

Số: 159/KH-UBND

Dương Nội, ngày 05 tháng 8 năm 2021

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) giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn phường Dương Nội

Thực hiện kế hoạch số 38-KH/QU ngày 31/5/2021 của Quận ủy Hà Đông về thực hiện Chương trình số 01-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy Hà Nội; Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 05/08/2021 của UBND Quận Hà Đông 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 131/KH-UBND ngày 01/7/2021 của UBND phường Dương Nội về cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn phường Dương Nội, UBND phường Dương Nội xây dựng kế hoạch triển khai tại phường như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường 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, đội ngũ cán bộ, công 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 phường đến năm 2025.

- Phân đầu Chỉ số SIPAS của phường đến năm 2023 đạt trên 80%, đến năm 2025 đạt từ 85% đến 90%.

2. Yêu cầu

- 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.

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức đối với kết quả Chỉ số Hài lòng của phường, quận hàng năm; Kết quả Chỉ số hài lòng 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 cơ quan, đơn vị.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Mở rộng các hình thức thông tin, tuyên truyền đầy đủ kịp thời, khách quan về việc triển khai và kết quả xác định chỉ số hài lòng 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 cơ quan, đơn vị.

2. Tập trung đầu tư tại bộ phận Một cửa phường 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 thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa phường, và trang thông tin điện tử phường.

4. Tiếp tục đơn giản hóa, cách giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

6. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 tự khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công tại cơ quan.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng-Thống kê

- Là đầu mối theo dõi việc cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng- SIPAS của phường. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra các công chức chuyên môn trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Phối hợp với Viện nghiên cứu phát triển kinh tế- xã hội (nếu được chọn điều tra), UBND quận để tiến hành khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức với việc cung cấp dịch vụ công của Thành phố.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát thực hiện việc niêm yết công khai TTHC theo quy định.

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.

- Tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức tại bộ phận Một cửa.

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.

Tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Cổng thông tin điện tử phường

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 mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn phường Dương Nội, 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-UBND-UBMTTQ phường;
- Cán bộ, công chức;
- Lưu VT./.



**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Thu