

Số: 124 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 11 tháng 6 năm 2020

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo

Năm 2019 là năm thứ 3 Bộ Nội vụ tiến hành đo lường Chỉ số hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính tại 63 tỉnh, thành phố. Chỉ số hải lòng được đo lường trên 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ hành chính công; Thủ tục hành chính; Công chức trực tiếp giải quyết TTHC; Kết quả cung ứng dịch vụ công; Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị và thực hiện thông qua Phiếu điều tra đối với cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch, giải quyết và nhận kết quả giải quyết TTHC. Chỉ số Hải lòng của thành phố Hà Nội năm 2019 đạt 80,09%, đạt chỉ tiêu đề ra tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ. Tuy nhiên, Hà Nội trong nhóm các tỉnh có Chỉ số Hải lòng chung chưa bền vững; thấp hơn mức trung bình chung của cả nước 4,36% (mức trung bình cả nước là 84,45%). UBND Thành phố ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo với các nội dung cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số Hải 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 Hải lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Phấn đấu Chỉ số Hải 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 Hải 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 Hải lòng (SIPAS) trên địa bàn Thành phố.

- Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch của UBND Thành phố.

- 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 năm 2019 nội bộ thành phố (*Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội tổng hợp*).

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 tận thôn, tổ dân phố, người dân trên địa bàn 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 toàn Thành phố 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 các cấp và trong cung cấp dịch vụ công.

9. Kiện toàn, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của Bộ phận Một cửa của các Sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn Thành phố. 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 các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn; 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. Tổ chức thanh tra, kiểm tra trong cung cấp dịch vụ công; 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 tổ chức 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. Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các nội dung tại mục III của Kế hoạch và Phụ lục đính kèm; kiểm tra việc giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn và Bộ phận Một cửa các đơn vị trực thuộc; tuyên truyền, phổ biến các quy định về cung ứng dịch vụ công để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu và thực hiện.

- Rà soát TTHC để đề xuất giảm thời gian giải quyết hồ sơ; 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.

- Đối với các Sở, ban, ngành: Rà soát các TTHC thuộc lĩnh vực, ngành quản lý; rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC; đề xuất phương án đơn giản hóa trình tự, thủ tục, tham mưu UBND Thành phố xem xét, quyết định. Tăng cường chỉ đạo về chuyên môn, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện các TTHC của cán bộ, công chức thuộc ngành, lĩnh vực.

- Đối với UBND các quận, huyện, thị xã: Chủ động phối hợp chặt chẽ với Sở chuyên ngành đề xuất cơ chế chính sách, giải pháp khắc phục những vướng mắc trong quá trình thực hiện nhằm tạo sự thông thoáng trong việc giải quyết TTHC, cải thiện và đáp ứng được sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ tổng hợp) về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hài lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ.

2. Các Sở, ban, ngành liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ công, cải thiện Chỉ số Hài lòng (SIPAS):

a) Sở Nội vụ

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hải lòng (SIPAS) của Thành phố. 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 Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

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

- Phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ, Bưu điện thành phố Hà Nội triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng quốc gia.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng nội bộ Thành phố.

b) Văn phòng UBND Thành phố

- Xây dựng Kế hoạch kiểm tra chuyên đề đối với việc giải quyết TTHC tại các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Khẩn trương tham mưu, trình UBND Thành phố Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các Thông tư hướng dẫn.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC.

- Xây dựng hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

c) Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và các tổ chức 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.

- 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.

d) Sở Khoa học và Công nghệ

Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

đ) Sở Tài chính

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

e) Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế và Đô thị

Xây dựng chuyên trang, chuyên mục để tuyên truyền về Chỉ số Hải lòng, về chất lượng cung ứng dịch vụ công.

g) Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

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.

(Biểu các nhiệm vụ chi tiết tại Phụ lục đính kèm theo Kế hoạch)

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội giám sát, phối hợp triển khai Kế hoạch.

UBND Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố xem xét, giải quyết. /

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ;
- UBTU MTTQ Việt Nam;
- Hội Cựu chiến binh Việt Nam;
- Bộ Nội vụ;
- TT Thành ủy, TT HĐND Thành phố;
- UBMTTQ VN TPHN;
- Hội Cựu chiến binh TPHN;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Các sở, ban, ngành TP;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- UBND các xã, phường, thị trấn;;
- Đài PTTH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT;
- VP UBTP: CVP, các PCVP; /
- Các phòng: NC, TK-BT, TH, KS TTHC;
- Lưu: VT, NC_(B), SNV.

20349 - 15



Nguyễn Đức Chung



Phụ lục
BIỂU NHIỆM VỤ GIAO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 124 /KH-UBND ngày 11/6/2020 của UBND Thành phố)

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1.	Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ công của cơ quan, đơn vị	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	- Sở Thông tin và Truyền thông; - Đài Phát thanh và truyền hình Hà Nội; - Báo Hà Nội mới.	Thường xuyên
2.	Niên yết công khai, đầy đủ các TTHC tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; rà soát việc công khai TTHC trên hệ thống Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc (nếu có)	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố	Hoàn thành trước 30/6/2020
3.	Kiến toàn Bộ phận Một cửa; Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn và tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp tốt	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn	Văn phòng UBND Thành phố	Trước 30/6/2020
4.	Tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	- Sở Nội vụ; - Văn phòng UBND Thành phố.	Trước 30/8/2020
5.	Bố trí kinh phí, đầu tư trang bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Tài chính	Trong năm
6.	Rà soát các TTHC, tập trung rà soát việc tổ chức thực hiện các quy trình giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố	Trong năm

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
7.	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố	Trong năm
8.	Tổ chức thanh tra, kiểm tra trong giải quyết TTHC; thái độ ứng xử, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	- Sở Nội vụ; - Văn phòng UBND Thành phố	Thường xuyên
9.	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng UBND Thành phố và quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND Thành phố	Thường xuyên
10.	Chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	- Các Sở, ngành; - UBND các quận, huyện, thị xã; - UBND các xã, phường, thị trấn.	Sở Khoa học và Công nghệ	Trước 30/6/2020
11.	Sửa Bộ Chỉ số CCHC nội bộ Thành phố	Sở Nội vụ	- Viện Nghiên cứu phát triển KTXH; - Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện.	30/12/2020
12.	Tổ chức triển khai Kế hoạch 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 và cơ quan hành chính nhà nước các cấp của Thành phố	Sở Nội vụ	- Viện Nghiên cứu phát triển KTXH; - Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện.	30/12/2020
13.	Tổng hợp các mô hình, sáng kiến hoặc giải pháp mới về công tác CCHC, đặc biệt các sáng kiến trong cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức	Sở Nội vụ	- Sở Tài nguyên và Môi trường; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	30/11/2020
14.	Tổ chức lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện	30/9/2020

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
15.	Tổ chức thanh tra, kiểm tra việc xây dựng quy trình và tổ chức thực hiện quy trình giải quyết TTHC ở các lĩnh vực; trọng tâm trong năm 2020 là lĩnh vực Tài nguyên và môi trường ở cả 3 cấp	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở Tài nguyên và Môi trường; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	30/11/2020
16.	Ban hành hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện	30/11/2020
17.	Thực hiện đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã	30/11/2020
18.	Rà soát, xây dựng nhóm TTHC liên thông, đề xuất tổ chức tiếp nhận tại UBND cấp xã lĩnh vực xây dựng, tư pháp	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở Xây dựng; - Sở Tư pháp.	31/12/2020
19.	Tổng rà soát hệ thống các trang thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa các cấp	Sở Thông tin và Truyền thông	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện	30/8/2020
20.	Hướng dẫn, kiểm tra việc chuyển đổi, thực hiện, duy trì, cải tiến ISO 9001:2015 theo quy định	Sở Khoa học và Công nghệ	- Sở, ban, ngành; - UBND cấp huyện	30/6/2020