

## KẾ HOẠCH

### **Tiếp tục duy trì, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ hành chính phường Mộ Lao năm 2023 và các năm tiếp theo**

Thực hiện Kế hoạch số 152/KH-UBND ngày 20/4/2023 của UBND quận Hà Đông về tiếp tục duy trì, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ hành chính quận năm 2023 và các năm tiếp theo, UBND phường Mộ Lao xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- 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;
- Phần đầu năm 2023, chỉ số CCHC PAR-INDEX, chỉ số hài lòng SIPAS của phường có sự cải thiện về cả chỉ số và thứ bậc so với năm 2022 trên địa bàn toàn quận.

##### **2. Yêu cầu**

- Bộ phận bộ phận tham mưu về nâng cao 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 quản lý.
- Các bộ phận chuyên môn phường nghiêm túc 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 2023 của phường.

#### **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

##### **1. Chỉ số cải cách hành chính (PAR-INDEX)**

##### **1.1. Các nội dung: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; Cải cách Tổ chức bộ máy; Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC**

- Văn phòng UBND phường phân tích và tìm ra giải pháp duy trì điểm số của các tiêu chí đạt điểm tối đa và khắc phục, cải thiện, nâng cao điểm số của các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa (hoàn thành trong tháng 5/2023).
- Duy trì Báo cáo định kỳ về Cải cách hành chính gửi Phòng Nội vụ quận theo quy định.

- Thực hiện đánh giá CBCC, định kỳ rà soát chuyển đổi vị trí công tác, phân công nhiệm vụ đối với CBCC phù hợp, kịp thời theo quy định.

### **1.2. Nội dung: Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật**

- Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch thường phân tích và đưa ra các giải pháp duy trì điểm số của các tiêu chí đạt điểm tối đa và khắc phục, cải thiện, nâng cao điểm số của các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa (hoàn thành trong tháng 5/2023).

- Tiếp tục triển khai các kế hoạch: theo dõi thi hành pháp luật; kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL. Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật: thực hiện thu thập thông tin, công tác kiểm tra, hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, các kết luận kiểm tra và báo cáo xử lý hoặc kiến nghị xử lý kết quả kiểm tra.

### **1.3. Nội dung: Cải cách thủ tục hành chính (TTHC), thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

- Bộ phận Một cửa UBND thường phối hợp với cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính thường phân tích và đưa ra các giải pháp duy trì điểm số của các tiêu chí đạt điểm tối đa và khắc phục, cải thiện, nâng cao điểm số của các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa (hoàn thành trong tháng 5/2023).

- Tiếp tục triển khai thực hiện các kế hoạch: kiểm soát TTHC; triển khai thực hiện Đề án đổi mới trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; số hóa hồ sơ;

- Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC, xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% các vấn đề vướng mắc, bất cập phát hiện qua rà soát.

- Tổ chức thực hiện Đề án mô hình bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hiện đại trên địa bàn phường.

- Đôn đốc, kiểm tra việc niêm yết công khai nội dung hướng dẫn và tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về TTHC; việc thực hiện các quy định về tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- Khẩn trương nghiên cứu, xây dựng các giải pháp để tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 và tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện.

### **1.4. Các nội dung: Cải cách tài chính công; Tác động cải cách hành chính với phát triển kinh tế - xã hội**

- Bộ phận Tài chính - Kế toán thực hiện kiểm tra, rà soát, đôn đốc các bộ phận đẩy mạnh công tác tài chính công; tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong quản lý sử dụng ngân sách Nhà nước; tổ chức thực hiện công tác cải cách tài

chính công gắn liền với các nội dung quản lý, sử dụng ngân sách tiết kiệm, hiệu quả, đảm bảo đúng chính sách chế độ theo quy định;

- Tiếp thu, rút kinh nghiệm và đưa ra giải pháp khắc phục các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

### **1.5. Nội dung: Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số**

#### **a, Bộ phận Văn phòng UBND phường**

- Phân tích và đưa ra các giải pháp duy trì điểm số của các tiêu chí đạt điểm tối đa và khắc phục, cải thiện, nâng cao điểm số của các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa (hoàn thành trong tháng 5/2023).

- Xây dựng và triển khai Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của phường năm 2023; Xây dựng các báo cáo định kỳ về CNTT gửi Thành phố đảm bảo chất lượng và thời gian yêu cầu.

- Triển khai các nhiệm vụ để thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng CNTT trong phục vụ công việc.

- Triển khai các giải pháp, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử, xử lý văn bản, lập hồ sơ công việc trên môi trường mạng;

- Kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 theo đúng quy định.

- Duy trì, rà soát và phê duyệt mới quy trình nội bộ ngoài thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

### **2. Chỉ số hài lòng SIPAS**

#### **2.1 Nội dung về tiếp cận dịch vụ**

- Bộ phận Một cửa phường phối hợp với bộ phận Văn hóa - xã hội - Đài truyền thanh duy trì cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài phát thanh, qua mạng xã hội,...

- Tham mưu tiếp tục cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc bộ phận Một cửa đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan

Nhà nước hoặc vị trí ngôi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

## **2.2. Nội dung về TTHC**

Cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính phường theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về TTHC, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

- Nêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có Quyết định công bố của UBND Thành phố.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Trang thông tin điện tử; có giải pháp hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định.

Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

## **2.3. Nội dung về công chức giải quyết TTHC**

Văn phòng UBND phường phối hợp với Tổ kiểm tra công vụ phường tăng cường tần suất kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC, đặc biệt chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiều, tiêu cực.

Định kỳ thực hiện kiện toàn bộ phận Một cửa quận, đảm bảo về số lượng, chất lượng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định; thường xuyên kiểm tra hoạt động của bộ phận Một cửa và việc thực nhiệm vụ của công chức làm việc tại bộ phận Một cửa.

- Kiểm tra, đánh giá thường xuyên hoạt động của bộ phận Một cửa, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức làm việc tại bộ phận Một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức phụ trách Một cửa thì xác định lỗi, trách nhiệm.

## **2.4. Nội dung về kết quả giải quyết**

Bộ phận Một cửa phường theo dõi, kiểm tra, báo cáo kết quả hoàn thành việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC;

Cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính rà soát, kiểm tra việc thực hiện quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết TTHC, triển khai vận hành phần mềm và góp

ý hoàn thiện phần mềm để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC.

Công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn.

Tiếp tục triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND Thành phố.

### **2.5. Nội dung về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**

Văn phòng UBND phường là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

Phân công công chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công khai qua Trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

Công khai đầy đủ số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo cơ quan, đơn vị để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC. Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng UBND phường**

Là đầu mối theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo yêu cầu của UBND quận, Thường trực UBND phường.

Báo cáo kịp thời và xác định trách nhiệm của các bộ phận không triển khai hoặc triển khai chậm các nội dung, nhiệm vụ tại kế hoạch.

Phối hợp chặt chẽ với Phòng Nội vụ quận, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội trong triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính PAR-INDEX, chỉ số hài lòng SIPAS năm 2023 của phường.

### **2. Bộ phận Văn hóa - Xã hội - Đài truyền thanh**

- Tuyên truyền, phổ biến về các chỉ tiêu thực hiện cải thiện nâng cao chỉ số cải cách hành chính PAR-INDEX, chỉ số hài lòng SIPAS năm 2023 trên địa bàn phường.

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác thông tin, tuyên truyền tới người dân về những kết quả, nỗ lực của chính quyền Thành phố, Quận, Phường trong phát triển kinh tế - xã hội, phòng chống tham nhũng, thực hiện dân chủ cơ sở.

- Phát huy hiệu quả các hình thức thông tin, tuyên truyền: đài truyền thanh, pano, khẩu hiệu, bảng tin...; tuyên truyền trực tiếp (hội họp, hội nghị, tiếp xúc cử tri, sinh hoạt của các tổ chức xã hội, tổ dân phố...); đồng thời ứng dụng công

nghe thông tin như các mạng xã hội (zalo, facebook), các ứng dụng trên điện thoại thông minh...

### 3. Các bộ phận chuyên môn của UBND phường

- Căn cứ nội dung Kế hoạch, bám sát các nhiệm vụ được giao, đưa ra giải pháp thực hiện, khắc phục những hạn chế để cải thiện nâng cao chỉ số cải cách hành chính PAR-INDEX, chỉ số hài lòng SIPAS năm 2023 theo đúng lộ trình thời gian; Phấn đấu nâng cao chỉ số chấm điểm CCHC năm 2023.

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức phường, đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả. Nâng cao chất lượng: thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

### 4. UBMTTQ và các đoàn thể phường

- Tích cực tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAR-INDEX, chỉ số hài lòng SIPAS và trách nhiệm của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch.

- Thường xuyên củng cố, kiện toàn, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng, tổ dân vận,... thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở.

Trên đây là Kế hoạch tiếp tục duy trì, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ hành chính phường Mộ Lao năm 2023 và các năm tiếp theo. UBND phường yêu cầu các ban, ngành, đoàn thể căn cứ chức năng, nhiệm vụ triển khai thực hiện. /.

#### Nơi nhận:

- UBND quận Hà Đông (để b/c);
- Phòng Nội vụ quận;
- TT Đảng ủy-UBND phường;
- UB MTTQ và các Đoàn thể;
- Các công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Thị Thanh**