

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2542/UBND-SNV

Hà Nội, ngày 05 tháng 8 năm 2021

V/v tăng cường các giải pháp cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước (SIPAS) năm 2021

Kính gửi:

- Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã.

Theo kết quả Bộ Nội vụ khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước (SIPAS) năm 2020, Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của thành phố Hà Nội đạt 85,15%, xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố.

Mặc dù kết quả Chỉ số Hải lòng của Thành phố năm 2020 thuộc nhóm các tỉnh có Chỉ số bền vững, cao nhất kể từ khi đánh giá (từ năm 2017), tăng 19 bậc so với năm 2019 (Năm 2019: Hà Nội xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố) và 05/05 tiêu chí đều cao hơn năm 2019, tuy nhiên, qua phân tích kết quả Chỉ số, một số tiêu chí, tiêu chí thành phần còn thấp hơn mức trung bình cả nước đó là: Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, Tiêu chí Công chức và Tiêu chí Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); Tiêu chí Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức và lĩnh vực tài nguyên - môi trường có Chỉ số Hải lòng thấp nhất.

Nguyên nhân là do trong quá trình thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng của Thành phố năm 2020, một số cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện chưa chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện các nhiệm vụ được giao, còn nhiệm vụ không hoàn thành hoặc chuyển tiếp sang năm 2021; người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quan tâm đúng mức đến chất lượng giải quyết TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; một số cơ quan, đơn vị qua kiểm tra còn công khai TTHC không đúng quy định, hệ thống trang thiết bị hỗ trợ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa còn chưa hoạt động tốt, nơi tiếp đón bố trí chưa khoa học, chưa gọn gàng; tiến độ triển khai mua sắm một số trang thiết bị trong danh mục mua sắm tập trung của Thành phố còn chậm, ảnh hưởng đến việc triển khai nhiệm vụ của các đơn vị; trong giải quyết TTHC, một số TTHC còn tiếp nhận và trả kết quả tại phòng chuyên môn, có hồ sơ chậm muộn nhưng không thực hiện thư xin lỗi với người dân; một số TTHC liên quan đến đất đai, xây dựng chưa có quy chế phối hợp liên thông khiến người dân, tổ chức, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần, mất nhiều thời gian, công sức và chi phí; phần mềm một cửa dùng chung của Thành phố thường xuyên bị lỗi, ảnh hưởng đến việc công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức khi đến giao dịch, phần mềm cũng chưa được kết nối liên thông với phần mềm của một số bộ ngành, ảnh hưởng đến kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC; một số TTHC chưa được cập nhật kịp thời, đầy đủ, đúng quy định trên phần mềm gây khó khăn cho công chức trong quá trình thực thi

nhiệm vụ; việc thay đổi giao diện, địa chỉ công khai TTHC từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sang Cổng Dịch vụ công quốc gia gây khó khăn cho các đơn vị trong việc tìm kiếm, kết xuất dữ liệu TTHC để niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa; một số cán bộ, công chức chưa nêu cao tinh thần trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ, có thái độ giao tiếp, ứng xử chưa đúng mực, gây bức xúc đối với công dân; nhiều UBND xã chưa có Trang thông tin điện tử nên việc đăng tải thông tin về quy định hành chính, TTHC còn chưa đa dạng, phong phú, việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức chủ yếu bằng hình thức trực tiếp; thói quen và trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của người dân tại một số vùng nông thôn, huyện ngoại thành còn chưa cao, phần lớn là người cao tuổi đi thực hiện TTHC;...

Để tăng cường các giải pháp nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của Thành phố năm 2021 và các năm tiếp theo, Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu:

1. Các sở, ban, ngành Thành phố, UBND các quận, huyện, thị xã

- Trên cơ sở Báo cáo phân tích kết quả chỉ số SIPAS năm 2020 của Thành phố (Báo cáo số 2144/BC-SNV ngày 23/7/2021 của Sở Nội vụ), các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, đề ra các giải pháp khắc phục ngay những tồn tại, thiếu sót, kiến nghị đã nêu trong Báo cáo.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt kết quả Chỉ số SIPAS năm 2020 của Thành phố (tại Báo cáo phân tích của Sở Nội vụ) và kết quả Chỉ số SIPAS năm 2020 của các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện (tại Văn bản số 1900/UBND-NC ngày 17/6/2020 của UBND Thành phố) tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị và các đơn vị trực thuộc; tiến hành kiểm tra, đối chiếu các tiêu chí, tiêu chí thành phần thấp điểm thuộc phạm vi, trách nhiệm của ngành, địa phương để xây dựng kế hoạch và đề ra nhiệm vụ, giải pháp khắc phục triệt để trong năm 2021 và các năm tiếp theo. Nghiêm túc chỉ rõ những hạn chế, nguyên nhân của từng nội dung kết quả của Chỉ số SIPAS năm 2020 của từng cơ quan, đơn vị.

- Tập trung hoàn thành 18 nhiệm vụ tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021 của UBND Thành phố 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 Hải lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2021 của thành phố Hà Nội và 10 nhiệm vụ tại Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố về cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) giai đoạn 2021-2026 của thành phố Hà Nội.

- Chỉ đạo, tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của Chính phủ; nâng cao số lượng TTHC liên thông; không để xảy ra tình trạng quá hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, không để xảy ra tình trạng những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà trong giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị; xử lý nghiêm những trường hợp tổ chức, cá nhân có biểu hiện những nhiễu, gây phiền hà và thực hiện không đúng quy định trong giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức khi giải quyết TTHC sai sót, trễ hẹn theo quy định.

- Rà soát, bổ sung trang thiết bị đảm bảo phục vụ giao dịch của cá nhân, tổ chức; bảo quản, duy trì, vận hành trang thiết bị ổn định; tăng cường công tác hướng dẫn người dân sử dụng theo chỉ đạo của UBND Thành phố tại Công văn số 5585/UBND-KSTTHC ngày 30/11/2020 và nhu cầu thực tế; trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet phục vụ cho người dân khi đến giao dịch, giải quyết công việc; tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và giải quyết TTHC; niêm yết công khai, đầy đủ nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại trụ sở, trên Cổng Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và phần mềm dùng chung 3 cấp của Thành phố theo ngành, lĩnh vực quản lý; nâng số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và dịch vụ bưu chính công ích trên các lĩnh vực quản lý. Duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại 100% sở, ban, ngành, UBND cấp huyện UBND cấp xã.

- Tổ chức lấy ý kiến hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính tại các cơ quan, đơn vị; có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục và xử lý, thông tin phản hồi kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC và quy định hành chính. Tăng cường đối thoại với người dân, doanh nghiệp thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, mở rộng các kênh để người dân, doanh nghiệp giám sát hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Đăng ký và triển khai thực hiện mô hình, ý tưởng, giải pháp mới trong công tác CCHC, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện các nội dung về Chỉ số SIPAS về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ).

2. Các cơ quan chủ trì theo dõi, tham mưu các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

- Giao Sở Nội vụ là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hài lòng chung về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của Thành phố và tham mưu cải thiện, nâng cao Tiêu chí Công chức trong Chỉ số SIPAS; đôn đốc, theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021 và Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố; tham mưu đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức toàn Thành phố; tăng cường kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và các quy định trong giải quyết TTHC của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

- Giao Văn phòng UBND Thành phố:

+ Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, Thủ tục hành chính, Kết quả giải quyết TTHC và Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị trong Chỉ số SIPAS.

+ Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức tại các Sở, ban, ngành, UBND các cấp. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân Thành

phổ trong việc tổ chức thực hiện Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC” ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ trên toàn Thành phố.

+ Định kỳ hàng tháng báo cáo UBND Thành phố về tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn, việc xử lý chậm muộn các góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính, về tiếp nhận, giải quyết TTHC của các Sở, ban, ngành, UBND các cấp và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, kịp thời tham mưu giải pháp khắc phục.

+ Thành lập Tổ Công tác kiểm tra, đánh giá công tác rà soát, bổ sung, duy trì, vận hành trang thiết bị tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố những khó khăn, vướng mắc và kịp thời tham mưu giải pháp khắc phục.

- Giao Sở Thông tin và Truyền thông:

+ Tham mưu UBND Thành phố đầu tư, nâng cấp phần mềm một cửa dùng chung của Thành phố đảm bảo được kết nối thông suốt, liên tục, hiệu quả.

+ Đổi mới, đa dạng hóa việc cung cấp thông tin trên Cổng Giao tiếp điện tử của Thành phố và trên các phương tiện truyền thông khác đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

- Giao Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư: Chủ trì tham mưu UBND Thành phố ban hành và triển khai Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức trong việc cung cấp dịch vụ công lĩnh vực tài nguyên - môi trường và lĩnh vực kế hoạch đầu tư giai đoạn 2021-2025.

(Chi tiết về chỉ tiêu, trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị tại Phụ lục 1, 2).

Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được Chủ tịch UBND Thành phố giao. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp) xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- UBMTTQ Việt Nam TPHN;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- VPTU, các Ban Đảng Thành ủy;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- Các tổ chức CT-XH Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
(Gửi UBND cấp xã trực thuộc)
- Đài PTTH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT; *a*
- VPUBTP: CVP, các PCVP;
Các phòng: NC, TKBT, TH, HCTC;
- Lưu: VT, NC_(B), SNV (20b). *a*





Phụ lục 1

BẢNG PHÂN CÔNG THỰC HIỆN CHỈ TIÊU CẢI TIẾN VÀ NÂNG CAO CÁC TIÊU CHÍ TRONG CHỈ SỐ SIPAS

(Ban hành kèm theo Công văn số: 2542/UBND-SNV ngày 05/8/2021 của UBND Thành phố)

TT	Tiêu chí	SIPAS 2020 (%)	Mục tiêu SIPAS 2021 (%)	Đơn vị theo dõi	Đơn vị chủ trì/ thực hiện
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	84,85	≥86		Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn
1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	84,43	≥87	Văn phòng UBND Thành phố	
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	85,13	≥87		
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,04	≥86		
4	Trang thiết bị phục vụ người dân dễ sử dụng	84,81	≥85		
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	89,20	≥92	Văn phòng UBND Thành phố	Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89,23	≥92		
2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89,85	≥92		
3	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90,32	≥92		
4	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	88,43	≥92		
5	Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định	88,15	≥92		
III	CÔNG CHỨC	83,61	≥87	Sở Nội vụ	Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,64	≥87		
2	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	83,36	≥87		
3	Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83,64	≥87		

TT	Tiêu chí	SIPAS 2020 (%)	Mục tiêu SIPAS 2021 (%)	Đơn vị theo dõi	Đơn vị chủ trì/ thực hiện
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	83,59	≥87		
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	83,54	≥87		
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84,10	≥87		
7	Công chức tận tình giúp đỡ	83,40	≥87		
IV	KẾT QUẢ	87,49	≥90	Văn phòng UBND Thành phố	Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn
1	Kết quả phù hợp với quy định	88,32	≥90		
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,51	≥90		
3	Kết quả có thông tin chính xác	87,69	≥90		
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	85,43	≥90		
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ	80,74	≥85	Văn phòng UBND Thành phố	Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,36	≥85		
2	Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,73	≥85		
3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,07	≥85		
4	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,80	≥85		

Phụ lục 2
BẢNG PHÂN CÔNG CÁC NHIỆM VỤ CẢI THIỆN VÀ NÂNG CAO CÁC TIÊU CHÍ TRONG CHỈ SỐ SIPAS
(Ban hành kèm theo Công văn số 292/UBND-SNV ngày 05/8/2021 của UBND Thành phố)

Bảng 1: Nhiệm vụ về công tác lãnh đạo, chỉ đạo

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Kế hoạch/Đề án cải thiện sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực tài nguyên môi trường giai đoạn 2021-2025	Sở Tài nguyên và Môi trường	- Sở Nội vụ; - Văn phòng UBND Thành phố.	Kế hoạch/ Đề án	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 143//KH-UBND ngày 11/6/2021
2.	Kế hoạch/Đề án cải thiện sự hài lòng của doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực kế hoạch đầu tư giai đoạn 2021-2025	Sở Kế hoạch và Đầu tư	- Sở Nội vụ; - Văn phòng UBND Thành phố.	Kế hoạch/ Đề án	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 143//KH-UBND ngày 11/6/2021
3.	Nghiên cứu, tham mưu xây dựng hệ thống tiêu chí phục vụ công tác khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ; - Sở Thông tin và Truyền thông; - Văn phòng UBND Thành phố.	Hệ thống tiêu chí phù hợp với khảo sát trực tuyến	Tháng 12/2021	Tại Kế hoạch số 143//KH-UBND ngày 11/6/2021
4.	Định kỳ hàng quý Báo cáo UBND Thành phố tình hình triển khai Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 12/7/2021 về triển khai Đề án 468 “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC” trên địa bàn Thành phố	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã	Báo cáo	Hàng quý	
5.	Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố hằng năm	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ	Kế hoạch	Quý IV/2021	
6.	Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công trên một số lĩnh vực dân sinh bức thiết	Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội	Sở Nội vụ	Kế hoạch	Quý IV/2021	

Bảng 2: Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
7.	- Niêm yết công khai thông tin cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC tại: Trụ sở cơ quan, đơn vị; Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của đơn vị. - Mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác: Trên Báo Hà Nội mới, Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, tại Bảng điện tử, Bảng tin của Nhà văn hóa, khu dân cư, Tổ dân phố,...	- Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã	- Sở Thông tin và Truyền thông; - Báo Hà Nội mới; - Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội.	- Niêm yết thường xuyên, kịp thời. - Tối thiểu 02 lần trong năm có các hình thức công khai mở rộng phù hợp.	Thường xuyên	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
8.	Trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet phục vụ cho khách hàng khi đến giao dịch, giải quyết công việc	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX - UBND xã, phường, thị trấn.	- Văn phòng UBND Thành phố. - Sở Thông tin và Truyền thông; - Sở Tài chính.		Tháng 8/2021	
9.	Tiếp tục rà soát trang thiết bị, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX - UBND xã, phường, thị trấn.	- Văn phòng UBND Thành phố. - Sở Thông tin và Truyền thông; - Sở Tài chính.		Tháng 8/2021	
10.	Thành lập Tổ Công tác kiểm tra, đánh giá công tác rà soát, bổ sung, duy trì, vận hành trang thiết bị tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; kiểm tra, tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố những khó khăn, vướng mắc và kịp thời tham mưu giải pháp khắc phục	Văn phòng UBND Thành phố.	- Sở Nội vụ; - Sở Thông tin và Truyền thông; - Sở Tài chính.	Thành lập Tổ trong tháng 8/2021 và tổ chức kiểm tra thường xuyên trong năm	Trong năm 2021	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
11.	100% xã, phường, thị trấn có Trang thông tin điện tử hoặc là Trang thông tin điện tử thành phần trên Cổng/Trang thông tin điện tử của UBND cấp huyện	UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông	Xây dựng và cung cấp thông tin về cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC	Hoàn thành trong quý IV/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021

Bảng 3: Tiêu chí Thủ tục hành chính

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
12.	Niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Bộ phận Một cửa; - Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố; - Trang thông tin điện tử của đơn vị. (Theo yêu cầu của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC)	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX; - UBND xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố	Thường xuyên hàng tháng	Trong năm 2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
13.	Bổ sung các mẫu hồ sơ đối với toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận Một cửa để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo, tra cứu khi có nhu cầu giải quyết TTHC	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX; - UBND xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố	Thường xuyên hàng tháng	Trong năm 2021	
14.	Bố trí công chức phụ trách hướng dẫn công dân về cách thức thực hiện TTHC, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu. Tập trung hỗ trợ công dân ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ được	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX;	Văn phòng UBND Thành phố	Thường xuyên hàng tháng	Trong năm 2021	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
	tiếp nhận.	- UBND xã, phường, thị trấn.				
15.	Triển khai Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 05/02/2021 của UBND Thành phố về Kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021 trên địa bàn Thành phố trong đó tập trung kiểm tra Sở Tài nguyên và Môi trường (Văn phòng Đăng ký đất đai và một số chi nhánh), báo cáo UBND Thành phố kết quả kiểm tra.	Văn phòng UBND Thành phố	Văn phòng UBND Thành phố		Trong năm	
16.	Tham mưu UBND Thành phố ban hành Danh mục thời hạn trình UBND Thành phố ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC đối với từng lĩnh vực	Văn phòng UBND Thành phố	Các Sở, ngành	Quyết định ban hành Danh mục	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
17.	Báo cáo tình hình trình công bố TTHC, xây dựng quy trình nội bộ và cập nhật TTHC trên Phần mềm Một cửa điện tử dùng chung thuộc trách nhiệm của các Sở, ngành	Văn phòng UBND Thành phố	Các Sở, ngành	Báo cáo	Định kỳ hàng tháng tại cuộc họp tập thể UBND TP	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
18.	Báo cáo tình hình rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa thành phần hồ sơ TTHC thuộc trách nhiệm của các Sở, ngành	Văn phòng UBND Thành phố	Các Sở, ngành	Báo cáo	Định kỳ hàng quý tại cuộc họp tập thể UBND TP	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
19.	Rà soát, đề xuất nhóm TTHC triển khai liên thông trong năm 2021 để các ngành xây dựng quy trình giải quyết liên thông	Văn phòng UBND Thành phố	- Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Báo cáo	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
20.	Rà soát nhóm TTHC liên thông để 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)	Sở Tư pháp	- Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Quy trình giải quyết liên thông trình UBND Thành phố	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021

Bảng 4: Tiêu chí Công chức

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
21.	Xây dựng Khung chương trình và tổ chức lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng đối với toàn thể cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp	Sở Nội vụ	- Sở Tài chính; - Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Khung Chương trình và tổ chức lớp bồi dưỡng	Quý IV/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
22.	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 các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	Sở Nội vụ	- Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Kiểm tra đột xuất tối thiểu 10% số cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	Thường xuyên	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
23.	Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, địa phương	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX - UBND xã, phường, thị trấn	- Văn phòng UBND Thành phố; - Sở Nội vụ.		Tháng 9/2021	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
24.	Định kỳ hàng tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, TX - UBND xã, phường, thị trấn.	Sở Nội vụ	Thường xuyên	Trong năm 2021	

Bảng 5: Tiêu chí Kết quả giải quyết TTHC

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
25.	Tổng hợp Báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải thiện Chỉ số SIPAS hàng tháng (theo mẫu báo cáo tháng ban hành kèm theo Công văn số 433/SNV-CCHC ngày 26/02/2021 của Sở Nội vụ)	Sở Nội vụ	- Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Mẫu Báo cáo hàng tháng	Hàng tháng	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
26.	Báo cáo rà soát, đánh giá hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai cung cấp để đề xuất khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả sử dụng	Văn phòng UBND Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Báo cáo	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
27.	Hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ	Văn phòng UBND Thành phố	- Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Văn bản	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021

Bảng 6: Tiêu chí Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
28.	Rà soát và khắc phục ngay tồn tại, hạn chế trong hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận Một cửa và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố		Tháng 8/2021	
29.	Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ)	- Các Sở, ban, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố		Tháng 8/2021	
30.	Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả tự khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã	Cá nhân, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Hàng tháng	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021

31.	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính, việc giải quyết TTHC	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Trong năm	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
32.	Nghiên cứu, tham mưu xây dựng hệ thống tiêu chí phục vụ công tác khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	- Các Sở, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Đúng quy định, thuận lợi trong triển khai	Quý III/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021
33.	Đưa chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để lấy ý kiến cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Đối với các đơn vị chưa có Trang Thông tin điện tử Chậm nhất trong quý IV/2021	Tại Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 22/01/2021