

Số: 130/KH-UBND

Hoàn Kiếm, ngày 10 tháng 7 năm 2020

KẾ HOẠCH

Cải thiện nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của UBND quận Hoàn Kiếm năm 2020 và các năm tiếp theo

Thực hiện Kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 11/6/2020 của UBND thành phố Hà Nội về cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo (SIPAS), UBND quận Hoàn Kiếm xây dựng và triển khai Kế hoạch thực hiện trên địa bàn quận, cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; khắc phục tồn tại, hạn chế trong kết quả SIPAS năm 2019.
- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC), trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính (TTHC), tạo sự chuyển biến mạnh mẽ của cán bộ, công chức về cải thiện nâng cao chỉ số Hải lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính.
- Phấn đấu Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của quận Hoàn Kiếm tiếp tục đạt trên 95%, cao hơn mức trung bình chung các quận, huyện.

2. Yêu cầu

- Triển khai đồng bộ kế hoạch trên địa bàn quận, 18 phường thuộc quận; Quá trình triển khai cần kết hợp chặt chẽ các mục tiêu với việc thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của quận.
- Xác định rõ những nguyên nhân, tồn tại, hạn chế của Chỉ số Hải lòng, thực hiện các giải pháp khắc phục đồng bộ, khả thi.
- Xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức khi thực hiện các TTHC.

II. NỘI DUNG

1. Tích cực tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC; đổi mới, đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, đẩy mạnh ứng dụng CNTT tổ chức tuyên truyền đảm bảo việc tuyên truyền đến từng tổ dân phố, người dân trên địa bàn và tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận “Một cửa”.

2. Cập nhật, niêm yết công khai đầy đủ, chính xác các TTHC tại Bộ phận “Một cửa” quận, phường, trên Cổng thông tin điện tử quận, phường. Thường

xuyên tổ chức rà soát TTHC, quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.

3. Định kỳ ít nhất 6 tháng/lần tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính, chú trọng TTHC có hồ sơ hành chính giải quyết chậm muộn, phát sinh nhiều giao dịch, kịp thời có biện pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh,...

4. Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, tổ chức các hoạt động khảo sát, điều tra, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến người dân về chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức; đánh giá, phân tích chỉ ra nguyên nhân tồn tại, hạn chế để có giải pháp kịp thời khắc phục.

5. Tăng cường cung ứng dịch vụ công trực tuyến theo đúng Kế hoạch, chỉ đạo của UBND Thành phố theo tinh thần Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng năm 2025.

6. Tiếp tục duy trì, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND quận, phường.

7. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Bộ phận “Một cửa”, cụ thể: Bố trí kinh phí, thực hiện đầu tư trang bị, nâng cấp các thiết bị làm việc tại bộ phận “Một cửa”; thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tạo sự thoải mái, thân thiện cho người dân tổ chức đến yêu cầu giải quyết TTHC.

8. Tổ chức kiện toàn Bộ phận “Một cửa” theo quy định; bố trí cán bộ, công chức có đủ điều kiện, tiêu chuẩn, năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp để phục vụ nhân dân, thực hiện tốt các nhiệm vụ.

9. Tăng cường tổ chức kiểm tra trong cung cấp dịch vụ công; xử lý nghiêm những trường hợp không thực hiện giải quyết TTHC theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định; những cán bộ, công chức gây nhiễu, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.

10. Thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, các kỹ năng trong giải quyết công việc hành chính và kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ quận

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hài lòng (SIPAS) trên địa bàn quận. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, UBND các phường thực hiện Kế hoạch; đưa nội dung thực hiện Kế hoạch này vào tiêu chí xác định Chỉ số CCHC năm 2020 của các đơn vị.

- Phối hợp với các đơn vị tổ chức triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng (SIPAS).

2. Văn phòng HĐND và UBND quận

- Xây dựng Kế hoạch kiểm tra chuyên đề đối với việc giải quyết TTHC tại UBND các phường;

- Quan tâm kiểm tra, bố trí, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị,... phục vụ hoạt động thường xuyên của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả quận, phường.

- Công khai, minh bạch các TTHC để người dân dễ dàng tiếp cận, hiểu được trình tự, thủ tục thực hiện; Cập nhật, niêm yết kịp thời các TTHC mới được sửa đổi, bổ sung, thay thế thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận; hướng dẫn UBND các phường rà soát, niêm yết TTHC theo quy định.

- Tổ chức thực hiện tốt quy định về tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính. Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và số điện thoại “đường dây nóng” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

- Tăng cường ứng dụng CNTT, triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trong giải quyết TTHC.

3. Phòng Văn hóa Thông tin quận

Phối hợp với phòng chuyên môn, UBND các phường thực hiện tốt nhiệm vụ theo Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2020; tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để mọi người dân và tổ chức nắm rõ về các quy định hành chính, TTHC. Đặc biệt, tuyên truyền, phổ biến các quy định về cung ứng dịch vụ công để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu và thực hiện.

4. Phòng Tài chính - Kế hoạch

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan hướng dẫn nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

5. Các phòng chuyên môn

- Thường xuyên tự kiểm tra, rà soát việc giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn và cán bộ của Phòng tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa quận;

- Rà soát TTHC để đề xuất giảm thời gian giải quyết hồ sơ; bố trí cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm cao, kỹ năng giao tiếp tốt để thực hiện các nhiệm vụ cung cấp dịch vụ. Chủ động hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp đầy đủ, chi tiết về hồ sơ và trình tự giải quyết; tạo điều kiện tối đa để thực hiện các TTHC nhanh chóng thuận lợi nhất.

(Biểu các nhiệm vụ chi tiết tại Phụ lục đính kèm theo Kế hoạch)

6. UBND các phường

- Trên cơ sở các nội dung của Kế hoạch này, căn cứ đặc điểm tình hình địa bàn đơn vị, xây dựng kế hoạch chi tiết, triển khai thực hiện. Tập trung thực hiện tốt các nội dung theo Kế hoạch. Hoàn thành trước **ngày 17/7/2020**.

- Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ theo Biểu tổng hợp (gửi kèm theo Kế hoạch này), tổ chức triển khai phát phiếu điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng (SIPAS) theo Kế hoạch khảo sát của UBND quận.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp, báo cáo UBND quận (qua Phòng Nội vụ) về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hải lòng (SIPAS) lồng ghép trong báo cáo CCHC. Bản mềm gửi email: pnv_hoankiem@hanoi.gov.vn.

7. Đề nghị UB Mặt trận Tổ quốc quận

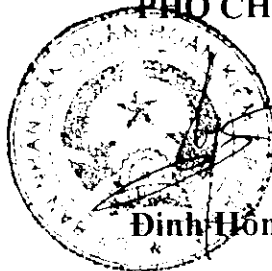
Phối hợp với UBND quận, hướng dẫn UB MTTQ các phường trong việc tuyên truyền nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số Hải lòng (SIPAS) và trách nhiệm của chính quyền phường trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch nhằm nâng cao chỉ số SIPAS của quận.

UBND quận yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND quận (qua Phòng Nội vụ quận) để kịp thời giải quyết./.

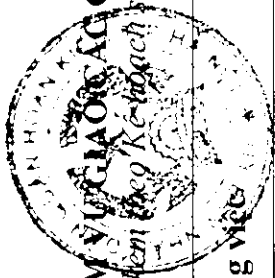
Nơi nhận:

- UBND TP Hà Nội;
- Sở Nội vụ Hà Nội;
- Thường trực Quận ủy;
- Thường trực HĐND quận;
- Các Ban Đảng của Quận ủy;
- Các Đ/c Phó Chủ tịch quận;
- Các phòng, ban, ngành thuộc quận;
- Đảng ủy, UBND 18 phường;
- Lưu: VT, NV.

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



Đinh Hồng Phong



Phụ lục
BIỂU NHIỆM VỤ GIAO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 10/7/2020 của UBND quận Hoàn Kiếm)

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1.	Tuyên truyền, phổ biến về công tác CCHC, tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ công của cơ quan, đơn vị	- Phòng Văn hóa Thông tin - UBND các phường.	- Văn phòng HĐND - UBND quận - Các phòng chuyên môn;	Thường xuyên
2.	Niêm yết công khai, đầy đủ các TTHC tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (mới nhất); rà soát việc công khai TTHC trên hệ thống Cổng thông tin điện tử của quận, phường	- Văn phòng HĐND-UBND quận - UBND các phường	- Các phòng chuyên môn	Hoàn thành trước 20/7/2020
3.	Kiểm toàn Bộ phận Một cửa; Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; Bổ trí, sắp xếp cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn và tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp tốt	- Văn phòng HĐND-UBND quận - UBND các phường	- Các phòng chuyên môn	Trước 20/7/2020
4.	Tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa	- Phòng Nội vụ	- Các phòng chuyên môn - UBND các phường	Đã hoàn thành (tháng 6/2020)
5.	Bổ trí kinh phí, đầu tư trang bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả	- Phòng Tài chính - Kế hoạch	- Văn phòng HĐND-UBND quận - UBND các phường	Trong năm
6.	Rà soát các TTHC, tập trung rà soát việc tổ chức thực hiện các quy trình giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	- Văn phòng HĐND-UBND quận - UBND các phường	Các phòng chuyên môn	Trong năm
7.	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC	- Văn phòng HĐND-UBND quận - UBND các phường	Các phòng chuyên môn	Trong năm

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
8.	Tổ chức kiểm tra trong giải quyết TTHC; thái độ ứng xử, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC	- Phòng Nội vụ - Văn phòng HĐND-UBND quận	- Các phòng chuyên môn - UBND các phường	Thường xuyên
9.	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng UBND Thành phố và quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP	- Văn phòng HĐND-UBND quận	- Các phòng chuyên môn - UBND các phường	Thường xuyên
10.	Duy trì, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	- Phòng Nội vụ - UBND các phường	- Các phòng chuyên môn	Trong năm
11.	Kế hoạch khảo sát, điều tra, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan hành chính nhà nước các cấp của Thành phố	Phòng Nội vụ	- Các phòng chuyên môn - UBND các phường	30/11/2020
12.	Tổng hợp các mô hình, sáng kiến hoặc giải pháp mới về công tác CCHC, đặc biệt các sáng kiến trong cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức	Phòng Nội vụ phối hợp Phòng Kinh tế quận (cơ quan TT HD khoa học, sáng kiến quận)	- Các phòng chuyên môn - UBND các phường	30/11/2020
13.	Tổ chức kiểm tra việc xây dựng quy trình và tổ chức thực hiện quy trình giải quyết TTHC ở các lĩnh vực; trọng tâm trong năm 2020 là lĩnh vực Tài nguyên và môi trường ở cấp quận, phường	Văn phòng HĐND-UBND quận	- Phòng Tài nguyên Môi trường - UBND phường.	15/11/2020
14.	Thực hiện đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt (lĩnh vực của Bảo hiểm xã hội, Công an, Quân sự)	- Văn phòng HĐND-UBND quận - UBND các phường	- BHXH quận - Công an quận - BCHI Quân sự quận, phường	15/11/2020