

KẾ HOẠCH**Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Quy hoạch – Kiến trúc Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo.**

Thực hiện Kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 11/6/2019 của UBND thành phố Hà Nội về việc 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, Sở Quy hoạch - Kiến trúc xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện với các nội dung 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 Sở Quy hoạch - Kiến trúc, 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 thủ tục hành chính (TTHC).

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan 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 cơ quan.

- Phấn đấu Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Quy hoạch - Kiến trúc tiếp tục đạt trên 80%.

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) tại Sở Quy hoạch - Kiến trúc

- 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.

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 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 công/ 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. Chuyên đổi và triển khai 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. 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. Tiếp tục kiện toàn Bộ phận Một cửa; 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.

10. 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.

11. 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

Đoàn kiểm tra công vụ của Sở Quy hoạch – Kiến trúc có trách nhiệm Kiểm tra việc giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn và Bộ phận Một cửa.

Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- 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.

- 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.

- 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 Hải lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ.

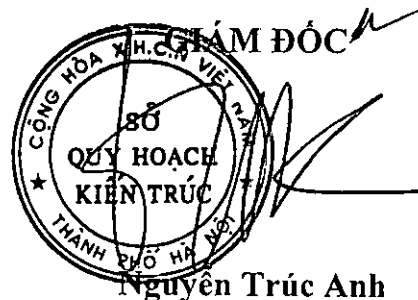
Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng, đơn vị có trách nhiệm tổ chức quán triệt các nội dung, yêu cầu Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức và người lao động thuộc đơn vị biết và nghiêm túc thực hiện.

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

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Quy hoạch – Kiến trúc Hà Nội năm 2020 và các năm tiếp theo. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc, các phòng, đơn vị kịp thời thông báo về Bộ phận trực Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố (để b/cáo);
- Sở Nội vụ (để ph/hợp);
- Các PGĐ Sở (để ch/đạo);
- Các Phòng, đơn vị (để th/hiện);
- Lưu VT, VPS. *VT*



Nguyễn Trúc Anh

Phụ lục
BIỂU NHIỆM VỤ GIAO CÁC PHÒNG, ĐƠN VỊ NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG.
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 3413/KH-QHKT ngày 03 tháng 7 năm 2020 của Sở Quy hoạch – Kiến trúc)

STT	Nội dung công việc	Phòng chủ trì	Phòng phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ công của cơ quan, đơn vị	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Thường xuyên
2	Niêm 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)	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	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	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Hoàn thành 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	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Hoàn thành 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	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	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	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Trong năm
7	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Trong năm

STT	Nội dung công việc	Phòng chủ trì	Phòng phối hợp	Thời gian thực hiện
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	Văn Phòng, Thanh tra Sở	Các phòng có liên quan	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	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Thường xuyên
10	Chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Văn Phòng	Các phòng có liên quan	Trước 30/6/2020



