

## HƯỚNG DẪN

### Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh

Căn cứ Quyết định số 04/2022/QĐ-TTg ngày 18/2/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành tiêu chí, trình tự, thủ tục xét công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam hướng dẫn lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Phát huy vai trò chủ thể của Nhân dân trong xây dựng đô thị văn minh; đề cao trách nhiệm của MTTQ Việt Nam các cấp và các tổ chức thành viên của Mặt trận trong việc tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia xây dựng đô thị văn minh và tổ chức đánh giá, công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh tại các địa phương.

2. Việc tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh phải đảm bảo khách quan, chính xác và phải được thực hiện một cách độc lập do MTTQ Việt Nam các cấp chủ trì thực hiện, qua đó thể hiện sự đồng thuận của người dân và nâng cao chất lượng đô thị văn minh đảm bảo tính hiệu quả, bền vững.

3. Tổ chức lấy ý kiến phải có sự phối hợp thống nhất giữa Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp với các tổ chức chính trị - xã hội và các ban, ngành chức năng trong quá trình triển khai thực hiện. Việc tổ chức đảm bảo tính thực chất, tránh hình thức.

#### II. NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC TỔ CHỨC LẤY Ý KIẾN

##### 1. Nội dung lấy ý kiến

- Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh (theo mẫu Phiếu số 1).

- Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận quận, thị xã, thành phố thuộc cấp tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh (theo mẫu Phiếu số 2).

Lưu ý: Các mẫu phiếu đánh giá phải được đóng dấu treo bên góc trái. Phiếu số 1 đóng dấu MTTQ Việt Nam phường, thị trấn; Phiếu số 2 đóng dấu của MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh.

##### 2. Địa bàn, phương thức, hình thức lấy ý kiến

###### 2.1. Địa bàn lấy ý kiến

Tổ chức lấy ý kiến hộ gia đình ở khu dân cư trên địa bàn phường, thị trấn (không lấy ý kiến đối với xã).

## 2.2. Phương thức lấy ý kiến

- Đối với đề nghị công nhận hoặc công nhận lại phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh: Ủy ban MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh hướng dẫn Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, thị trấn chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tiến hành lấy ý kiến sự hài lòng của người dân trên địa bàn.

- Đối với đề nghị công nhận hoặc công nhận lại quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh: Ủy ban MTTQ cấp tỉnh hướng dẫn Ủy ban MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tiến hành lấy ý kiến người dân trên địa bàn.

## 2.3. Hình thức:

Có thể lấy ý kiến bằng một trong các hình thức sau:

- Phát phiếu và lấy ý kiến trực tiếp tại các hộ gia đình.
- Tổ chức cuộc họp khu dân cư, phát phiếu và xin ý kiến đại diện các hộ gia đình.
- Tổ chức lấy ý kiến bằng công nghệ thông tin (sẽ có hướng dẫn cụ thể sau).

## 3. Thời điểm và thời gian lấy ý kiến

**3.1. Thời điểm lấy ý kiến:** Sau khi Ủy ban nhân dân (phường, thị trấn; quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh) hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận đạt chuẩn đô thị văn minh và đề nghị công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh và có văn bản đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam cùng cấp tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân.

**3.2. Thời gian lấy ý kiến:** Tiến hành việc lấy ý kiến trong vòng 20 ngày (không tính ngày thứ 7 và chủ nhật) kể từ khi lấy ý kiến đến khi hoàn thiện báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

## 4. Các bước lấy ý kiến

**Bước 1:** Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam chủ trì phối hợp với Ủy ban nhân dân cùng cấp và các tổ chức chính trị - xã hội xây dựng kế hoạch tổ chức lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đô thị đạt chuẩn văn minh.

**Bước 2:** Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, thị trấn; quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh tổ chức lấy ý kiến đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đô thị đạt chuẩn văn minh, phối hợp với Ủy ban nhân dân cùng cấp thống nhất cách thức, thời gian thực hiện; phân bổ phiếu cho các khu dân cư và triển khai cho Ban Công tác Mặt trận ở các khu dân cư tiến hành lấy ý kiến các hộ gia đình.

**Bước 3:** Ban Công tác Mặt trận chủ trì cùng các đoàn thể tổ chức lấy ý kiến thông qua tổ chức họp dân hoặc phát phiếu cho các hộ gia đình, hướng dẫn hộ gia đình ghi phiếu trả lời câu hỏi và nhận phiếu từ các hộ gia đình.

**Bước 4:** Tổng hợp kết quả:

- Tổng hợp kết quả đề nghị công nhận hoặc công nhận lại phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh (theo Biểu số 1):

+ Ban Công tác Mặt trận tổng hợp phiếu từ các hộ gia đình, xây dựng báo cáo kết quả lấy phiếu gửi Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, thị trấn.

+ Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, thị trấn tổng hợp kết quả từ các Ban công tác Mặt trận và xây dựng báo cáo bằng văn bản gửi Ủy ban nhân dân cùng cấp để hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh, đồng thời gửi báo cáo về Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên trực tiếp để theo dõi, thẩm tra.

- *Tổng hợp kết quả đề nghị công nhận hoặc công nhận lại quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh (theo Biểu số 2a, 2b):*

+ Ban Công tác Mặt trận tổng hợp phiếu gửi Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, thị trấn.

+ Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, thị trấn tổng hợp kết quả phiếu từ các Ban công tác Mặt trận, xây dựng báo cáo bằng văn bản gửi Ủy ban MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố thuộc cấp tỉnh.

+ Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh tổng hợp báo cáo của Ủy ban MTTQ Việt Nam các phường, thị trấn trên địa bàn. Tổ chức thẩm định kết quả và tổng hợp báo cáo bằng văn bản gửi Ủy ban nhân dân cùng cấp để hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh, đồng thời gửi báo cáo về Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên trực tiếp để theo dõi, thẩm tra.

*Lưu ý:* Trong quá trình tổng hợp và báo cáo kết quả cần phân tích các nội dung có tỷ lệ hài lòng chưa cao để kiến nghị chính quyền và các ngành chức năng quan tâm giải quyết.

## **5. Tỷ lệ lấy ý kiến trên địa bàn**

*5.1. Đối với đề nghị công nhận, công nhận lại phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh:*

- Tỷ lệ lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân phải được thực hiện ít nhất 80% số hộ gia đình tại các tổ dân phố, khu phố (hoặc tương đương) trong phường, thị trấn (không tổ chức lấy ý kiến đối với xã).

- Từ câu số 01 đến câu số 09 phải đạt trung bình từ 80% trở lên số hộ gia đình được lấy ý kiến hài lòng (trong đó không có câu nào tỷ lệ số người dân hài lòng dưới 60%); câu số 10 phải đạt từ 90% trở lên số hộ được lấy ý kiến hài lòng.

*5.2. Đối với đề nghị công nhận, công nhận lại quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh:*

- *Tỷ lệ lấy phiếu:* Tỷ lệ lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân phải được thực hiện ít nhất 70% số hộ gia đình của các phường/ thị trấn thuộc quận/thị xã/ thành phố (không tổ chức lấy ý kiến đối với xã).

- *Tỷ lệ đề nghị công nhận:* Từ câu số 01 đến câu số 9 phải đạt trung bình từ 80% trở lên số hộ gia đình được lấy ý kiến hài lòng (trong đó không có câu nào tỷ lệ người dân hài lòng dưới 70%); câu số 10 phải đạt từ 90% trở lên số hộ được lấy ý kiến hài lòng.



## **6. Công khai kết quả, quản lý và lưu giữ phiếu**

### **6.1. Công khai kết quả lấy phiếu**

- Bảng tổng hợp kết quả hài lòng của người dân về đạt chuẩn đô thị văn minh của từng địa phương được niêm yết tại các khu dân cư, tổ dân phố, bảng tin khu dân cư, Nhà văn hóa, khu sinh hoạt cộng đồng và trụ sở Ủy ban nhân dân các phường, thị trấn và quận, thị xã, thành phố thuộc cấp tỉnh. Tùy điều kiện từng địa phương, có thể áp dụng hình thức công khai kết quả lấy ý kiến bằng công nghệ thông tin trên hệ thống zalo, facebook, viber...

- Thời gian niêm yết và công khai trên các phương tiện thông tin là 10 ngày kể từ khi có báo cáo kết quả tổng hợp của Ban Thường trực MTTQ Việt Nam các cấp đối với kết quả xây dựng đô thị văn minh.

- Việc công khai kết quả lấy ý kiến, nếu có ý kiến thắc mắc của người dân ở cấp nào thì Chủ tịch Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp đó có trách nhiệm trả lời; trường hợp ý kiến trả lời chưa thỏa đáng thì có thể phản ánh lên cấp trên trực tiếp đảm bảo theo đúng quy định.

### **6.2. Quản lý và xử lý phiếu**

- Việc tổ chức lấy phiếu phải đảm bảo số lượng phiếu phát ra và thu về. Đối với những phiếu không đảm bảo theo quy định hoặc cần phải thay thế thì phải có biên bản hủy phiếu hoặc thay thế phiếu.

- Sau khi tổng hợp kết quả phiếu phải có biên bản kiểm tra số lượng phiếu và bàn giao để lưu giữ phiếu.

- Đối với những địa phương tổ chức lấy ý kiến không đảm bảo theo quy định hoặc khi kiểm tra, thẩm định phát hiện việc tổ chức lấy ý kiến thực hiện chưa đúng quy định thì Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên trực tiếp chỉ đạo, xem xét, kiến nghị giải quyết hoặc tổ chức lại việc lấy ý kiến.

### **6.3. Lưu giữ phiếu**

- Việc lưu giữ phiếu đảm bảo nguyên tắc cấp nào tổ chức lấy ý kiến thì cấp đó lưu giữ phiếu. Tuy nhiên trong trường hợp số lượng phiếu quá lớn thì Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên có thể ủy quyền cho Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp dưới lưu giữ; việc bàn giao và ủy quyền lưu giữ phiếu phải có văn bản cụ thể.

- Thời gian lưu giữ phiếu là 5 năm theo quy định lưu trữ.

## **7. Kiểm tra, giám sát, thẩm tra kết quả lấy ý kiến**

**7.1. Tổ chức kiểm tra:** Sau khi tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh, Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên tổ chức kiểm tra việc tổ chức lấy ý kiến đối với cấp dưới, quá trình kiểm tra nếu phát hiện việc tổ chức thực hiện không đúng theo quy định, thì Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên trực tiếp chỉ đạo tổ chức lấy ý kiến lại theo hình thức phù hợp. Tiến hành tổ chức kiểm tra xác suất việc tổ chức lấy ý kiến để đánh giá tính khách quan trong quá trình tổ chức thực hiện.

**7.2. Tổ chức giám sát:** Quá trình tổ chức lấy ý kiến ở cấp nào thì MTTQ Việt Nam cấp trên thành lập đoàn giám sát hoặc trực tiếp cử đại diện giám sát việc tổ chức thực hiện lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh.

**7.3. Tổ chức thăm tra:** Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên có kế hoạch thăm tra, đánh giá việc tổ chức lấy ý kiến của Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp dưới. Đối với những hồ sơ phát hiện có vấn đề hoặc có khiếu kiện, khiếu nại, phản ánh việc tổ chức lấy ý kiến không đảm bảo theo quy định thì Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp trên trực tiếp chỉ đạo thực hiện lấy ý kiến lại đảm bảo theo quy định, đồng thời có hình thức xử lý đối với tập thể, cá nhân vi phạm quy định.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam**

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn Ủy ban MTTQ Việt Nam các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đối với đề nghị công nhận hoặc công nhận lại đơn vị đạt chuẩn đô thị văn minh.

- Chủ trì tổ chức kiểm tra, giám sát, thăm tra và đánh giá kết quả thực hiện việc tổ chức lấy ý kiến của Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp.

- Phối hợp với các Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra, thẩm định việc tổ chức thực hiện tại các địa phương.

#### **2. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Phối hợp với Ủy ban nhân dân; Sở Văn hóa và Thể thao; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan xây dựng kế hoạch, hướng dẫn triển khai thực hiện việc lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đối với đề nghị công nhận, công nhận lại đơn vị đạt chuẩn đô thị văn minh.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh và phường, thị trấn tổ chức lấy ý kiến đối với đơn vị đề nghị đạt chuẩn đô thị văn minh.

- Tăng cường công tác phối hợp kiểm tra, giám sát, thẩm định, thăm tra việc lấy ý kiến đảm bảo tính khách quan, thực chất, hiệu quả.

- Xây dựng, tổng hợp dự toán và hướng dẫn Ủy ban MTTQ Việt Nam quận, thị xã, thành phố trực thuộc cấp tỉnh xây dựng dự toán lấy ý kiến đề nghị đơn vị đạt chuẩn đô thị văn minh gửi Ủy ban nhân dân và đơn vị chức năng cùng cấp để bố trí kinh phí thực hiện.

#### **3. Kinh phí thực hiện**

Căn cứ tình hình thực hiện của địa phương, hằng năm Ban Thường trực Ủy ban MTTQ các cấp xây dựng dự toán kinh phí tổ chức thực hiện việc lấy ý kiến đề nghị công nhận và công nhận lại đạt chuẩn đô thị văn minh trong nguồn dự toán ngân sách chi thường xuyên của địa phương trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

#### 4. Chế độ báo cáo

Định kỳ 6 tháng, 01 năm Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổng hợp đánh giá kết quả gắn với báo cáo kết quả thực hiện Cuộc vận động “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh” của địa phương gửi về Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam (qua Ban Phong trào) để theo dõi, tổng hợp.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam các tỉnh, thành phố thông tin về Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam để kịp thời xem xét điều chỉnh, bổ sung.

#### *Nơi nhận:*

- BTT Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam;
- Ban Dân vận Trung ương;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Các tổ chức chính trị - xã hội ở Trung ương;
- Ủy ban Nhân dân các tỉnh, thành phố;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam các tỉnh, thành phố;
- Các ban, đơn vị thuộc MTTW;
- Lưu VT, BPT.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC  
PHÓ CHỦ TỊCH



Trương Thị Ngọc Ánh



.....

..... ngày.....tháng ..... năm....

Số:.....

## BÁO CÁO

Kết quả tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đề nghị công nhận phường/thị trấn; quận/ thị xã/ thành phố trực thuộc cấp tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh năm 202...

### I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI

- Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai thực hiện;
- Nội dung, hình thức tổ chức lấy ý kiến.

(Nêu vắn tắt các bước thực hiện theo Hướng dẫn)

### II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tổng số khu dân cư tổ chức lấy ý kiến:.....
2. Tổng số phường, thị trấn tiến hành lấy ý kiến (báo cáo cấp huyện):.....
3. Tổng số hộ gia đình tham gia lấy ý kiến/Tổng số hộ gia đình trên địa bàn toàn phường, thị trấn/ quận, thị xã, thành phố:.....
4. Thời gian lấy ý kiến: Từ ngày.....đến ngày.....
5. Tổng hợp kết quả phát phiếu phát ra, phiếu thu về
  - Tổng số phiếu phát ra:..... phiếu
  - Tổng số phiếu thu về:..... phiếu
  - Tổng số phiếu thu về hợp lệ:..... phiếu
  - Tổng số phiếu thu về không hợp lệ:..... phiếu
6. Tổng hợp kết quả lấy ý kiến theo từng câu hỏi: (Tổng hợp kết quả của từng phường, thị trấn/ quận, thị xã, thành phố theo bảng phụ lục kèm theo).
7. Nội dung và phân tích lý do chưa hài lòng theo từng câu hỏi.

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm:
2. Hạn chế:

**IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT** (*Kiến nghị, đề xuất theo lĩnh vực cụ thể đối với những nội dung người dân chưa hài lòng. Ví dụ: (1) Về vấn đề môi trường; (2) Về an ninh trật tự...*).

(\* Lựa chọn mẫu báo cáo, phụ lục biểu mẫu áp dụng cho từng cấp và mức độ đề nghị công nhận cho phù hợp).

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC**  
**MTTQ VIỆT NAM TỈNH, THÀNH**  
**PHỐ/QUẬN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ....**



(Mẫu biểu tổng hợp ý kiến đề nghị công nhận, công nhận lại phường/thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh)

ỦY BAN MTTQ VIỆT NAM  
PHƯỜNG/THỊ TRẤN.....

**BIỂU TỔNG HỢP**

**Kết quả lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về đề nghị công nhận (hoặc công nhận lại) phường/thị trấn..... đạt chuẩn đô thị văn minh năm 202....**

(Kèm theo báo cáo số....., ngày.... tháng.... năm....)

- Tổng số hộ dân trên địa bàn phường/thị trấn: .....
- Tổng số được lấy ý kiến: .... hộ (đạt tỷ lệ .....%).
- Tổng số ý kiến hài lòng: ..... hộ (đạt tỷ lệ.... %);
- Tổng số ý kiến không hài lòng:..... hộ (đạt tỷ lệ.....%);
- Ý kiến khác (nếu có):

Câu hỏi	Nội dung	Tổng số phiếu phát ra	Tổng số phiếu thu về	Hài lòng		Không hài lòng		Lý do không hài lòng	Kiến nghị, đề xuất
				Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Không hài lòng	Tỷ lệ (%)		
1									
2									
.....									
	Tổng cộng								

Người tổng hợp

TM. BAN THƯỜNG TRỰC

(Mẫu biểu tổng hợp ý kiến đề nghị công nhận, công nhận lại quận/thị xã/thành phố trực thuộc tỉnh đạt chuẩn đô thị văn minh)

ỦY BAN MTTQ VIỆT NAM  
QUẬN/THỊ XÃ/THÀNH PHỐ.....

**BIỂU TỔNG HỢP**

**Kết quả lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đối về đề nghị công nhận (hoặc công nhận lại)  
Quận/thị xã/ thành phố đạt chuẩn đô thị văn minh năm 202...**

(Kèm theo báo cáo số....., ngày... tháng.... năm...)

- Tổng số hộ dân trên địa bàn quận/ thị xã/thành phố: .....
- Tổng số được lấy ý kiến: .... hộ (đạt tỷ lệ .....%).
- Tổng số ý kiến hài lòng: ..... hộ (đạt tỷ lệ..... %);
- Tổng số ý kiến không hài lòng:..... hộ (đạt tỷ lệ.....%);
- Ý kiến khác (nếu có):

TT	Nội dung tiêu chí	Hài lòng		Chưa hài lòng		Lý do chưa hài lòng	Giải trình
		Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ		
1							
2							
...							
	Tổng cộng						

Người tổng hợp

TM. BAN THƯỜNG TRỰC



4	.....	.....																		
	<b>Tổng cộng</b>																			
		Số phiếu																		
	Hài lòng	Tỷ lệ (%)																		
	Chưa hài lòng	Số phiếu																		
		Tỷ lệ (%)																		

Người tổng hợp

TM. BAN THƯỜNG TRỰC



(\* Mẫu biên bản lựa chọn áp dụng cho từng cấp phù hợp)

ỦY BAN MTTQ VIỆT NAM\*

.....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày.....tháng.....năm .....

## BIÊN BẢN BÀN GIAO

**Phiếu lấy ý kiến sự hài lòng của người dân đề nghị phường/thị trấn; quận/ thị xã/ thành phố đạt chuẩn đô thị văn minh năm 202...**

- Căn cứ Hướng dẫn số..... của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam về việc lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh giai đoạn 2021 - 2025;

- Căn cứ Kế hoạch số.... của Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh, thành phố (quận, thị xã, thành phố) về việc tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh đối với .....

- Căn cứ số lượng phiếu được phân bổ cho.....

Hôm nay, vào hồi.....giờ.....ngày.....tháng.....năm..... tại.....

Chúng tôi gồm:

I. BÊN BÀN GIAO: Đại diện Ban Thường trực MTTQ Việt Nam..... (đơn vị chủ trì hoặc phối hợp thực hiện việc lấy phiếu phường/thị trấn; quận/thị xã/thành phố/):

1. Ông (Bà)..... Chức vụ (nếu có).....

2. Ông (Bà)..... Chức vụ (nếu có).....

.....

II. BÊN NHẬN BÀN GIAO: Đại diện Ban Thường trực MTTQ Việt Nam..... (địa phương thực hiện việc lấy phiếu: phường/thị trấn; quận/thị xã/thành phố).

1. Ông (Bà)..... Chức vụ (nếu có).....

2. Ông (Bà)..... Chức vụ (nếu có).....

.....

### III. NỘI DUNG BÀN GIAO

Bàn giao số lượng phiếu lấy ý kiến sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh của.....(địa phương tổ chức lấy phiếu) cho .....(đơn vị nhận phiếu):

- Tổng số phiếu bàn giao:..... phiếu

- Tình trạng phiếu:.....

.....

- Tình trạng niêm phong phiếu:.....

.....

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (NẾU CÓ)

.....

.....

.....

.....

.....

BÊN NHẬN BÀN GIAO

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

BÊN BÀN GIAO

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

## PHIẾU LẤY Ý KIẾN

Sự hài lòng của người dân về đề nghị phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh  
tại phường/thị trấn .....

Để có cơ sở đánh giá khách quan về kết quả xây dựng đô thị văn minh của phường/thị trấn, đề nghị Ông/Bà cho ý kiến qua bảng câu hỏi dưới đây (đánh dấu X vào cột tương ứng và cho biết lý do nếu chưa hài lòng). Xin trân trọng cảm ơn!

Họ và tên: ..... Tuổi..... Địa chỉ: ..... STĐ.....

Tiêu chí	Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	Lý do chưa hài lòng
1. Quy hoạch đô thị	Quy hoạch đô thị của phường, thị trấn được công bố công khai đến người dân; nhà ở xây kiên cố phù hợp với kiến trúc chung của đô thị; không có nhà tạm, nhà dột nát; trụ sở Ủy ban nhân dân phường, thị trấn, nhà văn hóa, trường học, trạm y tế được xây mới hoặc cải tạo, nâng cấp đảm bảo tiêu chuẩn, quy chuẩn, được sử dụng đúng mục đích, hiệu quả; Nhân dân tích cực tham gia bảo vệ cơ sở hạ tầng và giữ gìn vệ sinh môi trường.			
2. Giao thông đô thị	90% các tuyến đường giao thông đều được rải nhựa hoặc bê tông hóa; các tuyến phố chính có đèn chiếu sáng, cây xanh; 70% đường, ngõ phố được chiếu sáng; không có hiện tượng lấn chiếm vỉa hè, lòng lề đường làm nơi kinh doanh buôn bán; không coi nơi làm mái che, mái vòm... gây mất mỹ quan đô thị; hệ thống đường điện trên địa bàn phường, thị trấn an toàn theo quy định.			
3. Môi trường và an toàn thực phẩm	Đường phố sạch, đẹp, không có rác thải tồn đọng; hệ thống cống thoát nước hoạt động tốt; 90% trở lên hộ gia đình trồng cây xanh, hoa trong khuôn viên gia đình và khu dân cư; hộ gia đình có nhà tiêu, nhà tắm, bể chứa nước sinh hoạt hợp vệ sinh đảm bảo 3 sạch; các cơ sở sản xuất kinh doanh, hộ kinh doanh thực hiện tốt các quy định bảo vệ môi trường theo quy định không có cơ sở gây ô nhiễm; các hộ gia đình được sử dụng nước sạch đảm bảo an toàn; khu dân cư không xảy ra tình trạng ngộ độc thực phẩm tập thể.			
4. An ninh trật tự đô thị	Địa phương không xảy ra tình trạng mất an ninh trật tự; không dễ xảy ra các hoạt động tin ngưỡng, tôn giáo trái pháp luật; không có khiếu kiện, khiếu nại tập trung đông người trái quy định của pháp luật; thực hiện tốt công tác phòng chống tội phạm, tệ nạn xã hội; không có đối tượng tham gia đua xe trái phép trên địa bàn...			



5. Thông tin, truyền thông	Phường, thị trấn có đài truyền thanh và hệ thống truyền thanh đến các tổ dân phố; phường, thị trấn được trang bị công nghệ viễn thông, Internet chất lượng đảm bảo; các tổ dân phố có kênh kết nối, trao đổi thông tin đến từng hộ dân (qua hệ thống zalo, viber, facebook...).			
6. Việc làm, thu nhập bình quân	Tỷ lệ lao động ở khu dân cư trong độ tuổi lao động có việc làm ổn định; thu nhập bình quân đầu người bằng hoặc cao hơn thu nhập bình quân đầu người của tỉnh, thành phố.			
7. Văn hoá, thể thao đô thị	Trung tâm văn hoá - Thể thao, Nhà văn hoá, Trung tâm sinh hoạt cộng đồng trên địa bàn phường, thị trấn được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất và hoạt động thường xuyên; các tổ dân phố có điểm sinh hoạt văn hoá, thể thao thường xuyên; duy trì các tổ chức hoạt động văn nghệ quần chúng, thể dục, thể thao thu hút đông đảo Nhân dân tham gia; phường, thị trấn có tủ sách pháp luật đảm bảo đầy đủ các đầu sách đáp ứng nhu cầu của người dân.			
8. Y tế, giáo dục	Cơ sở y tế của phường, thị trấn đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân; trường học các cấp (mầm non, tiểu học, THCS, THPT) đảm bảo về cơ sở vật chất và chất lượng dạy học; trẻ em trong độ tuổi đi học được đi học phù hợp với từng cấp học; tỷ lệ lao động qua đào tạo ở tổ dân phố đều có việc làm ổn định.			
9. Hệ thống chính trị và trách nhiệm của chính quyền đô thị	Hàng năm, tổ chức Đảng, chính quyền, các đoàn thể và Mặt trận Tổ quốc của phường, thị trấn được đánh giá đạt từ loại khá trở lên; việc giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân nhanh gọn, hiệu quả, có áp dụng giải quyết dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu chính đáng của người dân; thái độ phục vụ của cán bộ, công chức với người dân lịch sự, hài hòa.			
10. Đánh giá chung	Ông/Bà hài lòng đề nghị phường, thị trấn đạt chuẩn đô thị văn minh			

Ngoài những nội dung trên, Ông/Bà có kiến nghị gì về kết quả xây dựng đô thị văn minh của phường/thị trấn: .....

..... ngày..... tháng..... năm 202...

**TRƯỞNG BAN CÔNG TÁC MẶT TRẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI PHÁT PHIẾU**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TRẢ LỜI**  
(Ký, ghi rõ họ tên)



**PHIẾU LẤY Ý KIẾN**

**Sự hài lòng của người dân về kết quả xây dựng đô thị văn minh tại quận/thị xã/thành phố trực thuộc cấp tỉnh.....**

*Để có cơ sở đánh giá khách quan về kết quả xây dựng đô thị văn minh của quận/thị xã/thành phố, đề nghị Ông/Bà cho ý kiến qua bảng câu hỏi dưới đây (đánh dấu X vào cột tương ứng và cho biết lý do nếu chưa hài lòng). Xin trân trọng cảm ơn!*

Họ và tên: ..... Tuổi..... Địa chỉ: ..... STĐ.....

Tiêu chí	Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	Lý do chưa hài lòng
1. Quy hoạch đô thị	Quy hoạch đô thị của quận, thị xã, thành phố đảm bảo quy định, được thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng của địa phương.			
2. Giao thông đô thị	Hệ thống giao thông đảm bảo (giao thông kết nối các xã, phường, thị trấn; không bị ngập úng, ùn tắc...); các tuyến phố chính có vỉa hè cho người đi bộ.			
3. Môi trường đô thị	Có điểm thu gom, xử lý, phân loại rác thải theo quy định đảm bảo vệ sinh môi trường; 90% trở lên hộ gia đình thực hiện phân loại rác thải tại nguồn; cảnh quan đô thị sáng- xanh- sạch đẹp.			
4. An ninh trật tự đô thị	Các cơ quan, doanh nghiệp, cơ sở giáo dục... trên địa bàn thực hiện tốt công tác bảo đảm an ninh trật tự; địa phương có hệ thống camera giám sát, bảo đảm an ninh trật tự trên các trục đường chính đảm bảo hiệu quả.			
5. Thông tin truyền thông đô thị	Có hệ thống Internet các điểm vui chơi, giải trí công cộng; cơ quan hành chính trên địa bàn sử dụng công nghệ thông tin để giải quyết, xử lý công việc hiệu quả.			
6. Việc làm, thu nhập bình quân hộ nghèo đô thị	Thu nhập bình quân đầu người cao hơn thu nhập trung của tỉnh, thành phố. Tỷ lệ hộ nghèo thấp hơn so với quy định chung của địa phương.			

7. Văn hóa, thể thao đô thị	Trung tâm văn hóa, thể thao quận, thị xã, thành phố hoạt động hiệu quả.			
8. Y tế, giáo dục đô thị	Trung tâm y tế quận, thị xã, thành phố đạt chuẩn theo quy định, đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh cho người dân địa phương; các trường trung học phổ thông đảm bảo đạt chuẩn quốc gia mức độ 1 trở lên.			
9. Hệ thống chính trị và trách nhiệm chính quyền đô thị	Hàng năm tổ chức Đảng đạt trong sạch, vững mạnh; Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể của phường, thị trấn đạt từ loại khá trở lên; thủ tục, hành chính phục vụ người dân thuận tiện, đáp ứng nhu cầu của người dân trên địa bàn. Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân trên địa bàn lịch sự, hài hòa.			
10. Đánh giá chung	Ông/bà có hài lòng đề nghị quận, thị xã, thành phố đạt chuẩn đô thị văn minh			

Ngoài những nội dung trên, Ông/Bà có kiến nghị gì về kết quả xây dựng đô thị văn minh đối với quận/thị xã/thành phố: .....

.....

..... ngày..... tháng..... năm 202...

**TRƯỞNG BAN CÔNG TÁC MẶT TRẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI PHÁT PHIẾU HỎI**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TRẢ LỜI**  
(Ký, ghi rõ họ tên)