

Số: 78 /KH-UBND

Phú La, ngày 25 tháng 3 năm 2021

## KẾ HOẠCH

**Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2021 trên địa bàn phường Phú La**

Thực hiện Kế hoạch số 100/KH-UBND ngày 15/3/2021 của UBND quận Hà Đông về nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2021 trên địa bàn quận Hà Đông, UBND phường Phú La xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU.

#### 1. Mục đích.

Góp phần từng bước nâng cao và cải thiện vị trí xếp hạng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Thành phố Hà Nội so với các tỉnh, thành phố trên cả nước; phấn đấu Chỉ số hài lòng của thành phố Hà Nội năm 2021 cao hơn mức trung bình chung cả nước.

#### 2. Yêu cầu.

Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021 của UBND Thành phố Hà Nội về nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính SIPAS năm 2021 của thành phố Hà Nội.

### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN.

#### 1. Về Tiếp cận dịch vụ.

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, đơn vị, trên Trang thông tin điện tử phường. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua: Đài Truyền thanh phường, Bảng niêm yết công khai, Bảng tin tại Nhà văn hóa, Khu dân cư, Tổ dân phố.

- Tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

- Đẩy mạnh cung cấp thông tin về giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử phường.



## **2. Về Thủ tục hành chính.**

- Công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử phường; mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác: phát các video hướng dẫn về TTHC; bố trí đoàn viên thanh niên hỗ trợ về TTHC; hưởng ứng, tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về TTHC, dịch vụ công trực tuyến (DVCTT).

- Thường xuyên rà soát TTHC thuộc thẩm quyền, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC và đăng tải, công khai đầy đủ tại bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử phường; rà soát, tham mưu rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC.

- Rà soát, đề xuất Thành phố tăng cường số lượng TTHC liên thông để giảm thời gian đi lại, chi phí tuân thủ TTHC của người dân, doanh nghiệp.- Văn phòng HĐND&UBND phường rà soát, đánh giá hiệu quả DVCTT đang triển khai để khắc phục, đề xuất khắc phục tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả sử dụng DVCTT.

## **3. Về công chức giải quyết TTHC.**

- Bố trí, lựa chọn công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp ứng xử tốt, có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ, tác phong phục vụ để làm việc tại bộ phận Một cửa.

- 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, tổ chức.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm công chức gây phiền hà, nhũng nhiễu; công chức vi phạm nội quy, quy chế cơ quan.

## **4. Về kết quả giải quyết TTHC.**

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND phường.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

- Cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính phường tham mưu triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số



61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và hướng dẫn của Thành phố; Tổng hợp báo cáo kết quả nâng cao chỉ số SIPAS hàng tháng theo quy định.

#### **5. Về tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị.**

- Tiếp tục niêm yết công khai số điện thoại, địa chỉ mail công vụ của UBND phường, lãnh đạo UBND phường để tiếp nhận phản ánh kiến nghị theo quy định; bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ góp ý và triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị. Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả khảo sát và lấy kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân là một trong những căn cứ để đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ hàng tháng của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa.

- Duy trì chuyên mục “Hỏi đáp” trên Trang thông tin điện tử phường để lấy ý kiến cá nhân, đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC trên địa bàn phường.

#### **6. Về chế độ báo cáo.**

- Văn phòng UBND phường gửi báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục đính kèm Kế hoạch này định kỳ vào quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm (tổng hợp trong báo cáo CCHC định kỳ; bổ sung mục: Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 của phường).

### **III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ (Theo phụ lục đính kèm).**

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.**

##### **1. Văn phòng UBND phường.**

- Tham mưu cho UBND phường xây dựng kế hoạch, tổ chức hội nghị phổ biến, quán triệt về trách nhiệm của mỗi cán bộ, công chức trong việc nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

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

- Triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và theo hướng dẫn của Thành phố.

- Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC và theo kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.

## **2. Bộ phận Văn hóa thông tin.**

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số hài lòng, về các quy định hành chính, TTHC trên địa bàn phường.
- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử phường; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Trang thông tin điện tử phường.

## **3. Bộ phận Tài chính - Kế toán.**

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận có liên quan bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

## **4. Các bộ phận chuyên môn của UBND phường.**

- Căn cứ nội dung thực hiện chỉ số SIPAS, mục tiêu, yêu cầu, giải pháp thực hiện cải thiện nâng cao chỉ số SIPAS theo đúng lộ trình thời gian. (các nội dung thực hiện theo Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021 của UBND thành phố Hà Nội).

## **5. UBMTTQ và các tổ chức chính trị xã hội.**

Chủ động phối hợp triển khai tổ chức thực hiện tốt các nhiệm vụ trên địa bàn phường, góp phần cải thiện nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2021 và những năm tiếp theo.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2021 trên địa bàn UBND phường Phú La; Đề nghị các ban, ngành, đoàn thể căn cứ chức năng, nhiệm vụ triển khai thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- UBND quận Hà Đông;
- Phòng Nội vụ quận Hà Đông;
- TT Đảng ủy-HĐND-UBND phường;
- UB MTTQ và các đoàn thể phường;
- Các bộ phận chuyên môn phường;
- Lưu: VT.

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



**Nguyễn Phương Anh**



**PHỤ LỤC**

**Nhiệm vụ cụ thể giao cho các bộ phận chuyên môn UBND phường trong năm 2021**  
(Kèm theo Kế hoạch số 78/KH-UBND ngày 25/3/2021 của UBND phường Phú La)

STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì thực hiện	Bộ phận phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
I	<b>Yếu tố: Tiếp cận dịch vụ</b>				
1	- Niêm yết công khai thông tin cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC tại: Trụ sở cơ quan, đơn vị; Công/Trang thông tin điện tử -Mở rộng các hình thức công khai phù hợp như: Đài Truyền thanh, Bảng điện tử, Bảng tin của Nhà văn hóa, khu dân cư, tổ dân phố,...	Văn phòng UBND phường;	- Bộ phận VH TT	- Niêm yết thường xuyên, kịp thời - Tối thiểu 02 lần trong năm có các hình thức công khai mở rộng phù hợp	Thường xuyên
2	Tiếp tục rà soát, báo cáo UBND quận phương án sử dụng, nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa phường	Văn phòng UBND phường;	- Bộ phận Một cửa - Bộ phận TC-KT	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ, dễ sử dụng	Thường xuyên
3	Duy trì Trang thông tin điện tử phường	Văn phòng UBND phường	- Văn hóa TT	Xây dựng và cung cấp thông tin về cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC	Thường xuyên
II	<b>Yếu tố: Thủ tục hành chính</b>				
1	Rà soát, đề xuất nhóm TTHC triển khai liên thông trong năm 2021 để các ngành Thành phố xây dựng quy trình giải quyết liên thông	Văn phòng UBND (CB đầu mối KSTTHC)	- Các bộ phận chuyên môn phường	Báo cáo	Quý III/2021



STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì thực hiện	Bộ phận phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
2	Rà soát nhóm TTHC liên thông đề xuất tổ chức tiếp nhận tại UBND cấp xã: lĩnh vực tư pháp (hoặc có thành phần hồ sơ thuộc lĩnh vực tư pháp)	Bộ phận Tư pháp	Các bộ phận chuyên môn phường	Báo cáo	Quý III/2021
3	Niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Bộ phận Một cửa; - Trang Thông tin điện tử phường	Văn phòng UBND (CB đầu mối KSTTHC)	Các bộ phận chuyên môn phường	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	
<b>III</b>	<b>Yếu tố: Công chức giải quyết TTHC</b>				
1	Tham dự các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng đối với toàn thể cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa phường	Văn phòng UBND	- CBCC phường		Theo KH quận
2	Tổ chức kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại UBND phường	Văn phòng UBND	- Thành phần đoàn tự kiểm tra của UBND phường	Kiểm tra đột xuất tối thiểu 30% số bộ phận chuyên môn phường	Thường xuyên
<b>IV</b>	<b>Yếu tố: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>				
1	Tổng hợp báo cáo tháng kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải thiện Chỉ số SIPAS	Văn phòng UBND	- Bộ phận Một cửa phường	Theo mẫu báo cáo tháng của Sở Nội vụ ban hành	Trước ngày mùng 6 hàng tháng

STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì thực hiện	Bộ phận phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
2	Báo cáo rà soát, đánh giá hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai để đề xuất khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả sử dụng	Văn phòng UBND	- Bộ phận Một cửa - Các bộ phận chuyên môn phường	Báo cáo	Quý II/2021
3	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Bộ phận Một cửa	Các bộ phận chuyên môn phường	Theo quy định tại ND 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và theo hướng dẫn của Thành phố	Quý III/2021
V	<b>Yêu tố: Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>				
1	Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả tự khảo sát hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị	Cán bộ đầu mối KSTTHC phường	Bộ phận Một cửa	Phiếu Khảo sát mức độ hài lòng	Hàng tháng
2	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính, việc giải quyết TTHC	- Văn phòng UBND	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Trong năm
3	Duy trì chuyên mục "Hỏi & Đáp trực tuyến" trên Cổng thông tin điện tử quận và chuyên mục "Hỏi đáp" trên Trang thông tin điện tử các phường để lấy ý kiến cá nhân, đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	Văn phòng UBND	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên