

Số: /KH-UBND

Thanh Xuân, ngày tháng 6 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### **Duy trì, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDER); cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 quận Thanh Xuân**

Thực hiện Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 15/6/2023 của UBND thành phố Hà Nội về duy trì, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDER); cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 quận Thanh Xuân, Ủy ban nhân dân quận xây dựng kế hoạch thực hiện 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 chưa có sự cải thiện, đạt điểm thấp.
- Phân đầu Chỉ số Cải cách hành chính của quận năm 2023 nằm trong các quận, huyện, thị xã đứng đầu Thành phố.
- Chỉ số Hải lòng tiếp tục có sự cải thiện cả về tỉ lệ hải lòng chung và thứ bậc so với năm 2022; Chỉ số Hải lòng đạt trên 90% mức độ hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính quận, phường.

##### **2. Yêu cầu**

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận, đặc biệt các cơ quan, đơn vị tham mưu các nội dung, lĩnh vực Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng đánh giá đúng kết quả thực hiện các nội dung liên quan đến ngành, lĩnh vực quản lý.
- Triển khai các giải pháp khắc phục những tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng năm 2023 của quận.

#### **II. NỘI DUNG**

##### **1. Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDER)**

##### **1.1. Các nội dung: Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; cải cách chế độ công vụ**

Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan; UBND 11 phường:

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo tình hình triển khai thực hiện kịp thời Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của quận.
- Triển khai có hiệu quả các kế hoạch về: Cải cách hành chính; kiểm tra công tác cải cách hành chính; tinh giản biên chế; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Báo cáo định kỳ về cải cách hành chính; đánh giá về rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy hành chính và đơn vị sự nghiệp... tình hình chấp

hành kỷ luật, kỷ cương hành chính gửi Sở Nội vụ đảm bảo chất lượng và thời gian theo yêu cầu.

- Xây dựng các giải pháp để cải thiện, nâng cao điểm số đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm và chưa đạt điểm tối đa: Mức độ hoàn thành kế hoạch PAPI; sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính; hiệu quả triển khai các nhiệm vụ CCHC theo lĩnh vực được phân công và các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: Tác động của tuyên truyền đối với việc nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về CCHC; sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của quận; tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của quận; kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND cấp phường...

### **1.2. Nội dung: Cải cách thể chế**

Phòng Tư pháp chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan; UBND 11 phường:

- Tiếp tục triển khai các kế hoạch: Theo dõi thi hành pháp luật; rà soát văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị.

- Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện rà soát văn bản QPPL, theo dõi thi hành pháp luật: Đảm bảo 100% số văn bản QPPL phải được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát; 100% văn bản phát hiện trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

- Xây dựng các giải pháp cụ thể để duy trì các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước cấp quận; tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đối với công dân, tổ chức.

### **1.3. Nội dung: Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)**

Văn phòng HĐND và UBND quận chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan; UBND 11 phường:

- Tổ chức thực hiện các kế hoạch về: Kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC.

- Rà soát, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá việc ủy quyền, đề xuất tháo gỡ khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình thực hiện Quyết định số 4610/QĐ-UBND ngày 22/11/2022 của UBND Thành phố.

- Rà soát thống kê các TTHC liên thông, xây dựng quy trình, quy chế phối hợp liên thông giữa các phòng, ban, đơn vị, đề xuất, trình UBND quận phê duyệt, trong đó gắn trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC.

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 19/01/2023 của UBND quận về triển khai thực hiện Đề án Mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hiện đại các cấp thành phố Hà Nội trên địa bàn quận Thanh Xuân.

- Thực hiện công bố, công khai TTHC theo quy định; cập nhật đầy đủ, thường xuyên rà soát TTHC sau công bố vào cơ sở quốc gia về TTHC.

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đảm bảo hiệu quả, đúng quy định.

- Xây dựng các giải pháp cụ thể để duy trì các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: Thực hiện quy định về xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC tại UBND cấp huyện; chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC; chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC; chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC; chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC.

#### **1.4. Nội dung: Cải cách tài chính công**

Phòng Tài chính - Kế hoạch quận chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan; UBND 11 phường:

- Đề xuất việc chuyển các đơn vị sự nghiệp sang tự chủ tài chính giai đoạn 2022-2025 theo lộ trình tại Kế hoạch số 189/KH-UBND ngày 06/7/2022 của UBND Thành phố; phấn đấu đến năm 2025 có tối thiểu 20% đơn vị tự chủ tài chính.

- Thực hiện hiệu quả cơ chế khoán kinh phí quản lý hành chính tại các cơ quan hành chính, cơ chế tự chủ tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập; hướng dẫn, kiểm tra, kiểm soát đối với cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trong việc sử dụng tài sản công, kinh phí ngân sách nhà nước.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện các kiến nghị theo quy định.

- Xây dựng các giải pháp cụ thể để duy trì các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc; tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công; tác động của việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính của UBND quận; đảm bảo phương tiện, điều kiện làm việc, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ, công chức, viên chức và lao động hợp đồng theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP thuộc quận theo quy định.

#### **1.5. Nội dung: Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

Văn phòng HĐND và UBND quận chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan; UBND 11 phường:

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 12/5/2023 của UBND quận về Ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền điện tử hướng tới Chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng trên địa bàn quận Thanh Xuân năm 2023.

- Tiếp tục số hóa, sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư theo yêu cầu, nhiệm vụ tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 16/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Theo dõi, đôn đốc, đảm bảo 100% các cơ quan, đơn vị trên địa bàn quận thực hiện trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử, xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng (trừ văn bản mật).

- Triển khai các giải pháp để tăng tỉ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình; thực hiện thanh toán đối với các TTHC, các giao dịch có thu phí, lệ phí.

- Xây dựng các giải pháp cụ thể để duy trì các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: Tỷ lệ cuộc họp trực tuyến do đơn vị chủ trì tổ chức; Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI; Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI; Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI.

## **1.6. Nội dung: Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Quận**

Phòng Tài chính - Kế hoạch quận chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan; UBND 11 phường: Thực hiện giải ngân vốn đầu tư công năm 2023 đảm bảo kế hoạch; tăng tỉ lệ doanh nghiệp thành lập mới.

### **2. Chỉ số Hải lòng (SIPAS)**

Các cơ quan, đơn vị, UBND 11 phường có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung sau:

#### **2.1. Nội dung về trách nhiệm giải trình của chính quyền và cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**

- Chỉ đạo, cung cấp, giải thích đầy đủ, dễ hiểu kịp thời thông tin về các chính sách liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương theo dõi, quản lý dưới nhiều hình thức (tại trụ sở cơ quan, nhà hội họp, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, mạng xã hội, báo, đài,...) giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

- Chỉ đạo tuyên truyền dưới nhiều hình thức (hội nghị, tổ chức đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội,...) thuận lợi, dễ dàng để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách.

#### **2.2. Nội dung cung ứng dịch vụ về TTHC**

##### *2.2.1. Nội dung tiếp cận dịch vụ TTHC*

- Tập chung triển khai Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 12/5/2023 của UBND quận về Ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền điện tử hướng tới Chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng trên địa bàn quận Thanh Xuân năm 2023.

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để tổ chức, cá nhân biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại Bộ phận Một cửa cấp quận, cấp phường, trên Cổng/trang thông tin điện tử, mạng xã hội, nhà văn hóa, bảng tin công cộng, khu dân cư, hệ thống truyền thanh.

- Quan tâm đầu tư cải thiện nơi làm việc; nâng cấp, bố trí trang thiết bị, phương tiện phục vụ đảm bảo hiện đại, đồng bộ, giúp người dân, đại diện tổ chức dễ khai thác, sử dụng.

### 2.2.2. Nội dung về TTHC

- Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại các vị trí thuận tiện 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.

- Đổi mới công tác tuyên truyền, các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (cuộc thi tìm hiểu, phóng sự, trang thông tin điện tử, mạng xã hội, hệ thống loa phát thanh,...).

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị kịp thời cấp có thẩm quyền để đơn giản hóa TTHC; nghiêm cấm công chức, viên chức thụ lý, giải quyết hồ sơ hành chính tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC.

- Có giải pháp (lắp camera giám sát, hệ thống hóa biểu mẫu, xây dựng quy trình nội bộ, ứng dụng CNTT trong theo dõi luồng hồ sơ luân chuyển công việc, tăng cường kiểm tra, giám sát,...) để đảm bảo thực hiện đúng 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.

### 2.2.3. Nội dung về công chức giải quyết TTHC

Tổ chức kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC và kiểm tra quy tắc ứng xử tại các cơ quan, đơn vị, UBND các phường nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và xử lý các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức đòi hỏi giấy tờ ngoài quy định, nhũng nhiễu, tiêu cực, có thái độ sách nhiễu, cửa quyền, vi phạm quy tắc ứng xử nơi công sở, nơi công cộng (nhất là các lĩnh vực, thủ tục liên quan đến trật tự xây dựng, cấp phép xây dựng nhà, cung cấp thông tin quy hoạch, đăng ký kinh doanh, chứng thực,...).

### 2.2.4. Nội dung về kết quả cung ứng dịch vụ về TTHC

- Kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện quy trình giải quyết TTHC, quy trình giải quyết công việc nội bộ (TTHC nội bộ) đảm bảo nguyên tắc công bằng trong giải quyết TTHC đối với người dân, tổ chức.

- Kiểm tra toàn bộ quá trình giải quyết gắn với việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC sai sót, quá hạn thuộc lỗi của công chức, viên chức, đồng thời có giải pháp khắc phục kịp thời.

- Tiếp tục lấy ý kiến đánh giá hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trong việc cung cấp dịch vụ công.

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

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn các vấn đề người dân, người đại diện tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những thắc mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai trên Cổng/trang thông tin điện tử, 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 UBND quận, lãnh đạo UBND phường để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về

giải quyết TTHC. 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.

- Thực hiện tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính qua ứng dụng Zalo “Phản ánh kiến nghị thành phố Hà Nội” theo yêu cầu tại Quyết định số 771/QĐ-UBND ngày 06/02/2023 của UBND Thành phố.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các cơ quan, đơn vị, UBND 11 phường thuộc Quận**

- Căn cứ nội dung, nhiệm vụ tại kế hoạch triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước quận Thanh Xuân.

- Xác định trách nhiệm người đứng đầu về công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị mình.

- Định kỳ hàng quý báo cáo việc triển khai thực hiện các nội dung kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ và lồng ghép trong báo cáo CCHC hàng quý gửi về UBND quận (qua phòng Nội vụ) để tổng hợp báo cáo Thành phố.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND, phòng Nội vụ quận trong triển khai xác định Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng.

#### **2. Các cơ quan chủ trì tham mưu nội dung Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng của quận: Văn phòng HĐND và UBND, Nội vụ, Thanh tra, Tư pháp, Kinh tế, Tài chính - Kế hoạch quận**

- Căn cứ kế hoạch này, xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao các nội dung, tiêu chí được giao chủ trì theo dõi (hoàn thành trước ngày **15/7/2023**).

- Định kỳ hàng quý báo cáo về UBND quận (qua phòng Nội vụ) để tổng hợp báo cáo Thành phố.

#### **3. Phòng Nội vụ quận**

- Là cơ quan thường trực tham mưu UBND quận theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch.

- Báo cáo UBND quận và xác định trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường không triển khai hoặc triển khai chậm các nội dung, nhiệm vụ tại kế hoạch.

Ủy ban nhân dân quận yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện có phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND quận (qua phòng Nội vụ) để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND quận xem xét, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ Hà Nội;
- Các đ/c lãnh đạo UBND quận;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc quận;
- UBND các phường thuộc quận;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Võ Đăng Dũng**

