, thị trấn.

#### **5. Phòng Tài chính- Kế hoạch**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nhiệm vụ tổng hợp nguồn kinh phí chi thường xuyên từ ngân sách nhà nước báo cáo UBND huyện theo quy định.

#### **6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện và các thành viên**

Tăng cường tuyên truyền việc việc tổ chức thực hiện kế hoạch đến toàn thể cán bộ, công chức, đoàn viên và nhân dân trên địa bàn; phối hợp với chính quyền trong việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch.

#### **7. Đề nghị Trung tâm bồi dưỡng chính trị huyện**

Chủ trì lồng ghép các nội dung cải thiện Chỉ số Hải lòng - SIPAS của Thành phố vào các chương trình ngoại khóa, báo cáo chuyên đề tại các lớp đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

#### **8. Trung tâm Văn hóa Thông tin và Thể thao huyện**

Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng chuyên trang, chuyên mục về Chỉ số Hải lòng - SIPAS; tuyên truyền, phổ biến sâu, rộng, có trọng tâm, trọng điểm, bằng nhiều hình thức nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân về các nội dung của Chỉ số; đồng thời, giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp hiểu rõ hơn sự nỗ lực cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cấp chính quyền huyện.

#### **9. Chế độ báo cáo và kinh phí triển khai thực hiện**

- Thực hiện chế độ báo cáo gửi về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ để tổng hợp) theo thời gian như sau: Báo cáo định kỳ hàng tháng (theo mẫu tại Phụ lục 3) gửi trước ngày 05 của tháng sau (không thực hiện chế độ báo cáo Quý 1, 6 tháng và 9 tháng) và Báo cáo năm (theo mẫu tại Phụ lục 4, đính kèm theo Báo cáo CCHC năm) gửi trước ngày 05/12 của năm báo cáo.

- Nguồn kinh phí bảo đảm cho thực hiện Kế hoạch này hằng năm được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ TP. Hà Nội;
- TT. Huyện uỷ, HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV.

*(Handwritten mark)*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



*(Handwritten signature)*

**Nguyễn Hữu Hoàng**

**PHỤ LỤC 1**  
**NHIỆM VỤ, ĐỀ ÁN CỤ THỂ GIAO CHO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ GIAI ĐOẠN 2021-2025**  
*(Kèm theo Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện)*

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian hoàn thành
1.	Thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ	Văn phòng HĐND và UBND huyện	- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; - UBND cấp xã.	Văn bản	Quý II/2021
2.	Kế hoạch cải thiện sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực tài nguyên môi trường giai đoạn 2021-2025	Phòng Tài nguyên và Môi trường	- Phòng Nội vụ; - HĐND và UBND huyện	Văn bản	Quý III/2021
3.	Kế hoạch cải thiện sự hài lòng của doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực kế hoạch đầu tư giai đoạn 2021-2025	Phòng Tài chính - Kế hoạch	- Phòng Nội vụ; - HĐND và UBND huyện	Văn bản	Quý III/2021
4.	Kế hoạch phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện	Văn bản	Quý IV hằng năm
5.	Kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001	Phòng Kinh tế	- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; - UBND cấp xã.	Triển khai hằng năm	Quý IV hằng năm
6.	Kế hoạch triển khai Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC	Văn phòng HĐND và UBND huyện	- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; - UBND cấp xã.	Kế hoạch	Quý IV/2021
7.	Triển khai Đề án thí điểm UBND cấp tiếp nhận, giải quyết TTHC lĩnh vực Lý lịch tư pháp	Phòng Tư pháp	- Phòng Nội vụ; - Văn phòng HĐND và UBND huyện; - UBND cấp huyện.	Văn bản triển khai	Theo tiến độ quy định của Thành phố

## PHỤ LỤC 2

**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC TRONG  
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(*Áp dụng đối với việc tự khảo sát các giao dịch trực tiếp tại Bộ phận Một cửa huyện, cấp xã*  
(*Ban hành kèm theo Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện*)

**Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (5 = Rất hài lòng, 4 = Hài lòng, 3= Bình thường; 2 = Không hài lòng; 1 = Rất không hài lòng).

**Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ; bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung, ...)?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 3. Thành phần hồ sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?**

5                      4                      3                      2                      1

**Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?**

5                      4                      3                      2                      1

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**

**PHỤ LỤC 3**  
**MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ HÀNG THÁNG**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện)*

TÊN ĐƠN VỊ

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

Số: /BC-

**BÁO CÁO SIPAS THÁNG...NĂM...**

STT	Nội dung	Kết quả trong tháng báo cáo	Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo
A	<b>TẠI UBND HUYỆN (Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo)</b>		
I	<b>Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>		
1	<b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết</b>		
-	Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 3		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 4		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DV BCCI		
2	<b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết phân loại theo lĩnh vực</b>		
-	Lĩnh vực tư pháp		
-	Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội		
-	Lĩnh vực tài nguyên và môi trường		
-	Lĩnh vực xây dựng, quản lý đô thị		
-	Lĩnh vực khác		
3	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 3 có phát sinh hồ sơ</b>		
4	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 4 có phát sinh hồ sơ</b>		



5	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DV BCCI có phát sinh hồ sơ</b>		
6	<b>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn</b>		
-	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 3 giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 4 giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DV BCCI giải quyết đúng hạn		
7	<b>Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn</b>		
-	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn		
-	Lý do quá hạn		
II	<b>Tổng số phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC</b>		
1	Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính		
2	Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính		
3	Số phản ánh kiến nghị được đăng tải công khai kết quả xử lý		
III	<b>Tổng số văn bản xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC (chậm muộn, sai sót,...)</b>		
IV	<b>Tổng số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (dạng bản giấy hoặc điện tử)</b>		
B	<b>TẠI UBND XÃ(CÁC XÃ BÁO CÁO)</b>		
I	<b>Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>		
1	<b>Tổng số hồ sơ cần giải quyết:</b>		
-	Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 3		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 4		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DV BCCI		
2	<b>Tổng số hồ sơ phân loại theo lĩnh vực</b>		
-	Lĩnh vực tư pháp		



-	Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội		
-	Lĩnh vực đất đai		
-	Lĩnh vực xây dựng, đô thị		
-	Lĩnh vực khác		
<b>3</b>	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 3 có phát sinh hồ sơ</b>		
<b>4</b>	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 4 có phát sinh hồ sơ</b>		
<b>5</b>	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp DV BCCI có phát sinh hồ sơ</b>		
<b>6</b>	<b>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn</b>		
-	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 3 giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 4 giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DV BCCI giải quyết đúng hạn		
<b>7</b>	<b>Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn</b>		
-	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn		
-	Lý do quá hạn		
<b>II</b>	<b>Tổng số phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC</b>		
<b>1</b>	Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính		
<b>2</b>	Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính		
<b>3</b>	Số phản ánh kiến nghị được đăng tải công khai kết quả xử lý		
<b>III</b>	<b>Tổng số văn bản xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC (chậm muộn, sai sót,...)</b>		
<b>IV</b>	<b>Tổng số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (dạng bản giấy hoặc điện tử)</b>		

\* Ghi chú viết tắt:

- DVC TT: Dịch vụ công trực tuyến
- DV BCCI: Dịch vụ bưu chính công ích



**PHỤ LỤC 4****MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM***(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện)***TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
-----**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----**BÁO CÁO****Kết quả khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức đã giao dịch, nhận kết quả giải quyết TTHC năm...****1. Kết quả triển khai**

STT	Nội dung	Kết quả thực hiện (1)
1.	Đơn vị triển khai khảo sát	
2.	Thời gian triển khai trong năm	
3.	Hình thức khảo sát	
4.	Kỳ lấy phiếu	
5.	Đơn vị được giao chủ trì tham mưu triển khai thực hiện	
6.	Lĩnh vực/TTHC có số phiếu khảo sát nhiều nhất	
7.	Tổng số phiếu khảo sát thu về trong năm	
8.	Hình thức công khai kết quả khảo sát	
9.	Số đơn vị trực thuộc triển khai khảo sát	
10.	Tổng số phiếu khảo sát tại các đơn vị trực thuộc	

**2. Khó khăn, vướng mắc (nếu có)****3. Kiến nghị, đề xuất (nếu có)****THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
*(Ký tên, đóng dấu)***Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- .....
- Lưu:.....

**\* Hướng dẫn cách ghi tại mục (1):**

- (1): Ghi "Có" hoặc "Không". Nếu có, ghi số, ký hiệu, ngày, tháng, năm ban hành văn bản triển khai.
- (2): Ghi thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc khảo sát.
- (3): Lấy phiếu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc các hình thức khác (nếu chi tiết).
- (4): 01/3/6 tháng.

- (5): Tên phòng, ban, đơn vị.
- (6): Ghi tên lĩnh vực/TTHC.
- (7): Tổng số phiếu của các kỳ lấy phiếu (Ghi số phiếu khảo sát đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị. Đối với UBND cấp huyện là các TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện).
- (8): Nêu các hình thức công khai kết quả khảo sát.
- (9): Số lượng đơn vị trực thuộc triển khai.
- (10): Tổng số phiếu khảo sát của các kỳ lấy phiếu trong năm tại các đơn vị trực thuộc.