

KẾ HOẠCH
Thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, sự phục vụ
năm 2019

Căn cứ Kế hoạch số 213/KH-UBND ngày 03/4/2019 của Ủy ban nhân dân quận về thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 13/KH-VP ngày 12/3/2019 của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận về kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận năm 2019, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (sau đây gọi chung là Văn phòng) xây dựng Kế hoạch thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, sự phục vụ năm 2019 của Văn phòng, với các nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU - YÊU CẦU:

1. Mục tiêu

1.1. Định lượng về mức độ đánh giá và sự phản hồi của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Qua đó, cho thấy kết quả hoàn thành của Văn phòng, lĩnh vực, công đoạn trong thực hiện nhiệm vụ của Văn phòng trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính với các cơ quan, đơn vị có liên quan.

1.2. Kết quả đánh giá là cơ sở để các Văn phòng tiếp tục cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính trên địa bàn quận.

2. Yêu cầu

2.1. Phối hợp các cơ quan, đơn vị tham gia trong quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ hành chính đều phải thực hiện tổ chức đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2.2. Việc triển khai đánh giá phải bảo đảm thống nhất, đồng bộ về giải pháp công nghệ, đa dạng về cách làm để chính quyền các cấp xem đây là công cụ hỗ trợ thực hiện công tác đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2.3. Kết quả đánh giá phải được công bố công khai theo quy định.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

Việc triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước gồm 04 nhóm việc chính:

1. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực y tế, giáo dục (tiếp tục thực hiện theo Quyết định số 3511/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và Kế hoạch số 475/KH-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân quận).

2. Đánh giá sự hài lòng của tổ chức và người dân theo qua hệ thống tại địa chỉ <https://danhgiahailong.hochiminhcity.gov.vn>, trang dịch vụ công của Ủy ban nhân dân quận, phường và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua các trang thiết bị (kiosk, máy tính bảng).

3. Tổ chức triển khai quy định về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Báo cáo, theo dõi, kiểm tra tiến độ thực hiện Kế hoạch.

Các nhiệm vụ cụ thể thực hiện theo Phụ lục kèm Kế hoạch này.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Căn cứ nội dung Kế hoạch này, lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận theo lĩnh vực, chức trách, nhiệm vụ được phân công phụ trách tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ được phân công để triển khai thực hiện hiệu quả công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, sự phục vụ năm 2019 tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận. Theo dõi tiến độ thực hiện nội dung của Kế hoạch, báo cáo kết quả thực hiện định kỳ hàng tuần trong cuộc họp lãnh đạo Văn phòng.

2. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm có báo cáo kết quả thực hiện cho Ủy ban nhân dân quận theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

3. Đề nghị Ban Chấp hành Công đoàn cơ sở, Ban Thanh tra nhân dân cơ quan phối hợp lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân quận thực hiện, góp phần đạt hiệu quả nội dung Kế hoạch đề ra.

4. Các Tổ chuyên môn căn cứ nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục đính kèm Kế hoạch này, chủ động tổ chức thực hiện; đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ và đạt yêu cầu về chất lượng.

5. Phân công đồng chí Phó Chánh Văn phòng phụ trách Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả quận chỉ đạo, theo dõi việc đánh giá việc giải quyết thủ tục

hành chính, sự phục vụ năm 2019; định kỳ thông tin, báo cáo tình hình thực hiện cho lãnh đạo Văn phòng hàng tháng để kịp thời lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, sự phục vụ năm 2019 của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận./.

Nơi nhận:

- UBND quận: CT, các PCT;
- VP. HĐND và UBND quận: CVP, các PCVP;
- Các tổ thuộc Văn phòng;
- Công đoàn cơ sở;
- Ban Thanh tra nhân dân;
- Lưu: VT -TH (XQ). 424789



Nguyễn Anh Cường



YALE
LIBRARIES
1968



Phụ lục

NHIỆM VỤ CỤ THỂ THỰC HIỆN CÔNG TÁC ĐÁNH GIÁ

VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 23 /KH-VP ngày 26 tháng 4 năm 2019 của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận)

STT	NHIỆM VỤ	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN		THỜI GIAN HOÀN THÀNH	SẢN PHẨM DỰ KIẾN
		CHỦ TRÌ	PHỐI HỢP		
I. Đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp qua hệ thống tại địa chỉ https://danhgiahailong.hochiminhcity.gov.vn, trang dịch vụ công của sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, phường và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua các trang thiết bị (kiosk, máy tính bảng)					
1	Tiếp tục thực hiện đánh giá sự hài lòng của tổ chức và người dân qua hệ thống tại địa chỉ https://danhgiahailong.hochiminhcity.gov.vn , trang dịch vụ công của quận và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua các trang thiết bị (kiosk, máy tính bảng)	Tổ Tin học	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện đánh giá sự hài lòng
2	Công khai kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức và người dân tại cơ quan cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và trên trang thông tin điện tử của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.	Tổ Tin học	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Định kỳ hàng quý	Kết quả đánh giá sự hài lòng được công khai

STT	NHIỆM VỤ	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN		THỜI GIAN HOÀN THÀNH	SẢN PHẨM DỰ KIẾN
		CHỦ TRÌ	PHỐI HỢP		
II. Tổ chức triển khai quy định về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính					
1	Triển khai Kế hoạch công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn quận	Tổ Tổng hợp		Theo Kế hoạch của quận	Kế hoạch của Văn phòng
2	Thực hiện các nội dung, tiêu chí đánh giá, phương thức thu thập thông tin đánh giá, việc xử lý kết quả đánh giá; tổ chức lấy ý kiến.	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Tổ Tin học	Theo Kế hoạch của quận	Kế hoạch của Văn phòng
3	Quản lý, vận hành hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính: Đánh giá bằng phần mềm đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.	Tổ Tin học	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Theo Kế hoạch của quận và thực hiện thường xuyên	Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện đánh giá
4	Công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và trên trang thông tin điện tử của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.	Tổ Tin học	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Hàng quý (sau khi vận hành Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính)	Thông tin phục vụ đánh giá được công khai
III. Báo cáo, theo dõi, kiểm tra tiến độ thực hiện Kế hoạch					
1	Báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Tổ Tin học, Tổ Tổng hợp	Hàng quý (lồng ghép Báo cáo công tác)	Báo cáo

STT	NHIỆM VỤ	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN		THỜI GIAN HOÀN THÀNH	SẢN PHẨM DỰ KIẾN
		CHỦ TRÌ	PHÓI HỢP		
				kiểm soát thủ tục hành chính)	
2	Kiểm tra tình hình thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính	Tổ Tổng hợp	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	30/11/2019	Kết luận kiểm tra
3	Kiểm tra, đánh giá tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch	Tổ Tổng hợp	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Hàng quý	Thông báo kết luận họp

VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND QUẬN BÌNH TÂN

