

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN  
KINH TẾ - XÃ HỘI HÀ NỘI

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

Số: 633/VNC-NCTH

Hà Nội, ngày 06 tháng 11 năm 2024

V/v thông tin, tuyên truyền đến người dân sinh sống trên địa bàn và các cá nhân, tổ chức có giao dịch về phương án đo lường Chỉ số hài lòng tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

Kính gửi:

- Các Sở, cơ quan tương đương Sở;
- UBND các quận, huyện, thị xã.

Để thực hiện 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; Kế hoạch số 298/KH-UBND, ngày 17/10/2024 của UBND Thành phố về việc đo lường Chỉ số Hài lòng của cá nhân, 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 (Kế hoạch số 298/KH-UBND, ngày 17/10/2024), Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội đề nghị các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã thông tin, tuyên truyền đến người dân sinh sống trên địa bàn và các cá nhân, tổ chức có giao dịch với cơ quan, đơn vị mình về phương án 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 tại Chuyên trang cải cách hành chính (CCHC) của Thành phố. Cụ thể:

## I. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

**1. Đối với danh sách cá nhân, tổ chức do các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã gửi theo đề nghị tại Công văn số 566/VNC-NCTH, ngày 09/10/2024 của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội**

Các cá nhân, tổ chức có tên tại danh sách do Sở/cơ quan tương đương Sở và UBND quận/huyện/thị xã cung cấp đã có tài khoản để đăng nhập khảo sát tại Chuyên trang CCHC của Thành phố. Các cá nhân, tổ chức tiến hành các bước để khảo sát như sau:

**Bước 1:** Vào Chuyên trang CCHC của Thành phố tại <https://caicachhanhchinh.hanoi.gov.vn/>, => trên Thanh công cụ chọn mục "KHẢO SÁT", => chọn "KHẢO SÁT HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH



CHÍNH NĂM 2024", => chọn Phiếu khảo sát muốn đánh giá: **(1)** Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch thủ tục hành chính 1 trong 23 Sở/cơ quan tương đương Sở chọn nội dung "CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ SỞ BAN NGÀNH (01-SBN)"; **(2)** Người đại diện cho hộ gia đình đánh giá đối với 30 quận, huyện, thị xã chọn nội dung "ĐẠI DIỆN HỘ GIA ĐÌNH ĐÁNH GIÁ QUẬN HUYỆN THỊ XÃ (01-QHT)"; **(3)** Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch TTHC 1 trong 30 UBND quận/huyện/thị xã chọn nội dung "CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ QUẬN HUYỆN THỊ XÃ (02-QHT)".

**Bước 2:** Sau chọn vào nội dung muốn đánh giá, màn hình hiện bảng "**Đăng nhập**", tại "Tên tài khoản" nhập số điện thoại hoặc email đã đăng ký, "Mật khẩu" nhập "Sipas@2024", nhập "Mã xác thực" và nhấn ô "Đăng nhập".

**Bước 3:** Sau khi đăng nhập thành công, góc trên phía bên phải màn hình có Tên tài khoản, chọn "Đổi mật khẩu" để bảo mật thông tin tài khoản người dùng trước khi tiến hành khảo sát.

**Bước 4:** Sau khi đổi mật khẩu thành công => bấm vào lựa chọn tương ứng:

(1) Đối với **Mẫu: 01-SBN**: 1. Mục "B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI": Từ (1) đến (3): Ông/Bà cung cấp thông tin cá nhân; (4) Đối tượng: Ông/Bà thuộc đối tượng là "**Cá nhân**" hay đại diện "**Tổ chức**" đánh giá; (5) Sở, cơ quan tương đương Sở lựa chọn đánh giá: Ông/Bà lựa chọn 1 trong 23 cơ quan/đơn vị muốn đánh giá. 2. Mục "C. PHẦN CÂU HỎI" Xin Ông/Bà lựa chọn ô tương ứng một trong các chữ số (1), (2), (3), (4), (5) phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng nội dung Câu 1 thuộc Mục C: (5) = Rất hài lòng, (4) = Hài lòng, (3) = Bình thường; (2) = Không hài lòng; (1) = Rất không hài lòng; lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao (từ (1) đến (5)) đối với từng nội dung thuộc Câu 2 thuộc Mục C: (5) = Rất mong muốn, (4) = Mong muốn, (3) = Bình thường; (2) = Không mong muốn; (1) = Rất không mong muốn.

(2) Đối với **Mẫu: 01-QHT**: 1. Mục "B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI": Từ (1) đến (3): Ông/Bà cung cấp thông tin cá nhân; (4) *UBND quận/huyện/thị xã* lựa chọn đánh giá: Ông/Bà lựa chọn 1 trong 30 UBND quận/huyện/thị xã muốn đánh giá. 2. Mục "C. PHẦN CÂU HỎI" Xin Ông/Bà lựa chọn ô tương ứng một trong các chữ số (1), (2), (3), (4), (5) phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng nội dung Câu 1 và Câu 3 thuộc Mục C: (5) = Rất hài lòng, (4) = Hài lòng, (3) = Bình thường; (2) = Không hài lòng; (1) = Rất không hài lòng; lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao (từ (1) đến (5)) đối với từng nội dung thuộc Câu 2 thuộc Mục C: (5) = Rất mong muốn, (4) = Mong muốn, (3) = Bình thường; (2) = Không mong muốn; (1) = Rất không mong muốn.



(3) Đối với **Mẫu: 02-QHT**: 1. Mục "B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI": Từ (1) đến (3): Ông/Bà cung cấp thông tin cá nhân; (4) Đối tượng: Ông/Bà thuộc đối tượng là "**Cá nhân**" hay đại diện "**Tổ chức**" đánh giá; (5) UBND quận/huyện/thị xã lựa chọn đánh giá: Ông/Bà lựa chọn 1 trong 30 UBND quận/huyện/thị xã muốn đánh giá. 2. Mục "C. PHẦN CÂU HỎI" Xin Ông/Bà lựa chọn ô tương ứng một trong các chữ số (1), (2), (3), (4), (5) phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng nội dung Câu 1 và Câu 3 thuộc Mục C: (5) = Rất hài lòng, (4) = Hài lòng, (3) = Bình thường; (2) = Không hài lòng; (1) = Rất không hài lòng; lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao (từ (1) đến (5)) đối với từng nội dung thuộc Câu 2 thuộc Mục C.

## **2. Đối với cá nhân, tổ chức muốn đánh giá về sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố**

Các cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản, tiến hành các bước khảo sát như sau:

**Bước 1:** Vào Chuyên trang CCHC của Thành phố tại <https://caicachanhchinh.hanoi.gov.vn/>, => trên Thanh công cụ chọn mục "KHẢO SÁT", => chọn "KHẢO SÁT HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2024", => chọn Phiếu khảo sát muốn đánh giá: **(1)** Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch thủ tục hành chính ít nhất 1 trong 23 Sở/cơ quan tương đương Sở chọn nội dung "CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ SỞ BAN NGÀNH (01-SBN)"; **(2)** Người đại diện cho hộ gia đình đánh giá đối với 30 quận, huyện, thị xã chọn nội dung "ĐẠI DIỆN HỘ GIA ĐÌNH ĐÁNH GIÁ QUẬN HUYỆN THỊ XÃ (01-QHT)"; **(3)** Cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch TTHC ít nhất 1 trong 30 UBND quận/huyện/thị xã chọn nội dung "CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ QUẬN HUYỆN THỊ XÃ (02-QHT)".

**Bước 2:** Sau chọn vào nội dung muốn đánh giá, màn hình hiện bảng "**Đăng nhập**", chọn "Chưa có tài khoản? Tạo ngay!", màn hình chuyển sang bảng "**Đăng ký tài khoản mới**" tạo Tài khoản theo hướng dẫn.

**Bước 3:** Sau khi tạo Tài khoản và đăng nhập thành công, => bấm vào lựa chọn tương ứng để tiến hành khảo sát:

(1) Đối với **Mẫu: 01-SBN**: 1. Mục "B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI": Từ (1) đến (3): Ông/Bà cung cấp thông tin cá nhân; (4) Đối tượng: Ông/Bà thuộc đối tượng là "**Cá nhân**" hay đại diện "**Tổ chức**" đánh giá; (5) Sở, cơ quan tương đương Sở lựa chọn đánh giá: Ông/Bà lựa chọn 1 trong 23 cơ quan/đơn vị muốn đánh giá. 2. Mục "C. PHẦN CÂU HỎI" Xin Ông/Bà lựa chọn ô tương ứng một trong các chữ số (1), (2), (3), (4), (5) phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng nội dung Câu 1 thuộc Mục C: (5) = Rất hài lòng, (4) = Hài lòng, (3) = Bình thường; (2) = Không hài lòng; (1) = Rất không hài lòng; lựa



chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao (từ (1) đến (5)) đối với từng nội dung thuộc Câu 2 thuộc Mục C: (5) = Rất mong muốn, (4) = Mong muốn, (3) = Bình thường; (2) = Không mong muốn; (1) = Rất không mong muốn.

(2) Đối với **Mẫu: 01-QHT**: 1. Mục "B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI": Từ (1) đến (3): Ông/Bà cung cấp thông tin cá nhân; (4) UBND quận/huyện/thị xã lựa chọn đánh giá: Ông/Bà lựa chọn 1 trong 30 UBND quận/huyện/thị xã muốn đánh giá. 2. Mục "C. PHẦN CÂU HỎI" Xin Ông/Bà lựa chọn ô tương ứng một trong các chữ số (1), (2), (3), (4), (5) phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng nội dung Câu 1 và Câu 3 thuộc Mục C: (5) = Rất hài lòng, (4) = Hài lòng, (3) = Bình thường; (2) = Không hài lòng; (1) = Rất không hài lòng; lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao (từ (1) đến (5)) đối với từng nội dung thuộc Câu 2 thuộc Mục C: (5) = Rất mong muốn, (4) = Mong muốn, (3) = Bình thường; (2) = Không mong muốn; (1) = Rất không mong muốn.

(3) Đối với **Mẫu: 02-QHT**: 1. Mục "B. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI": Từ (1) đến (3): Ông/Bà cung cấp thông tin cá nhân; (4) Đối tượng: Ông/Bà thuộc đối tượng là "**Cá nhân**" hay đại diện "**Tổ chức**" đánh giá; (5) UBND quận/huyện/thị xã lựa chọn đánh giá: Ông/Bà lựa chọn 1 trong 30 UBND quận/huyện/thị xã muốn đánh giá. 2. Mục "C. PHẦN CÂU HỎI" Xin Ông/Bà lựa chọn ô tương ứng một trong các chữ số (1), (2), (3), (4), (5) phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng nội dung Câu 1 và Câu 3 thuộc Mục C: (5) = Rất hài lòng, (4) = Hài lòng, (3) = Bình thường; (2) = Không hài lòng; (1) = Rất không hài lòng; lựa chọn mức độ mong muốn xếp từ thấp đến cao (từ (1) đến (5)) đối với từng nội dung thuộc Câu 2 thuộc Mục C.

## II. YÊU CẦU VỀ SỐ LƯỢNG PHIẾU KHẢO SÁT

1. Mỗi Tài khoản chỉ được khảo sát 01 lần đối với 01 Sở/cơ quan tương đương Sở và UBND quận/huyện/thị xã.

2. Số lượng phiếu tối thiểu cần đạt được: Phiếu khảo sát từng Sở/cơ quan tương đương Sở và UBND quận/huyện/thị xã đảm bảo số lượng phiếu tối thiểu được phân bổ tại Phụ lục Kế hoạch số 298/KH-UBND, ngày 17/10/2024 do cá nhân, tổ chức có tên tại danh sách được cung cấp đánh giá theo Công văn số 566/VNC-NCTH, ngày 09/10/2024 của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, trong đó: **300** phiếu khảo sát tối thiểu đối với 30 UBND quận/huyện/thị xã được phân bổ cụ thể:

- **150** phiếu khảo sát Đại diện cho hộ gia đình đánh giá Mẫu: **01-QHT**, đảm bảo trong **03** xã, phường, thị trấn đã được chọn mỗi xã, phường, thị trấn hoàn thành tối thiểu **50** phiếu.

- 150 phiếu khảo sát do cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch TTTC tại UBND quận/huyện/thị xã đánh giá Mẫu: 02-QHT.

Hiện nay, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và Văn phòng UBND Thành phố đã triển khai thông tin thông tin, tuyên truyền về công tác khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố tại Chuyên trang CCHC của Thành phố, Nền tảng Công dân Thủ đô số - IHanoi, Cổng thông tin điện tử Thành phố (<https://www.hanoi.gov.vn>), Trang thông tin điện tử của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội (<https://vienktxh.hanoi.gov.vn>). Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trân trọng gửi tài liệu tuyên truyền tại QR dưới đây và đề nghị các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã phối hợp thông tin, tuyên truyền đến người dân sinh sống trên địa bàn và các cá nhân, tổ chức có giao dịch với cơ quan, đơn vị mình để triển khai nhiệm vụ theo Kế hoạch số 298/KH-UBND, ngày 17/10/2024./.



Mã QR hướng dẫn cá nhân, tổ chức trả lời khảo sát

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- UBND Thành phố; | để b/c
- Viện trưởng;
- Sở Nội vụ;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- PVT Nguyễn Thị Diễm Hằng;
- Lưu: VT, NCTH.

**KT. VIỆN TRƯỞNG  
PHÓ VIỆN TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Diễm Hằng**

