

Số: 119/KH-UBND

Dương Nội, ngày 26 tháng 06 năm 2020

## KẾ HOẠCH

### Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và các năm tiếp theo trên địa bàn phường Dương Nội

Thực hiện kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 11/6/2020 của UBND TP Hà Nội về Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2020, UBND phường Dương Nội xây dựng kế hoạch triển khai tại phường như sau:

#### I. Mục đích, yêu cầu

##### 1. Mục đích

Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số Hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của Thành phố, trong đó trọng tâm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết TTHC, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức về việc cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Phân đấu Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính của Hà Nội tiếp tục đạt trên 80% và cao hơn mức trung bình chung cả nước.

##### 2. Yêu cầu

- Xác định rõ nguyên nhân những tồn tại, hạn chế trong Chỉ số Hài lòng do Bộ Nội vụ công bố; thực hiện các giải pháp khắc phục đồng bộ, khả thi và hiệu quả đối với Chỉ số Hài lòng (SIPAS) trên địa bàn phường.

- Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch của UBND Thành phố, Kế hoạch của UBND quận Hà Đông và kế hoạch triển khai thực hiện của UBND phường.

- Xử lý nghiêm minh đối với các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho các người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.



## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phân tích rõ nguyên nhân hạn chế, tồn tại, xây dựng kế hoạch, giải pháp khắc phục theo từng yếu tố tại Chỉ số Hải lòng (SIPAS) theo công bố của Bộ Nội vụ và Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân.

2. Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC; đổi mới phương pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến; đảm bảo việc tuyên truyền phổ biến đến tổ dân phố, người dân trên địa bàn phường và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

3. Niêm yết công khai, đầy đủ các TTHC về tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC; trên hệ thống cổng/ Trang thông tin điện tử.

4. Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC trong đó chú trọng các lĩnh vực phát sinh nhiều giao dịch, các lĩnh vực thường xuyên có hồ sơ quá hạn, các lĩnh vực có nhiều nhóm TTHC liên thông; kịp thời có biện pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn.

5. Tiếp tục rà soát các TTHC; tập trung rà soát các quy trình thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông; đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC.

6. 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 của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; việc đánh giá, phân tích phải công khai, minh bạch, khách quan để chỉ ra được những yếu kém trong cung cấp dịch vụ công nhằm đưa ra được các giải pháp khắc phục kịp thời.

7. Triển khai thực hiện việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến theo đúng Kế hoạch, lộ trình UBND Thành phố giao; đảm bảo việc cung cấp và thực hiện giải quyết các TTHC theo đúng 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 đến năm 2025.

8. Chuyển đổi và triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; kịp thời điều chỉnh để đáp ứng được việc chỉ đạo, điều hành của chính quyền và trong cung cấp dịch vụ công.

9. Kiện toàn, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của Bộ phận Một cửa phường. Bố trí kinh phí, đầu tư trang bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết TTHC.

10. Tiếp tục kiện toàn Bộ phận Một cửa UBND phường; rà soát, sử dụng cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn và có tinh thần cao trong phục vụ

nhân dân, kỹ năng giao tiếp để thực hiện tốt các nhiệm vụ.

11. 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 những nhiễu, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.

12. Thường xuyên tham gia các lớp 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. Công chức Văn phòng-Thống kê**

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các nội dung tại mục II của Kế hoạch này;

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND Phường, UBND quận về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hải lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ.

- Rà soát, báo cáo UBND Thành phố hệ thống các trang thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Tiếp tục hoàn thiện, triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015;

#### **2. Bộ phận tiếp nhận và giải quyết TTHC:**

- Rà soát TTHC để đề xuất giảm thời gian giải quyết hồ sơ; tham mưu cho lãnh đạo trong việc 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. Công khai, minh bạch các TTHC để người dân dễ dàng tiếp cận, hiểu được trình tự, thủ tục thực hiện; niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

- Thực hiện theo đúng chỉ đạo của Thành phố về việc tổ chức ứng dụng CNTT trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo đúng lộ trình.

#### **3. Công chức Văn hóa- xã hội**

Phối hợp với đài truyền thanh và các tổ chức chính trị đoàn thể 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.

4. Đề nghị ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường Dương Nội, các

ban ngành đoàn thể phường giám sát, phối hợp triển khai Kế hoạch.

Trên đây là kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của phường Dương Nội năm 2020, đề nghị các đồng chí cán bộ, công chức chuyên môn căn cứ kế hoạch triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- UBND quận;
- phòng Nội vụ;
- TT.ĐU-HĐND-UBND-UBMTTQ phường;
- Cán bộ, công chức;
- Lưu VT./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lã Quang Thúc**

