

Số: 1048 /KH-SXD

Hà Nam, ngày 21 tháng 6 năm 2019

KẾ HOẠCH

Thực hiện Nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 và những năm tiếp theo của Sở Xây dựng

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại văn bản số 1575/UBND-NC ngày 05/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc xây dựng kế hoạch Thực hiện Nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 và những năm tiếp theo.

Sở Xây dựng lập Kế hoạch thực hiện với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU.

1. Mục đích:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc tham mưu xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy định, cơ chế chính sách có liên quan đến ngành, nhằm tạo môi trường đầu tư thuận lợi và bình đẳng cho môi tổ chức, doanh nghiệp, người dân phát triển sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh, làm cơ sở động lực cho phát triển kinh tế xã hội.

- Thực hiện sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy cơ quan trực thuộc theo quy định của pháp luật; xây dựng, bố trí cán bộ công chức, viên chức, người lao động theo đúng vị trí việc làm được duyệt.

- Cải thiện Chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2019 của tỉnh, nằm trong top khá của các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương.

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao nhận thức, trách nhiệm; tạo sự thống nhất về tư tưởng và hành động trong thực thi nhiệm vụ, công vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, phòng, ban, đơn vị, đặc biệt là trong công tác tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của Sở Xây dựng.

2. Yêu cầu:

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) trong cơ quan.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực xây dựng, trong đó tập trung hoàn thiện các văn bản hướng dẫn Luật mới được

ban hành, đảm bảo phù hợp với quy định và phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến lĩnh vực xây dựng thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước của Sở; đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử của Sở, niêm yết công khai tại Cơ quan Sở Xây dựng.

- Xác định rõ nguyên nhân những tồn tại, hạn chế đối với chỉ số SIPAS trong lĩnh vực quy hoạch, quản lý quy hoạch và cấp phép xây dựng; thực hiện các giải pháp khắc phục đồng bộ, khả thi và hiệu quả đối với chỉ số SIPAS trên địa bàn toàn tỉnh.

- Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của công chức, viên chức trong Sở Xây dựng, qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức doanh nghiệp đối với Sở Xây dựng. Xử lý nghiêm minh đối với các hành vi những nhiễu gây khó khăn cho các doanh nghiệp, người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính.

- Tập trung kiện toàn hoàn thiện tổ chức bộ máy của Sở theo quy định, bảo đảm tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả của bộ máy quản lý; tiếp tục đổi mới cơ chế tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc.

- Nâng cao hiệu quả và năng lực đội ngũ công chức, viên chức; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, chỉ đạo điều hành, thực thi công vụ.

- Tập trung đẩy mạnh cải cách và đơn giản hóa các TTHC trong các lĩnh vực có liên quan; phấn đấu rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính xuống còn 50% thời gian so với quy định.

- Giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng quy trình ISO 9001:2008 hướng dẫn và quy định.

- Các phòng, chi cục, trung tâm thuộc Sở và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của Sở căn cứ chức năng nhiệm vụ, vị trí công tác của mình cần tập trung nghiên cứu và hiểu rõ bộ chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) để thực hiện tốt các giải pháp trong kế hoạch này.

II. TIÊU CHÍ VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Tiêu chí đo lường sự hài lòng.

1.1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công:

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi (theo bố trí của Trung tâm hành chính công tỉnh).

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

1.2. Thủ tục hành chính:

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

1.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

1.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

1.5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Sở Xây dựng giải quyết thủ tục hành chính; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị hoặc tiếp nhận góp ý, phản ánh tại cơ quan thông qua hòm thư góp ý đặt tại tầng 1.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Giải quyết thủ tục hành chính, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực, kịp thời đáp ứng được yêu cầu của người dân.

2. Phương pháp đánh giá thông quan việc điều tra xã hội học.

2.1. Đối tượng điều tra xã hội học:

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

2.2. Phương pháp điều tra xã hội học:

- Áp dụng phương thức điều tra xã hội học bằng hình thức phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Xây dựng.
- Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê.
- Trên cơ sở tổng hợp dữ liệu trong quá trình trình thống kê điều tra xã hội học xây dựng báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng với UBND tỉnh.

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Thông tin, tuyên truyền.

Nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, tích cực của người dân, tổ chức, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tham gia đo lường sự hài lòng và giám sát chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ

hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp chính quyền cần phải:

- Thông tin, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng và các giải pháp khắc phục tới người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Áp dụng nhiều hình thức thông tin, tuyên truyền khác nhau nhằm tạo điều kiện tiếp cận dễ dàng cho người dân, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức, gồm:

- + Thực hiện bài viết trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- + Đăng tin, bài trên các website của Sở Xây dựng.

- + Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến.

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức và định kỳ tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi công dân đến 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 nhiễu, tiêu cực.

- Tổ chức tốt các kênh tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước.

- Định kỳ 6 tháng, 1 năm triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bảo đảm khách quan, trung thực để phản ánh đúng cảm nhận của người dân, tổ chức về sự phục vụ, việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Sở Xây dựng.

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, Sở Xây dựng sẽ có giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, đảm bảo người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ đó. Đồng thời phân tích rõ nguyên nhân hạn chế, tồn tại, để kịp thời có giải pháp khắc phục chỉ số SIPAS về dịch vụ công như cung cấp thông tin quy hoạch, cấp phép xây dựng,....

3. Bảo đảm nguồn lực.

- Bố trí đủ lực lượng công chức để thực hiện các nhiệm vụ triển khai đo lường sự hài lòng; tổ chức tập huấn phương pháp, kỹ năng triển khai đo lường sự hài lòng để đảm bảo kết quả khách quan, trung thực.

- Bố trí đủ kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng.


4. Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả đo lường sự hài lòng.

Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả đo lường sự hài lòng nhằm đảm bảo người dân, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức dễ dàng tiếp cận, sử

dụng các thông tin, dữ liệu cần thiết. Thông qua đó, giúp xây dựng cơ chế, chính sách, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; tạo điều kiện để người dân, tổ chức giám sát, đánh giá thực trạng, sự cải thiện về chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở Xây dựng.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

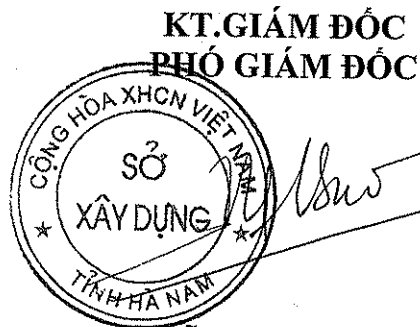
- Đăng tải Kế hoạch này trên Cổng thông tin điện tử của Sở Xây dựng.
- Công khai đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến việc công bố và công khai các đồ án quy hoạch theo quy định thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở
- Trên cơ sở những nội dung chủ yếu trong Kế hoạch hành động này, Trưởng các phòng, Chi cục, Trung tâm tổ chức tốt công tác triển khai kế hoạch thực hiện tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức triển khai thực hiện.
- Thường xuyên kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; phát hiện chấn chỉnh và xử lý kịp thời những hành vi vi phạm của cán bộ, công chức.
- Chỉ đạo thường xuyên cập nhật các TTHC, văn bản, biểu mẫu mới ban hành; tiếp tục rà soát bộ TTHC đã có và sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ TTHC khi có văn bản mới thay thế.

Trên đây là kế hoạch triển khai Thực hiện Nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 và những năm tiếp. Sở Xây dựng đề nghị Sở Nội vụ nghiên cứu, tổng hợp./. 

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Sở Nội vụ (để t/h);
- Lãnh đạo Sở (để p/h);
- Các đơn vị thuộc Sở (phổ biến đến CC,VC);
- Lưu VT, VP, QHKT.

P.Đ/D/QHKT/2019/VBĐ.63



Nguyễn Thị Phúc Thảo