

Số: /KH-UBND

Phú Lâm, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phường Phú Lâm năm 2024

Thực hiện Quyết định số 7564/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND quận Hà Đông về việc Phê duyệt và công bố Chỉ số CCHC năm 2023 của các phòng chuyên môn quận và UBND các phường; Thực hiện Kế hoạch số 147/QĐ-UBND ngày 22/3/2024 của UBND quận Hà Đông về cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của quận Hà Đông năm 2024.

Để tiếp tục duy trì, phát huy những kết quả đạt được, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số CCHC, phường Phú Lâm ban hành Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao chỉ số CCHC năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Kế hoạch CCHC nhà nước của phường giai đoạn 2021-2025, đảm bảo mục tiêu đề ra.
- Tiếp tục duy trì các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; cải thiện, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần bị trừ điểm hoặc đạt điểm thấp.
- Phân đấu năm 2024, chỉ số CCHC của phường tiếp tục nằm trong Top 5 phường có chỉ số CCHC cao thuộc quận.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 20/02/2024 của UBND phường về kế hoạch công tác CCHC phường năm 2024 và các văn bản chỉ đạo của UBND phường về duy trì, cải thiện, nâng cao các chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024.
- Các ngành, bộ phận, đặc biệt là bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, các ngành, bộ phận chuyên môn phối hợp, chủ trì các nội dung, lĩnh vực trong chỉ số PAR-INDEX, chỉ số SIPAS của phường, đánh giá đúng kết quả thực hiện các nội dung CCHC liên quan đến ngành, lĩnh vực phụ trách.
- Triển khai hệ thống các giải pháp, khắc phục ngay những tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm, nhằm cải thiện, nâng cao chỉ số PAR-INDEX, chỉ số SIPAS năm 2024 của phường.

II. THỰC TRẠNG CHỈ SỐ CCHC PHƯỜNG PHÚ LÂM NĂM 2023

1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2023.

Năm 2023, UBND Quận Hà Đông tổ chức đánh giá kết quả CCHC đối với

các phòng ban chuyên môn quận và UBND các phường theo Kế hoạch số 235/KH-UBND ngày 16/8/2023 và công văn số 467/NV ngày 19/10/2023 về việc hướng dẫn tự chấm điểm.

Theo kết quả chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 được công bố tại Quyết định số 7564/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND quận Hà Đông, chỉ số CCHC năm 2023 của phường đạt 95.06%, tương ứng 95,6 điểm, xếp thứ 01/17 phường, tăng 6 bậc so với năm 2022, chỉ số CCHC phường đứng thứ 7 /17 phường. Trong đó:

- Điểm thẩm định do Quận chấm đạt 65.06/70 điểm, xếp thứ 01/17 quận, huyện, thị xã.

- Điểm ĐTXHH do người dân, doanh nghiệp đánh giá đạt 30/30 điểm, đạt điểm tối đa.

Tổng là 95,06 điểm, xếp thứ 01/17 phường.

Kết quả Chỉ số CCHC của phường Phú Lãm theo 08 nội dung

TT	Nội dung	Điểm thẩm định/Điểm tối đa	Tăng/giảm so với năm 2023
1	Chỉ đạo điều hành CCHC	18/20	+ 02 điểm
2	Cải cách thể chế	2,5/3	- 0,5 điểm
3	Cải cách TTHC và thực hiện cơ chế MC, MCLT	14,4/16	+ 1,6 điểm
4	Nâng cao chất lượng đội ngũ Cán bộ, công chức	9,7/10	+ 0,25 điểm
5	Quản lý Tài chính - Cải cách Tài chính công	6/6	0 điểm
6	Hiện đại hoá Hành chính	10/10	+ 2,5 điểm
7	Tác động đến phát triển kinh tế - xã hội	5/5	+ 01 điểm
8	Điểm điều tra xã hội học	30/30	+ 0,15 điểm
	CHỈ SỐ CCHC	95,06/100	+ 7 điểm (Năm 2022 đạt 88,06 điểm)

1.1. Ưu điểm

Tổng số điểm CCHC năm 2023 của phường tăng 7 điểm so với năm 2022 (năm 2022 đạt 88.06 điểm). Trong đó, có 6/8 trục nội dung tăng điểm; có 1/8 trục nội dung có giá trị điểm giữ nguyên chỉ số tăng so với năm 2022 (gồm: *Chỉ đạo điều hành Cải cách hành chính; Cải cách Thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông; Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công; Hiện đại hoá hành chính; tác động đến phát triển Kinh tế - xã hội*).

Chỉ số hài lòng (là một phần nằm trong ĐT XHH) của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ hành chính của phường đạt 100 % hài lòng và rất hài lòng, đạt 30/30 điểm tăng 0,15 điểm so với năm 2022 (năm 2022 đạt 29.75 điểm).

1.2. Hạn chế

- Mặc dù mức điểm CCHC tăng 07 điểm với 07 nội dung, nhưng vẫn còn 01 nội dung bị giảm điểm: cải cách thể chế, giảm 0,5 điểm so với năm 2022. (Năm 2022 nội dung này được 3/3 điểm, năm 2023 là 2,5/3). Nguyên nhân là do phường gửi thiếu 01 Kế hoạch và 01 Báo cáo (kế hoạch Theo dõi thi hành pháp luật năm 2023 avaf Báo cáo Rà soát văn bản quy phạm pháp luật).

2. Những tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt kết quả tốt.

Kết quả chỉ số của các tiêu chí, tiêu chí thành phần do quận Hà Đông thẩm định, Phường Phú Lãm có 04 Chỉ số đạt điểm tối đa. Cụ thể:

2.1. Chỉ số "Cải cách Tài chính công"

- Đối với chỉ số này trong 03 năm liên tiếp: 2020,2021,2022 phường Phú Lãm đều đạt điểm tối đa.

2.2. Chỉ số "Hiện đại hoá hành chính"

Năm 2023, chỉ số "Hiện đại hoá hành chính" của phường Phú Lãm tăng 2,5 điểm so với 2022, đạt điểm tối đa: 10/10 điểm do được sự quan tâm đầu tư về cơ sở vật chất của quận Hà Đông, các chỉ tiêu về chuyển đổi số, ứng dụng CNTT, thực hiện đề án 06 đều đạt, cơ sở vật chất và nền tảng số đảm bảo yêu cầu tiếp nhận hồ sơ của cán bộ, công chức phường nên tất cả chỉ số, chỉ số thành phần đều đạt chỉ tiêu đề ra

2.3. Chỉ số "Tác động đến phát triển kinh tế xã hội"

Năm 2023, phường Phú Lãm hoàn thành và vượt chỉ tiêu các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội, trong đó chỉ tiêu về Thuế đạt 143 %. Vượt 43% so với 2022, các nhiệm vụ trọng tâm về Kinh tế xã hội đều hoàn thành và được quận Hà Đông tặng Giấy khen cho cán bộ và nhân dân phường về phát triển Kinh tế xã hội và hoàn thành các nhiệm vụ đề ra. Chỉ tiêu này năm 2023 được 5/5 điểm, tăng 01 điểm so với 2022.

2.4. Điểm điều tra xã hội học

Năm 2023, điểm điều tra xã hội học của phường được thực hiện qua hình thức quét mã Qr sau khi công dân giải quyết TTHC của phường và được chuyển đến Phòng Nội vụ tổng hợp, thông báo. Kết quả chỉ số SIPAS của phường đạt 100% hài lòng và rất hài lòng, được quy đổi 30 điểm, là 1 trong 5 phường có chỉ số hài lòng đạt điểm tối đa do Phòng Nội vụ Thống kê (Tăng 0,15 điểm do chỉ số hài lòng năm 2022 đạt 29,85 điểm).

3. Những tiêu chí, tiêu chí thành phần trung bình, thấp, chưa đạt điểm tối đa:

3.1. Kết quả chỉ số của các tiêu chí, tiêu chí thành phần do quận thẩm định, chấm điểm, phường Phú Lãm có 04/8 tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm. Cụ thể:

- Công tác chỉ đạo, điều hành: Mất điểm phần 1.6: Sáng kiến và áp dụng hiệu quả sáng kiến trong thực hiện công tác Cải cách hành chính, cải thiện các chỉ số PAR-Index, SIPAS, PAPI do phường không có sáng kiến kinh nghiệm trong công tác CCHC, quận chấm 0 điểm.

- Cải cách Thể chế: Thiếu Báo cáo Rà soát văn bản quy phạm pháp luật, phần 2.1: Tổ chức thực hiện các VBQPPL, văn bản quản lý điều hành của cấp trên và 2.2: Kiểm tra, rà soát, xử lý hệ thống hóa VBQPPL.

- Cải cách Thủ tục hành chính: Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công mức độ 3,4 của phường không đạt (Tổng số Hồ sơ mức độ 3: $762/4080 = 18,67\%$, chỉ tiêu quận giao là 40-50%). Bị trừ điểm mục: 3.3. Kết quả giải quyết (3.3.3. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích- Không có; 3.3.4. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3; 3.3.5: Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4)

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức: Phần 4.1: Nâng cao chất lượng cán bộ, công chức phường: 0,7/10 (Chỉ tiêu thành phần 4.1.4: Kết quả đánh giá chất lượng, hiệu quả công việc của Chủ tịch UBND phường- không đủ 12/12 tháng xuất sắc).

3.2. Nguyên nhân

- Năm 2023 UBND phường có gửi đăng ký ý tưởng sáng kiến kinh nghiệm tuy nhiên chỉ là ý tưởng nên không được công nhận, vì vậy không có điểm sáng kiến kinh nghiệm trong cải cách hành chính. Công tác tìm kiếm, triển khai mô hình, sáng kiến trong công tác CCHC chưa có nhiều sáng kiến mang tính đột phá, hoặc sáng kiến chỉ được thực hiện trong phạm vi hẹp, chỉ là ý tưởng nên chưa được công nhận.

- Bộ phận Tư pháp phường gửi thiếu 01 Kế hoạch, 01 báo cáo, (Kế hoạch rà soát văn bản quy phạm pháp luật; Báo cáo rà soát Văn bản quy phạm pháp luật) nên bị trừ điểm phần Cải cách thể chế;

- Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 của phường không đạt chỉ tiêu đề ra do: số lượng hồ sơ mức độ 1,2, chứng thực trực tiếp nhiều, ít công dân lựa chọn hồ sơ chứng thực điện tử; Tỷ lệ hồ sơ lĩnh vực Hộ tịch và liên thông trực tuyến thực hiện 99-100% mức độ 3,4 nhưng số lượng hồ sơ ít.

- Kết quả đánh giá Chủ tịch UBND phường có 6 tháng xuất sắc, 05 tháng hoàn thành Tốt, 01 tháng hoàn thành nhiệm vụ (0,7/10 điểm)

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CÔNG TÁC CCHC 3 THÁNG ĐẦU NĂM 2024

- Ba tháng đầu năm 2024, 100% các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch CCHC năm của phường đã được các ngành, bộ phận chuyên môn tham mưu xây dựng Kế hoạch triển khai đầy đủ (*Kế hoạch CCHC; Thông tin, tuyên truyền CCHC; Tự Kiểm tra CCHC; Kiểm soát TTHC; Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính; Ủy quyền trong giải quyết TTHC; Xây dựng quy trình nội bộ; Rà soát, đơn giản hoá quy trình công việc nội bộ; Duy trì hệ thống*

quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015; Tuyên truyền công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Kế hoạch Tổ chức đối thoại với tổ chức, công dân về TTHC, việc giải quyết TTHC năm 2024;)

- Chế độ báo cáo định kỳ với Quận được thực hiện đảm bảo đúng tiến độ (*Báo cáo CCHC quý I; Báo cáo Kiểm soát TTHC quý I; Báo cáo kết quả SIPAS tháng 1, tháng 2, ...*)

- Một số nhiệm vụ đã có kết quả: Công tác tự kiểm tra công vụ (*kiểm tra 100% các ngành, bộ phận về việc chấp hành kỷ cương hành chính trước, trong và sau Tết nguyên đán; tự kiểm tra công tác CCHC, kiểm tra công vụ trong quý I/2024*); Xây dựng danh mục và ban hành quy trình giải quyết công việc nội bộ trong năm 2024 (*Đã ban hành quyết định phê duyệt Danh mục; Quyết định ban hành quy trình nội bộ; Quyết định phê duyệt danh mục đơn giản hoá quy trình nội bộ; Quyết định đơn giản hoá quy trình công việc nội bộ*).

IV. NHIỆM VỤ KHẮC PHỤC, CẢI THIỆN CHỈ SỐ CCHC NĂM 2024 (Theo phụ lục gửi kèm)

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các ngành, bộ phận thuộc phường

- Triển khai có hiệu quả Kế hoạch CCHC năm 2024 của UBND phường ban hành tại Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 27/02/2024. Kịp thời khắc phục các tồn tại, hạn chế trong Chỉ số CCHC của phường năm 2023 đã được nêu ra;

- Chủ động đề xuất các mô hình, giải pháp, cách làm hay, hiệu quả trong công tác CCHC đang áp dụng, hoặc đề xuất mô hình mới, sáng kiến hay trong công tác CCHC gửi về Văn phòng tổng hợp báo cáo Phòng Kinh tế quận.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức; xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức phường chuyên nghiệp, liêm chính, tận tụy, chấp hành nghiêm pháp luật trong thực thi công vụ.

- Tiếp tục thực hiện rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC tại ngành, bộ phận, triển khai có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Tuyên truyền, nâng cao nhận thức trong giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, nhất là việc sử dụng thường xuyên phần mềm Một cửa điện tử trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Rà soát, phân tích, có giải pháp phù hợp để tiếp tục phát huy các kết quả đạt được và khắc phục các nội dung còn tồn tại, chưa đạt yêu cầu, các tiêu chí bị trừ điểm.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và trả kết quả trên phần mềm Một cửa, một cửa điện tử liên thông trên Cổng Dịch vụ công Hà Nội và Cổng Dịch vụ công Quốc gia; ban hành văn bản xin lỗi kèm theo kết quả giải quyết hồ sơ khi trả kết quả trễ hẹn, đăng tải kết quả trên trang thông tin điện tử phường.

- Thực hiện nghiêm chế độ báo cáo theo quy định, đặc biệt đối với các báo cáo tham mưu UBND phường gửi các cơ quan ngành dọc cấp trên và UBND quận

Hà Đông.

2. Văn phòng UBND phường:

- Chủ trì tham mưu UBND phường chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2024; phối hợp với các ngành, bộ phận triển khai các giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế của Chỉ số Par Index phường năm 2024, nâng cao điểm số của các chỉ số trong năm 2024 và các năm tiếp theo.

- Tham mưu UBND phường tăng cường công tác kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC và tái kiểm tra việc khắc phục các tồn tại đối với các ngành, bộ phận đã được kiểm tra. Kiến nghị xử lý nghiêm các hành vi những nhiều, vi phạm đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, giao tiếp ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức phường.

- Thực hiện chế độ báo cáo hàng tháng, hàng quý theo đúng chỉ đạo tại Kế hoạch CCHC của quận và Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số CCHC của quận.

- Chủ trì thực hiện triển khai, đôn đốc, tổng hợp các sáng kiến đổi mới sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC, đặc biệt là cải cách TTHC.

- Tiếp tục thực hiện duy trì, cải tiến HTQLC theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định. Tiếp thu hướng dẫn của Phòng Kinh tế quận chuyển đổi hệ thống ISO từ phiên bản giấy sang phiên bản điện tử sau khi có hướng dẫn

- Tham mưu UBND phường triển khai, theo dõi, đôn đốc việc rà soát, xây dựng và thực hiện quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) sau khi được xây dựng.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đảm bảo theo quy định, nhất là các phản ánh, kiến nghị trên Công dịch vụ công quốc gia, Công dịch vụ công Thành phố.

- Tham mưu UBND phường theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của quận, Chủ tịch UBND quận giao, đảm bảo hoàn thành đúng thời gian yêu cầu.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời danh mục TTHC, trình UBND phường công khai theo thẩm quyền.

3. Bộ phận Tư pháp

- Ban hành đầy đủ các Kế hoạch, thực hiện báo cáo rà soát văn bản QPPL theo đúng thời hạn quận giao. Thường xuyên rà soát, kiến nghị UBND quận kịp thời sửa đổi, bổ sung, thay thế các văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, đảm bảo các văn bản quy phạm pháp luật của quận được ban hành đồng bộ, thống nhất, hợp lý và có tính khả thi cao.

- Thực hiện các nội dung về theo dõi thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn thi hành. Báo cáo đúng thời gian quy định.

4. Bộ phận Văn hóa và Thông tin

- Tham mưu UBND phường triển khai Kế hoạch thông tin, tuyên truyền CCHC, kiểm soát TTHC của phường. Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện hiệu quả công tác tuyên truyền, đổi mới về nội dung, hình thức, chú trọng tuyên truyền

về những thành tựu, sáng kiến, kinh nghiệm, cách làm hay trong công tác CCHC (đảm bảo đầy đủ 08 hình thức tuyên truyền, khuyến khích đổi mới sáng tạo trong công tác Tuyên truyền để dễ nắm bắt, thực hiện).

- Chủ trì tham mưu ban hành và theo dõi, hướng dẫn tổ chức triển khai các văn bản theo quy định của Sở Thông tin và Truyền thông, phòng Văn hoá thông tin về Chính quyền điện tử, chính quyền số, chuyển đổi số trên địa bàn phường.

- Duy trì chuyên trang, chuyên mục đưa tin về công tác CCHC, chỉ số Par Index, chỉ số Sipas; vai trò, ý nghĩa của CCHC đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của phường; đăng tải đầy đủ các văn bản của phường về công tác CCHC; các hoạt động CCHC của cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường trên Trang Thông tin điện tử phường. Đồng thời, nghiên cứu bố trí thêm mục “Hiển kế CCHC” để tiếp nhận các ý kiến, sáng kiến giải pháp của người dân, tổ chức trên địa bàn phường về công tác CCHC.

- Tăng cường đưa tin, bài về các mô hình hay, hiệu quả, các gương điển hình trong thực hiện công tác CCHC trên địa bàn phường.

5. Bộ phận Tài chính - Kế toán

- Tiếp tục tham mưu UBND phường thực hiện hoàn thành 100% các nội dung kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách.

- Công khai dự toán ngân sách Thu - Chi theo quy định.

- Thực hiện tham mưu Tăng thu nhập công chức từ các khoản tiết kiệm chi.

- Xây dựng báo cáo dự toán và chấp hành dự toán đúng theo quy định.

6. Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

- Thực hiện tốt quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông, phối hợp với các ngành, bộ phận chuyên môn phường và các phòng, ban chuyên môn quận trong việc giải quyết TTHC, đảm bảo không có hồ sơ trễ hạn trên thực tế cũng như trên hệ thống phần mềm. (Công khai đầy đủ kết quả giải quyết TTHC trên trang thông tin điện tử phường và Thư xin lỗi, hẹn lại thời gian giải quyết nếu hồ sơ trễ hạn).

- Tăng cường tuyên truyền, vận động và hướng dẫn người dân thực hiện các hồ sơ trên môi trường mạng; tăng cường chứng thực điện tử và các hồ sơ Dịch vụ công mức độ 3, 4, bảo đảm chỉ tiêu quận giao.

- Niêm yết công khai, đầy đủ các Thủ tục hành chính do Thành phố Hà Nội công bố, hướng dẫn người dân thực hiện theo đúng quy trình đã xây dựng.

- Công khai đầy đủ thông tin Đường dây nóng, hòm thư góp ý, Địa chỉ tiếp nhận Phản ánh, kiến nghị của công dân về quy định hành chính, hành vi hành chính của quận và của phường; Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; thông tin, số điện thoại của Lãnh đạo, trưởng bộ phận Một cửa phường và cán bộ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; hướng dẫn người dân thực hiện các TTHC trên hệ thống Dịch vụ công.

VI. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Các đơn vị định kỳ hàng quý thực hiện báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này về phường (qua Văn phòng). Thời gian gửi báo cáo

trước ngày 05 tháng cuối quý. Văn phòng UBND phường tổng hợp báo cáo của phường, cùng kỳ với Báo cáo CCHC quý, nộp về Phòng Nội vụ quận trước mùng 10 tháng cuối quý (hoặc khi có Văn bản yêu cầu của quận).

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024 của phường Phú Lâm. Yêu cầu các ngành, bộ phận nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ quận;
- TT Đảng ủy;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND;
- MTTQ, Trưởng các ngành, bộ phận;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Ngọc Anh

PHỤ LỤC I
PHÂN CÔNG CÁC NHIỆM VỤ CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDES)

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 104 /KH - UBND ngày 28/3/2024 của UBND phường Phú Lãm)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai toàn diện các Chương trình, Kế hoạch công tác củ phường. Theo dõi, đôn đốc thực hiện đầy đủ , đúng tiến độ các nhiệm vụ Quận ủy, UBND Quận, Đảng ủy phường giao	Văn phòng UBND phường	Các ngành, BP chuyên môn	Tổng hợp hàng tháng
2	Tìm kiếm các mô hình sáng kiến mới trong công tác CCHC	Văn phòng UBND	Các ngành, BP chuyên môn phường.	Tháng 9/2024
3	Tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC và giải quyết TTHC	- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	- Văn phòng UBND; các BP chuyên môn	Quý II, Quý IV/2024
4	Duy trì tốt hệ thống Trang thông tin điện tử phường, thường xuyên cập nhật nội dung tin tức mới. Duy trì chuyên mục Hỏi và đáp về TTHC trên trang TTĐT và Trang Facebook.	- Bộ phận văn hóa thông tin	- Các ngành, bộ phận thuộc phường	Thường xuyên
5	Tổ chức tự kiểm tra công vụ, tự kiểm tra công tác CCHC	Văn phòng	Các ngành, BP chuyên môn	Quý I, II, III, IV và đột xuất
6	Thực hiện nghiêm quy định về trách nhiệm người đứng trong công tác CCHC (Phân công Chủ tịch UBND phường trực tiếp phụ trách công tác CCHC).	Văn phòng UBND phường tham mưu		Thường xuyên
7	Tổ chức đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC của phường	Bộ phận một cửa	- Các ngành, bộ phận chuyên môn	Thường xuyên, Tổng hợp kết quả vào tháng 6/2024, thường xuyên
8	Thực hiện đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dự phục vụ của UBND phường	-Văn phòng UBND phường; Bộ phận Tiếp nhận và trả	- Các ngành, bộ phận chuyên môn	Thường xuyên

		kết quả		
9	Thực hiện chấm điểm công tác CCHC phường	Văn phòng	Một cửa và các BPCM	Tháng 10/2024
10	Tự kiểm tra công tác Kiểm soát TTHC và báo cáo công tác Kiểm soát TTHC trên trang Baocaochinhphu	Văn phòng	Các ngành, bộ phận có liên quan.	Thường xuyên; Theo quý.
11	Thực hiện giải quyết TTHC theo quy trình, thời gian quy định; đảm bảo tỉ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng và trước hạn 100%	Bộ phận TN&TKQ	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Hàng tháng
12	Thực hiện các giải pháp nâng cao tỉ lệ hồ sơ DVC trực tuyến mức 3,4; dịch vụ BCCI <ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ DVC TT mức 3: 50% - Tỷ lệ DVC TT mức 4: 10% - Tiếp nhận và trả qua BCCI: 5-10% 	Bộ phận TN&TKQ	Giao CC tiếp nhận hồ sơ và TKQ hướng dẫn công dân tự thực hiện và giúp đỡ công dân thực hiện đối với các TTHC thuộc lĩnh vực được giao tiếp nhận	Thường xuyên
13	Tham gia các lớp bồi dưỡng cho cán bộ, công chức phường do quận tổ chức	Văn phòng UBND phường lập danh sách	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Thường xuyên theo Giấy mời của quận
14	Thực hiện chấm điểm trên phần mềm dgcbcc.hanoi.gov.vn của Thành phố. (Lập đầy đủ Kế hoạch công tác và Lịch làm việc của cá nhân trên hệ thống phần mềm).	Văn phòng UBND phường	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Hàng tháng
15	Tham gia các cuộc họp trực tuyến do Thành phố và quận tổ chức	Văn phòng UBND phường	Các ngành, bộ phận chuyên môn., các TDP	Thường xuyên
16	Duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; Thực hiện chuyển đổi sang phiên bản điện tử khi có hướng dẫn của Phòng Kinh tế quận.	VP; Một cửa	Các ngành, BP Chuyên môn	Thường xuyên
17	Thực hiện Kế hoạch chuyển đổi số, ứng dụng CNTT; Đề án 06 trong việc thực hiện các TTHC liên thông trên môi trường mạng.	Văn hoá tin, Công an phường	Các ngành, bộ phận chuyên môn	Thường xuyên

PHỤ LỤC II
PHÂN CÔNG CÁC NHIỆM VỤ CẢI THIỆN,
NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 104 /KH - UBND ngày 28 /3/2024 của
 UBND phường Phú Lãm)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành
I	Tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ				
1	<p>- Trang trí biển hiệu, khẩu hiệu tại bộ phận Một cửa theo nghi thức trang trọng, hợp lý theo Bộ nhận diện thương hiệu của Thành phố Hà Nội. Bố trí đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối Internet, máy Scan phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch, thực hiện DVC TT.</p> <p>- Niêm yết công khai thông tin cơ quan, đơn vị tiếp nhận giải quyết TTHC tại Trụ sở cơ quan, trang Thông tin điện tử phường.</p> <p>- Mở rộng các hình thức công khai: Đài truyền thanh, Bảng tin nhà văn hóa Tổ dân phố</p>	- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.	- Văn phòng UBND phường; Bộ phận Văn hóa thông tin	- Niêm yết thường xuyên, kịp thời. - Tối thiểu 02 lần/năm có các hình thức công khai mở rộng phù hợp.	Năm 2024 và duy trì Thường xuyên
2	Đảm bảo một số trang thiết bị phụ trợ, nước ống, quạt máy, điều hòa, cây xanh phục vụ công dân đến giao dịch.	- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	- Văn phòng UBND phường; Bộ phận tài chính;	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ, dễ sử dụng Tạo không gian gần gũi, thân thiện	Năm 2024 và Thường xuyên
3	Công khai tại BP Một cửa thời gian làm việc của Cán bộ, công chức và nội dung: Quyết định công bố TTHC; hướng dẫn thực hiện PAKN; thông tin đường dây nóng; Số điện thoại của Trưởng bộ phận và công chức làm việc	Bộ phận một cửa - Bộ phận văn hóa thông tin	- Các ngành, bộ phận thuộc phường	Công khai đầy đủ ở vị trí thuận tiện, dễ quan sát.	Năm 2024 và duy trì Thường xuyên

	tại Một cửa; danh sách họ tên, chức danh, lĩnh vực lĩnh vực được giao tiếp nhận, trả kết quả của CC Một cửa				
II	Tiêu chí: Thủ tục hành chính				
1	Niên yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Bộ phận Một cửa; - Trang thông tin điện tử phường.	-Văn phòng UBND phường; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	- Các ngành, bộ phận chuyên môn	Đúng, đủ, kịp thời, thường xuyên, dễ tra cứu	Ngay sau khi có Quyết định công bố TTHC của Thành phố
2	Rà soát, bổ sung các mẫu Tờ khai, hồ sơ mẫu của các TTHC tại bản viết hồ sơ của công dân	-Văn phòng UBND phường; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	- Các ngành, bộ phận chuyên môn	Không phát sinh thành phần hồ sơ không có trong quy định	Thường xuyên
3	Bổ trí công chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện DVC trực tuyến mức 3,4 tại Một cửa	Văn phòng; BP Một cửa	BP chuyên môn	Bổ trí ít nhất 1 ngày/ tuần	Thường xuyên.
III	Tiêu chí: Công chức giải quyết TTHC				
1	Thực hiện kiện toàn Bộ phận nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định. Có Thông báo phân công nhiệm vụ cụ thể.	Văn phòng, Một cửa	Các bộ phận chuyên môn	Đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định	Thường xuyên
2	Tham gia lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng đối với toàn thể cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phường.	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Các ngành, bộ phận có liên quan.	Đúng thành phần	Khi được quận tổ chức
3	Tổ chức tự kiểm tra công vụ tại phường	Văn phòng UBND phường	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Kiểm tra đột xuất hàng quý	Thường xuyên theo từng quý
4	Thực hiện nghiêm quy định về trang phục, đeo thẻ, tác phong làm việc, thái độ giao tiếp khi thực thi công vụ	Văn phòng, Một cửa	Các bộ phận chuyên môn	Trang phục gọn gàng, lịch sự; Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp; thái độ giao tiếp niềm nở, thân thiện.	Thường xuyên
IV	Tiêu chí: Kết quả giải quyết TTHC				

1	Báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải thiện chỉ số SIPAS	Văn phòng UBND phường	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Theo mẫu báo cáo hàng tháng của Sở Nội vụ ban hành	Mùng 5 hàng tháng, Hàng quý, lồng ghép trong báo cáo CCHC
2	Thực hiện giải quyết TTHC đảm bảo quy trình, thời gian quy định.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	100% TTHC giải quyết đúng hạn	Thường xuyên
3	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo Quyết định 5432/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND TP Hà Nội	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và theo hướng dẫn của Thành phố	Tháng 10/2024
V	Tiêu chí: Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị				
1	Tiếp nhận, giải đáp xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân 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, trả lời bằng văn bản đối với người có kiến nghị, phản ánh và công khai nội dung xử lý, trả lời theo quy định, đăng tải trên Trang Thông tin điện tử phường.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; văn phòng UBND phường	Các ngành, BP chuyên môn phường	Công văn, Báo cáo	Thường xuyên (nếu có)
2	Định kỳ hàng tháng, báo cáo kết quả tự khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Bộ phận Tư pháp	Các ngành, bộ phận chuyên môn.	Báo cáo, Biên bản	Hàng tháng
3	Duy trì chuyên mục " Hỏi và đáp " trên trang thông tin điện tử phường và Trang Facebook để lấy ý kiến cá nhân, đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Bộ phận Văn hóa thông tin	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả		Thường Xuyên

