

## 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 của thành phố Hà Nội trên địa bàn quận Ba Đình**

Thực hiện 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, UBND quận ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Xác định cụ thể trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước.

#### 2. Yêu cầu

Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả kế hoạch của UBND Quận. Các cơ quan, đơn vị xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính là một trong những thước đo quan trọng trong đánh giá hoạt động, xem đây là một trong những căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu đơn vị.

### 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 Cổng Thông tin điện tử quận, fanpage Zalo của UBND quận và các 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 Bảng tin tại Nhà văn hoá, 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.

- Tập trung đầu tư đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giải quyết TTHC. Văn phòng HĐND và UBND quận chủ trì, phối hợp với phòng Tài chính – Kế hoạch rà soát, báo cáo UBND quận phương án sử dụng, nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa quận và phường.



- Đẩy mạnh cung cấp thông tin về giải quyết TTHC trên Cổng thông tin điện tử của quận; phấn đấu trong năm 2021, 100% các phường có Cổng thông tin điện tử.

## **2. Về Thủ tục hành chính**

- Công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận các TTHC được thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng TTĐT quận, Cổng TTĐT phường; mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác: Phát hành các video hướng dẫn về TTHC, bố trí cán bộ hỗ trợ về TTHC; tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về TTHC, Dịch vụ công trực tuyến.

- Thường xuyên cập nhật các TTHC, quy trình nội bộ giải quyết TTHC; rà soát, tham mưu cắt giảm thời gian giải quyết TTHC.

- Thực hiện đăng tải công khai, đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị, trên Cổng TTĐT Quận, Cổng TTĐT phường.

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

- Các phòng chuyên môn, UBND các phường bố trí 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 Quận và phường.

- 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. Phòng Nội vụ tham mưu UBND quận tổ chức lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng đối với toàn thể cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính quận và các phường.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm trường hợp công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí; công chức gây phiền hà, nhũng nhiễu; công chức vi phạm nội quy, quy chế và các quy định. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, trong đó tập trung kiểm tra việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức. Phòng Nội vụ tham mưu UBND quận kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành nhiệm vụ, công vụ. Các cuộc kiểm tra đều được lập biên bản, ghi rõ những ưu điểm, kết quả đạt được, những hạn chế và kịp thời có kiến nghị xử lý những trường hợp vi phạm quy định để nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ nhân dân.

## **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 của các cơ quan, đơn vị.

- 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 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

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

- Tiếp tục niêm yết công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị theo quy định; bố trí 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.

- Đưa chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng thông tin điện tử của quận để lấy ý kiến cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.

## **6. Về Chế độ báo cáo**

Các cơ quan, đơn vị gửi báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục đính kèm theo 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*).

### **III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ (Phụ lục chi tiết kèm theo).**

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Thủ trưởng các phòng, ban, Chủ tịch UBND các phường**

a) Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch, căn cứ đặc điểm tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị để xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện.

b) Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về nội dung của Kế hoạch này.

##### **2. Phòng Nội vụ**

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

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các phòng, ban, UBND các phường trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Tham mưu UBND quận đưa nội dung thực hiện Kế hoạch này vào tiêu chí xác định Chỉ số CCHC năm 2021 của UBND các phường.

- Tham mưu UBND quận báo cáo UBND Thành phố về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hài lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ 3 tháng, 9 tháng, 9 tháng, năm.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức theo yêu cầu của Thành phố.

##### **3. Văn phòng HĐND và UBND quận**

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong thực hiện việc niêm yết công khai TTHC theo quy định; 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.

- Tổ chức 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.

#### **4. Phòng Văn hoá và Thông tin**

Tham mưu UBND quận tuyên truyền về 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 (SIAPS) năm 2021 của thành phố Hà Nội trên địa bàn quận Ba Đình hoặc lồng ghép trong Kế hoạch Tuyên truyền CCHC năm 2021.

Phối hợp với các phòng, ban, UBND các phường, các tổ chức đoàn thể tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hài lòng, về các quy định hành chính, TTHC.

Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Cổng TTĐT Quận; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Cổng TTĐT.

#### **5. Phòng Tài chính- Kế hoạch**

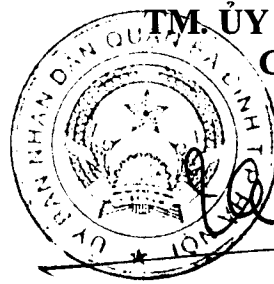
Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

**6. Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận** phối hợp triển khai Kế hoạch Khảo sát, đo lường sự hài lòng năm 2021.

UBND quận yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường tổ chức thực hiện nghiêm. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc kịp thời báo cáo UBND quận (*thông qua Phòng Nội vụ*) để xem xét, giải quyết. //

#### **Nơi nhận:**

- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ Thành phố;
- TT Quận ủy - TT HĐND quận;
- Các đ/c PCT UBND quận;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- ĐU-HĐND-UBND các phường;
- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh Quận;
- Lưu: VT, NV.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Tạ Nam Chiến**

**Phụ lục**  
**NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
*(Kèm theo Kế hoạch số 71 /KH-UBND ngày 05/02/2021 của UBND quận Ba Đình)*

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<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; Cổng TTĐT Quận, Trang TTĐT phường. - Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Bảng tin tại Nhà Văn hoá, Khu dân cư, Tổ dân phố...	Các phòng chuyên môn; UBND các phường		- 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	100% phường có Cổng TTĐT trên Cổng TTĐT Quận	Phòng Văn hoá và Thông tin	UBND các phường	Xây dựng và cung cấp thông tin về cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC	Hoàn thành trong năm 2021
3	Đầu tư đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giải quyết TTHC	Văn phòng HĐND và UBND quận	- Phòng Tài chính – Kế hoạch; - UBND các phường	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng	Quý IV năm 2021
<b>II</b>	<b>Yếu tố: Thủ tục hành chính</b>				
4	Báo cáo tình hình rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết TTHC	Văn phòng HĐND và UBND quận	- Các phòng chuyên môn; - UBND các phường	Báo cáo	Định kỳ hằng quý theo yêu cầu của Thành phố

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
5	Niên yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa, Công TTĐT Quận, Trang TTĐT phường	- Các phòng chuyên môn; - UBND các phường	Cá nhân, đơn vị liên quan	100% TTHC thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết	Thường xuyên
<b>III</b>	<b>Yếu tố: Công chức giải quyết TTHC</b>				
6	Tổ chức lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng đối với toàn thể CBCC làm việc tại Bộ phận Một cửa Quận, Phường	Phòng Nội vụ	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường	Tổ chức lớp bồi dưỡng	Quý III
7	Tổ chức kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ của đội ngũ CBCC tiếp nhận, giải quyết TTHC	Phòng Nội vụ	- Các phòng chuyên môn; - UBND các phường	Kiểm tra đột xuất 14 phường	Hoàn thành trong Quý IV
<b>IV</b>	<b>Yếu tố: Kết quả giải quyết TTHC</b>				
8	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 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	Các phòng chuyên môn; UBND các phường	Cá nhân, đơn vị liên quan	Văn bản	Thường xuyên
<b>V</b>	<b>Yếu tố: Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>				
9	Định kỳ tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính, việc giải quyết TTHC	- Văn phòng HĐND và UBND quận; - UBND các phường	Cá nhân, đơn vị liên quan	100% các đơn vị được giao nhiệm vụ	Định kỳ 6 tháng/lần
10	Đưa chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Công TTĐT của Quận để lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	Văn phòng HĐND và UBND quận	Cá nhân, đơn vị liên quan		Hoàn thành trong Quý I