

KẾ HOẠCH

Duy trì, cải thiện chỉ số hài lòng SIPAS quận Long Biên năm 2023

Thực hiện Kế hoạch 80/KH-UBND ngày 09/02/2023 của UBND quận Long Biên thực hiện công tác cải cách hành chính nhà nước, chỉ tiêu nhiệm vụ Chương trình 01-CTr/QU của Quận ủy năm 2023; UBND quận xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng SIPAS năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục triển khai thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu nhiệm vụ được giao theo Chương trình 01-CTr/QU của Quận ủy và Kế hoạch 300/KH-UBND ngày 09/8/2021 của UBND quận 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;

- Đề ra các giải pháp, xác định trách nhiệm của các phòng, đơn vị chuyên môn trong cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của quận năm 2023.

2. Yêu cầu

- Kế hoạch được triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, toàn diện gắn với nhiệm vụ chính trị và mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đơn vị, địa phương.

- Các nhiệm vụ giải pháp đề ra phải phù hợp với thực tiễn đánh giá chỉ số SIPAS năm 2022, hiệu quả, thực chất, có tác động mạnh mẽ đến kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC trên địa bàn quận.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền về chỉ số hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ hành chính

- Thực hiện Kế hoạch 97/KH-UBND ngày 16/02/2023 của UBND quận về thông tin, tuyên truyền Cải cách hành chính nhà nước, tuyên truyền chỉ số CCHC, PAPI, SIPAS đến nhân dân, nâng cao nhận thức, trách nhiệm giám sát phản hồi các ý kiến phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công.

- Thông tin tuyên truyền về nội dung chỉ số hài lòng, kết quả thực hiện chỉ số hài lòng năm 2022, các nhiệm vụ, giải pháp tập trung thực hiện để duy trì, cải thiện chỉ số hài lòng năm 2023.

- Thông tin tuyên truyền thường xuyên kịp thời về TTHC, quy trình giải quyết TTHC, các dịch vụ công trực tuyến và lợi ích từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến với nhiều hình thức phù hợp để nhân dân, tổ chức biết, lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp.

2. Thực hiện các tiêu chí đánh giá sự hài lòng

2.1. Tiếp cận dịch vụ

- Rà soát mô hình Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thân thiện, gần dân đang triển khai thực hiện tại Bộ phận một cửa quận và UBND 14 phường, đề xuất điều chỉnh, xây dựng mô hình áp dụng chung thống nhất trên địa bàn quận phù hợp với mô hình một cửa hiện đại của thành phố gắn với triển khai bộ nhận diện thương hiệu trong các ứng dụng văn phòng, nội , ngoại thất và các biển hiệu thiết kế của mô hình.

- Rà soát hiện trạng, thống kê cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất, các trang thiết bị , hạ tầng công nghệ thông tin để xây dựng, triển khai mô hình Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hiện đại các cấp tại quận, bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin, vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố triển khai thông suốt, hiệu quả.

- Triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo triển khai của thành phố, phù hợp với đặc điểm tình hình của quận, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện TTHC toàn trình.

2.2. Thủ tục hành chính

- Công khai các TTHC, các thông tin yêu cầu công khai theo quy định đảm bảo đầy đủ, dễ hiểu, dễ tra cứu.

- Rà soát các quyết định công bố TTHC, quy trình giải quyết TTHC còn hiệu lực; loại bỏ những thủ tục, quy trình hết hiệu lực, đã bị bãi bỏ công khai đầy đủ, kịp thời với nhiều hình thức phù hợp; rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.

- Rà soát, điều chỉnh, bổ sung các quy trình giải quyết công việc nội bộ liên quan TTHC (không phải quy trình giải quyết TTHC).

2.3. Đội ngũ cán bộ, công chức

- Xây dựng, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức Bộ phận một cửa đảm bảo số lượng, chất lượng, đúng quy định.

- Tập huấn nâng cao năng lực cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa quận, phường về kỹ năng giao tiếp, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân, kỹ năng giải quyết hồ sơ hành chính theo quy định.

2.4. Kết quả giải quyết TTHC

- Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC, hồ sơ, giấy tờ liên quan đến TTHC đã được tiếp nhận giải quyết tại UBND các phường theo triển khai hướng dẫn của thành phố.

- Triển khai thực hiện các sáng kiến trong thực hiện TTHC gắn với Kế hoạch thực hiện Đề án Mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội và tại quận Long Biên; Đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2.5. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng, trước hạn kể cả

TTHC liên thông giữa các cấp không có hồ sơ chậm bước, quá hạn, kể cả quá hạn theo giờ, phút gắn với đánh giá người đứng đầu, công chức hàng tháng.

- Thực hiện nghiêm túc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, quy định đối thoại về TTHC, giải quyết TTHC định kỳ hàng năm. Tiếp nhận giải quyết kịp thời các phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC.

- Đổi mới phương thức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ hành chính đảm bảo thu nhận ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức về chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước quận, phường.

3. Chế độ báo cáo

- Các phòng, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao định kỳ hàng quý lồng ghép với báo cáo CCHC 6 tháng, 9 tháng năm 2023.

- Công khai kết quả đo lường khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ, kết quả tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC tại bảng niêm yết của bộ phận một cửa quận, phường và trên Cổng thông tin điện tử quận, phường.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ quận

- Chủ trì tham mưu UBND quận triển khai, tổ chức thực hiện kế hoạch.

- Tổng hợp, báo cáo UBND quận, thành phố kết quả thực hiện kế hoạch gắn với báo cáo công tác CCHC định kỳ hàng quý, năm.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai các hoạt động xây dựng, triển khai mô hình Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại các cấp tại quận

- Tổ chức khảo sát, điều tra, tổng hợp, báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công năm 2023.

2. Văn phòng HĐND - UBND quận

- Triển khai hướng dẫn các đơn vị đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo hướng dẫn của thành phố và công tác kiểm soát TTHC theo kế hoạch. Kiểm tra rà soát các TTHC, quy trình giải quyết TTHC kịp thời kiến nghị, điều chỉnh bổ sung, hủy bỏ các quy định không phù hợp, đề xuất rút ngắn thời gian thực hiện, hoặc thực hiện liên thông TTHC.

- Phối hợp với phòng Nội vụ khảo sát đánh giá đề xuất các nội dung điều chỉnh mô hình một cửa hiện đại cấp quận, phường.

- Hướng dẫn các phòng ban đơn vị thực hiện rà soát, xây dựng, điều chỉnh các quy trình giải quyết công việc nội bộ của đơn vị.

- Duy trì, cập nhật kịp thời thông tin tuyên truyền về kết quả thực hiện tác cải cách hành chính, kết quả thực hiện chỉ số SIPAS trên chuyên mục tuyên truyền cải cách hành chính trên cổng thông tin điện tử quận, phường.

3. Phòng Văn hóa - Thông tin quận

Thường xuyên thông tin tuyên truyền về kết quả thực hiện công tác CCHC, chỉ số SIPAS theo kế hoạch; Hướng dẫn UBND các phường công tác thông tin tuyên truyền về kết quả thực hiện chỉ số SIPAS của quận, phường hàng tháng.

4. Phòng Tài chính - Kế hoạch quận

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND quận bố trí kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch.

5. Các phòng, ban, đơn vị quận UBND các phường

- Phối hợp, triển khai thực hiện các nội dung kế hoạch theo triển khai, hướng dẫn của UBND quận.

- Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch định kỳ lồng ghép với báo cáo cải cách hành chính, báo cáo công tác hàng quý, năm của đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng lòng SIPAS quận Long Biên năm 2023, UBND quận yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ;
- TT Quận ủy, HĐND quận;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND quận;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, NV. (03)

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



Đinh Thị Thu Hương

PHỤ LỤC

NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch 249 /KH-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2023 của UBND quận Long Biên)

STT	THỜI GIAN, NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KẾT QUẢ	THỜI GIAN THỰC HIỆN
I.	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH				
1	Xây dựng kế hoạch duy trì, cải thiện chỉ số hài lòng năm 2023	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND – UBND quận UBND các phường	Kế hoạch	Tháng 5/2023
2	Xây dựng kế hoạch, triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ hành chính SIPAS năm 2023	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND – UBND quận UBND các phường	Kế hoạch	Tháng 5/2023
II.	TỔ CHỨC THỰC HIỆN				
1	Rà soát hiện trạng, thống kê cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, hạ tầng CNTT, đội ngũ CBCC làm việc tại BP 1 của quận, phường	Văn phòng HĐND – UBND quận	Phòng Nội vụ	Báo cáo kết quả khảo sát	Tháng 2/2023
2	Báo cáo chủ trương điều chỉnh mô hình một cửa, đề xuất thực hiện các sáng kiến cải cách hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND – UBND quận	Báo cáo	Tháng 5/2023
3	Rà soát, đề xuất rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.	Phòng Nội vụ Văn phòng HĐND- UBND quận	- Các phòng, ban, đơn vị quận - UBND các phường	Báo cáo	Tháng 5/2023

STT	THỜI GIAN, NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KẾT QUẢ	THỜI GIAN THỰC HIỆN
4	Rà soát lập danh mục TTHC, quy trình thực hiện TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận, phường, loại bỏ các TTHC bị bãi bỏ điều chỉnh bổ sung niêm yết công khai bộ phận một cửa, trên cổng thông tin điện tử quận, phường	Văn phòng HĐND-UBND quận	- Các phòng, ban, đơn vị quận - UBND các phường	Danh mục TTHC	Tháng 5/2023
5	Điều chỉnh, bổ sung mô hình bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thân thiện, gần dân phù hợp với mô hình một cửa hiện đại của thành phố.	Văn phòng HĐND-UBND Phòng Nội vụ	UBND các phường	Mô hình	Tháng 6/2023
6	Triển khai thực hiện mô hình	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND – UBND quận UBND các phường		Quý II/2023
7	Rà soát, tổng hợp danh mục quy trình nội bộ (ngoài TTHC) liên qua đến giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, đơn đốc thực hiện	Văn phòng HĐND-UBND quận	- Các phòng, ban, đơn vị quận - UBND các phường	Quyết định công bố danh mục quy trình	Theo triển khai của thành phố
8	Số hóa kết quả giải quyết TTHC, hồ sơ giấy tờ liên quan đến TTHC	Văn phòng HĐND-UBND quận	- Các phòng, ban, đơn vị quận - UBND các phường		Thường xuyên
9	Kiểm soát, công khai kết quả giải quyết TTHC hàng tháng của các phòng, ban, đơn vị quận phường, gắn với đánh giá công chức hàng tháng	Văn phòng HĐND-UBND quận Phòng Nội vụ	- Các phòng, ban, đơn vị quận	Thông báo	Thường xuyên hàng tháng

STT	THỜI GIAN, NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KẾT QUẢ	THỜI GIAN THỰC HIỆN
III	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				
1	Tuyên truyền về công tác CCHC, kết quả thực hiện chỉ số SIPAS	- Phòng Văn hóa – Thông tin - UBND các phường	- Phòng Nội vụ, - Văn phòng HĐND – UBND quận	Tin bài tuyên truyền	Thường xuyên, 1 tuần 1 tin bài
2	Biên tập nội dung tuyên truyền hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận một cửa, phát cho nhân dân để tuyên truyền đến nhân dân.	Phòng Nội vụ Phòng Văn hóa - Thông tin	Văn phòng HĐND – UBND quận UBND các phường	Clip tuyên truyền, tờ gấp tuyên truyền	Tháng 7/2023
IV	CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG				
1	Tập huấn nghiệp vụ bồi dưỡng kỹ năng cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa quận, phường	Phòng Nội vụ Trung tâm bồi dưỡng chính trị	Văn phòng HĐND – UBND quận UBND các phường	Quyết định mở lớp	Tháng 6/2022