

KẾ HOẠCH

Kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2023 tại quận Ba Đình

Thực hiện Kế hoạch số 45/KH-UBND ngày 06/02/2023 của UBND quận Ba Đình về Thực hiện công tác Cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn quận Ba Đình năm 2023; Kế hoạch số 214/KH-UBND ngày 18/7/2023 về Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2023 trên địa bàn quận Ba Đình; Kế hoạch số 225/KH-UBND ngày 31/7/2023 về triển khai Kế hoạch đo lường, nghiên cứu Chỉ số Hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND quận Ba Đình năm 2023, UBND quận Ba Đình ban hành Kế hoạch Kiểm tra việc thực hiện chỉ số PAPI, SIPAS của thành phố Hà Nội trên địa bàn quận Ba Đình năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch 213/KH-UBND và Kế hoạch 225/KH-UBND của UBND quận về thực hiện chỉ số PAPI và chỉ số SIPAS trên địa bàn quận Ba Đình.

- Đánh giá những kết quả đã đạt được, chỉ ra những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện để tập trung chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục; Kiến nghị biện pháp xử lý đối với những trường hợp vi phạm các quy định trong quá trình thực hiện tại các đơn vị góp phần nâng cao kết quả thực hiện chỉ số PAPI, SIPAS năm 2023 theo yêu cầu nhiệm vụ kế hoạch của Thành phố.

2. Yêu cầu

- Hoạt động kiểm tra phải tuân thủ các quy định của pháp luật, đánh giá khách quan, trung thực, không làm cản trở đến hoạt động bình thường của các đơn vị được kiểm tra.

- Phối hợp kiểm tra toàn diện các nội dung công tác của đơn vị được kiểm tra, đảm bảo tổ chức triển khai nghiêm túc, hiệu quả kế hoạch, có biện pháp xử lý nghiêm đối với những hành vi vi phạm của đơn vị, cá nhân gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi liên hệ giải quyết các công việc hành chính (chỉ số SIPAS).

II. ĐỐI TƯỢNG KIỂM TRA

1. Các phòng ban đơn vị thuộc UBND quận;

2. UBND các phường;

3. Cán bộ, công chức các phòng ban đơn vị, UBND các phường (tham gia các nhiệm vụ liên quan tới thực hiện chỉ số PAPI và chỉ số SIPAS).

III. NỘI DUNG

1. Nội dung kiểm tra

1.1. Kiểm tra việc thực hiện kế hoạch số 214/KH-UBND

a. Công tác chỉ đạo điều hành

- Việc ban hành văn bản thực hiện chỉ số PAPI của đơn vị (*đối với UBND phường*) hoặc việc ban hành kế hoạch có thực hiện các nhiệm vụ liên quan tới chỉ số PAPI (*đối với các phòng ban quận*): Các phòng ban đơn vị, các phường nêu rõ số, kí hiệu, ngày tháng năm ban hành văn bản, kế hoạch, việc triển khai kế hoạch, kết quả thực hiện đến thời điểm kiểm tra...

- Công tác thông tin, tuyên truyền theo kế hoạch 214/KH-UBND:

+ Tuyên truyền cho CBCC, người lao động về chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI); trách nhiệm của CBCC đơn vị trong việc thực hiện các nội dung của kế hoạch thuộc chức năng nhiệm vụ được phân công: Các phòng ban đơn vị, các phường nêu rõ hình thức tuyên truyền, nội dung tuyên truyền cụ thể...

+ Tuyên truyền pháp luật về thực hiện dân chủ ở cơ quan đơn vị (*Kiểm tra đối với các phòng ban quận*)

+ Tuyên truyền pháp luật về thực hiện dân chủ ở cơ sở và các nội dung người dân được biết, được bàn, được kiểm tra, giám sát việc thực hiện, trách nhiệm của chính quyền, CBCC và các cá nhân tổ chức có liên quan trong thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở (*Kiểm tra đối với UBND phường*).

b. Việc thực hiện các nội dung công khai minh bạch theo quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn (*Kiểm tra đối với UBND các phường*)

- Việc công khai, minh bạch để nhân dân biết:

+ Nội dung công khai;

+ Trách nhiệm tổ chức thực hiện của UBND phường.

- Việc công khai minh bạch trong việc ra quyết định:

+ Nội dung nhân dân bàn, quyết định trực tiếp;

+ Nội dung nhân dân bàn, biểu quyết để cấp có thẩm quyền ra quyết định;

+ Trách nhiệm tổ chức thực hiện của UBND phường.

- Những nội dung nhân dân tham gia ý kiến trước khi cơ quan có thẩm quyền ra quyết định:

+ Những nội dung nhân dân tham gia ý kiến;

+ Trách nhiệm tổ chức thực hiện của UBND phường.

c. Việc thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân

- Việc tổ chức thực hiện đối thoại giữa Chủ tịch UBND phường với tổ chức, cá nhân và trách nhiệm giải trình của Chủ tịch UBND phường; Thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo (*Kiểm tra đối với UBND phường*);

- Việc tham mưu UBND Quận giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị... thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Quận (*Kiểm tra đối với các phòng ban quận*).

1.2. Kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch số 225/KH-UBND

a. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Việc ban hành văn bản, kế hoạch thực hiện cải thiện nâng cao chỉ số hài lòng tại đơn vị: (*Nêu rõ số, kí hiệu, ngày tháng năm ban hành kế hoạch, việc triển khai kế hoạch, kết quả thực hiện đến thời điểm báo cáo...*);

- Công tác thông tin tuyên truyền về các hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa Quận, phường:

+ Nội dung, đối tượng, hình thức tuyên truyền, số lượng các buổi tuyên truyền về tiếp nhận, giải quyết TTHC đã thực hiện;

+ Tuyên truyền việc cung ứng, thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

+ Việc tuyên truyền về hoạt động khảo sát xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CBCC, UBND phường.

b. Công tác giải quyết TTHC:

- Việc thực hiện mô hình một cửa thân thiện gần dân: Duy trì bảo đảm cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa theo mô hình, niêm yết công khai các quy định về TTHC, quy trình giải quyết TTHC;

- Kết quả giải quyết TTHC: mức độ tuân thủ quy định về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC; Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, quá hạn;

- Việc tổ chức hội nghị đối thoại với nhân dân, tổ chức về TTHC;

- Việc rà soát đơn giản hóa TTHC, quy trình giải quyết TTHC.

c. Chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

- Thái độ, tinh thần phục vụ của công chức bộ phận một cửa;

- Việc tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức về TTHC.

IV. THỜI GIAN, PHƯƠNG THỨC KIỂM TRA

- Các phòng ban đơn vị thuộc UBND Quận, UBND các phường tiến hành tự kiểm tra theo nội dung tại mục III kế hoạch này, báo cáo kết quả tự kiểm tra về UBND Quận (qua phòng Nội vụ) **trước ngày 30/11/2023**.

- Đoàn kiểm tra công vụ của UBND quận sẽ tiến hành kiểm tra đột xuất tại các đơn vị trong khoảng thời gian từ ngày 01/10/2023 đến ngày 15/11/2023,

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì, tham mưu UBND quận và Đoàn kiểm tra công vụ quận triển khai thực hiện công tác kiểm tra tại các đơn vị. Tổng hợp kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra công vụ, báo cáo Chủ tịch UBND Quận, đề xuất các giải pháp cải thiện nâng cao chỉ số PAPI và chỉ số SIPAS trên địa bàn quận.

- Hướng dẫn các phòng ban đơn vị, UBND các phường thực hiện các nội dung của kế hoạch; Phối hợp với Ban chỉ đạo triển khai thực hiện công tác dân chủ cơ sở triển khai thực hiện công tác dân chủ ở cơ sở theo các nội dung tại mục III của kế hoạch này. Điều chỉnh bổ sung tiêu chí đánh giá xác định chỉ số CCHC năm 2023 đối với các phòng ban đơn vị và UBND các phường;

2. Các phòng chuyên môn, UBND các phường

- Triển khai thực hiện nghiêm túc đầy đủ các nội dung theo kế hoạch 214/KH-UBND, Kế hoạch 225/KH-UBND của UBND quận và kế hoạch này; đảm bảo có đầy đủ các tài liệu kiểm chứng theo các phụ lục I, II kèm kế hoạch này phục vụ các đoàn kiểm tra đột xuất của thành phố, quận về việc thực hiện cải thiện nâng cao chỉ số SIPAS, PAPI của thành phố năm 2023.

- Thực hiện tự kiểm tra việc, báo cáo kết quả tự kiểm tra theo biểu phụ lục I, II và gửi về UBND quận (*qua phòng Nội vụ*) trước ngày 15/11/2023, đồng thời định kỳ báo cáo lồng ghép trong báo cáo kết quả CCHC năm 2023 của đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2023 tại quận Ba Đình, trong quá trình thực hiện có khó khăn vướng mắc đề nghị thông tin kịp thời về UBND quận (*qua phòng Nội vụ*) để được hướng dẫn, giải quyết. UBND quận đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ Thành phố;
- TT Quận ủy – TT HĐND quận;
- Các đ/c PCT UBND quận;
- Các phòng chuyên môn;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Tạ Nam Chiến

PHỤ LỤC I
NỘI DUNG KIỂM TRA VỀ CHỈ SỐ PAPI THUỘC TRÁCH NHIỆM UBND PHƯỜNG¹
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2023 của UBND quận Ba Đình)

I. NHỮNG NỘI DUNG CÔNG KHAI ĐỂ DÂN BIẾT

1. Những nội dung công khai để nhân dân biết

TT	Nội dung công khai	Thực hiện		Hình thức công khai ²		Thời gian bắt đầu/quá trình công khai	
		Có	Không	Thực tế	Quy định	Thực tế	Quy định
1	Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hằng năm của phường				Qua Tổ trưởng tổ dân phố		2 ngày kể từ ngày văn bản được ký ban hành/3 ngày liên tục
2	Phương án chuyển dịch cơ cấu kinh tế của phường (nếu có)				Nt		Nt
3	Dự toán ngân sách hằng năm của phường				Nt		Nt
4	Quyết toán ngân sách hằng năm của phường				Nt		Nt
5	Dự án, công trình đầu tư và thứ tự ưu tiên, tiến độ thực hiện, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan đến dự án, công trình trên địa bàn phường (nếu có)				Niêm yết		2 ngày kể từ ngày văn bản được ký ban hành/30 ngày liên tục
6	Quy hoạch sử dụng đất trên địa bàn phường (nếu có)				Niêm yết		Nt
7	Phương án điều chỉnh, quy hoạch khu dân cư trên địa bàn phường (nếu có)				Niêm yết		Nt
8	Kế hoạch sử dụng đất chi tiết trên địa bàn phường				Niêm yết		Nt
9	Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức phường trực tiếp giải quyết các công việc của nhân dân				Niêm yết		2 ngày kể từ ngày văn bản được ký

¹ Căn cứ Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20/4/2007 của Ủy ban thường vụ Quốc hội về Thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn.

² Ngoài việc phải công khai theo 1 hình thức quy định, khuyến khích UBND phường thực hiện đồng thời 2 hình thức công khai: a) Niêm yết công khai tại trụ sở HĐND, UBND phường; b) Công khai thông qua Tổ trưởng tổ dân phố để thông báo đến nhân dân.

							<i>ban hành / Thường xuyên.</i>
10	Việc quản lý và sử dụng các loại quỹ, khoản đầu tư, tài trợ theo chương trình, dự án đối với phường (nếu có)				<i>Qua Tổ trưởng tổ dân phố</i>		<i>2 ngày kể từ ngày văn bản được ký ban hành/3 ngày liên tục</i>
11	Việc quản lý và sử dụng các khoản huy động nhân dân đóng góp (nếu có)				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
12	Chủ trương, kế hoạch vay vốn cho nhân dân để phát triển sản xuất, xoá đói, giảm nghèo (nếu có)				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
13	Phương thức và kết quả bình xét hộ nghèo được vay vốn phát triển sản xuất, trợ phường hội, xây dựng nhà tình thương, cấp thẻ BHYT				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
14	Đề án thành lập mới, nhập, chia đơn vị hành chính, điều chỉnh địa giới hành chính liên quan trực tiếp tới phường (nếu có)				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
15	Kết quả thanh tra, kiểm tra, giải quyết các vụ việc tiêu cực, tham nhũng của cán bộ, công chức phường, của cán bộ tổ dân phố (nếu có)				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
16	Kết quả lấy phiếu tín nhiệm Chủ tịch và Phó Chủ tịch HĐND, Chủ tịch và Phó Chủ tịch UBND phường (nếu có)				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
17	Những nội dung nhân dân tham gia ý kiến trước khi UBND phường quyết định theo thẩm quyền ³				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
18	Kết quả tiếp thu ý kiến đối với những nội dung nhân dân tham gia ý kiến trước khi UBND phường quyết định theo thẩm quyền ⁴				<i>Nt</i>		<i>Nt</i>
19	Đối tượng, mức thu các loại phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác do chính quyền phường trực tiếp thu				<i>Niên yết</i>		<i>2 ngày kể từ ngày văn bản được ký</i>

³ Bao gồm 11 nội dung tại mục III. NHỮNG NỘI DUNG NHÂN DÂN THAM GIA Ý KIẾN TRƯỚC KHI CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN QUYẾT ĐỊNH

⁴ Bao gồm 11 nội dung tại mục III. NHỮNG NỘI DUNG NHÂN DÂN THAM GIA Ý KIẾN TRƯỚC KHI CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN QUYẾT ĐỊNH

							<i>ban hành /30 ngày liên tục</i>
20	Các quy định của pháp luật về TTHC, giải quyết các công việc liên quan đến nhân dân do chính quyền phường trực tiếp thực hiện					<i>Niêm yết</i>	<i>2 ngày kể từ ngày văn bản được ký ban hành / Thường xuyên</i>
21	Những nội dung khác do yêu cầu của cơ quan nhà nước hoặc chính quyền phường thấy cần thiết (nếu có)					<i>Qua Tổ trưởng tổ dân phố</i>	<i>2 ngày kể từ ngày văn bản được ký ban hành/3 ngày liên tục</i>

2. Trách nhiệm tổ chức thực hiện của UBND phường

TT	Nội dung	Có	Không	Kiểm chứng
1	UBND phường lập, thông qua kế hoạch thực hiện những nội dung công khai, trong đó nêu rõ cách thức triển khai thực hiện, thời gian thực hiện và trách nhiệm tổ chức thực hiện.			- Kế hoạch thực hiện công khai năm... của UBND phường. - Biên bản họp UBND thông qua KH
2	Chủ tịch UBND phường chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện và chỉ đạo việc thực hiện kế hoạch, phương án đã được thông qua			Phân công thành viên Ủy ban
3	UBND phường báo cáo HĐND phường về quá trình và kết quả thực hiện các nội dung công khai tại kỳ họp gần nhất của HĐND.			Biên bản họp HĐND ghi nhận việc UBND báo cáo về kết quả thực hiện
4	Bảng niêm yết: bố trí địa điểm, vị trí dễ quan sát, dễ tiếp cận; Hình thức đẹp, sạch sẽ, bố cục nội dung hợp lý; Tài liệu văn bản rõ ràng, dễ đọc, dễ tra cứu.			Trực quan
5	Tuyên truyền để người dân biết về bảng niêm yết và các nội dung niêm yết			Kế hoạch tuyên truyền của xã; biên bản họp UBND, phân công, giao việc

II. NHỮNG NỘI DUNG NHÂN DÂN BÀN VÀ QUYẾT ĐỊNH

1. Những nội dung nhân dân bàn và quyết định trực tiếp

TT	Tên công trình, công việc gắn với địa điểm cụ thể ⁵	Thời gian lấy ý kiến	Đối tượng lấy ý kiến (tích x)		Hình thức lấy ý kiến (tích x)		Số lượng (người, phiếu)	Tỷ lệ tán thành (%)	Quy định	Kiểm chứng
			Cử tri	Đại diện hộ GD	Họp	Phát phiếu				
1									<i>Hình thức biểu quyết giơ tay hoặc bỏ phiếu kín trên 50% tán thành</i>	Biên bản lấy ý kiến; trực quan công trình; hỏi cử tri
2										
3										
4										

2. Những nội dung nhân dân bàn, biểu quyết để cấp có thẩm quyền quyết định

TT	Nội dung	Đối tượng lấy ý kiến (tích x)		Hình thức lấy ý kiến (tích x)		Số lượng (người, phiếu)	Tỷ lệ tán thành (%)	Quy định	Kiểm chứng
		Cử tri	Đại diện hộ GD	Họp biểu quyết	Họp phát phiếu				
1	Hương ước, quy ước của thôn, tổ dân phố							Trên 50%	Biên bản lấy
2	Bầu Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố								

⁵ Chủ trương và mức đóng góp xây dựng cơ sở hạ tầng, các công trình phúc lợi công cộng trong phạm vi phường, thôn, tổ dân phố do nhân dân đóng góp toàn bộ hoặc một phần kinh phí và các công việc khác trong nội bộ cộng đồng dân cư.

3	Miễn nhiệm, bãi nhiệm Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố							<i>tán thành</i>	ý kiến; B/cáo của TT (TT tổ DP); hỏi cử tri
4	Bầu thành viên Ban thanh tra nhân dân								
5	Bãi nhiệm thành viên Ban thanh tra nhân dân.								
6	Bầu thành viên Ban giám sát đầu tư của cộng đồng								
7	Bãi nhiệm thành viên Ban giám sát đầu tư của cộng đồng								

3. Trách nhiệm tổ chức thực hiện của UBND phường

TT	Nội dung	Có	Không	Kiểm chứng
1	UBND phường lập, thông qua kế hoạch thực hiện những nội dung nhân dân bàn và quyết định; phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp tổ chức thực hiện; chỉ đạo Tổ trưởng tổ dân phố thực hiện kế hoạch			- Kế hoạch của UBND phường. - Các văn bản chỉ đạo, triển khai liên quan - Biên bản các cuộc họp liên quan
2	Chủ tịch UBND phường lập biên bản tổng hợp kết quả về những nội dung đã đưa ra nhân dân toàn phường bàn và quyết định; tổ chức triển khai thực hiện những nội dung đã được nhân dân quyết định; phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp tổ chức việc bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Tổ trưởng tổ dân phố.			- Biên bản - Các văn bản chỉ đạo, triển khai liên quan - Biên bản các cuộc họp liên quan
3	UBND phường báo cáo HĐND phường về quá trình và kết quả thực hiện các nội dung nhân dân bàn và quyết định tại kỳ họp gần nhất của HĐND			- Báo cáo của UBND - Biên bản họp HĐND

III. NHỮNG NỘI DUNG NHÂN DÂN THAM GIA Ý KIẾN TRƯỚC KHI CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN QUYẾT ĐỊNH

1. Những nội dung nhân dân tham gia ý kiến

TT	Nội dung	Hình thức lấy ý kiến (tích x)					Tỷ lệ tán thành/ tổng số ý kiến (%)	Kiểm chứng
		Họp cử tri	Họp đại diện hộ GD	Phát phiếu tại nhà, tới từng cử tri	Phát phiếu tại nhà tới đại diện hộ GD	Hòm thư góp ý		
1	Dự thảo kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của phường							Biên bản họp; Biên bản kiểm phiếu phát tại nhà; Biên bản kiểm hòm thư góp ý; hỏi cử tri
2	Phương án chuyển đổi cơ cấu kinh tế, cơ cấu sản xuất							
3	Đề án định canh, định cư, vùng kinh tế mới							
4	Phương án phát triển ngành nghề của phường							
5	Dự thảo kế hoạch sử dụng đất chi tiết và phương án điều chỉnh.							
6	Việc quản lý, sử dụng quỹ đất của phường.							
7	Dự thảo kế hoạch triển khai các chương trình, dự án trên địa bàn phường							
8	Chủ trương, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, xây dựng cơ sở hạ tầng, tái định cư							
9	Phương án quy hoạch khu dân cư							
10	Dự thảo đề án thành lập mới, nhập, chia đơn vị hành chính, điều chỉnh địa giới hành chính liên quan trực tiếp đến phường							
11	Những nội dung khác cần phải lấy ý kiến nhân dân theo quy định của pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chính quyền phường thấy cần thiết (ghi rõ)							

2. Trách nhiệm tổ chức thực hiện của UBND phường

TT	Nội dung	Có	Không	Kiểm chứng
1	UBND phường lập, thông qua kế hoạch để lấy ý kiến nhân dân về những nội dung thuộc thẩm quyền quyết định của chính quyền phường, trong đó nêu rõ cách thức triển khai, thời gian và trách nhiệm tổ chức thực hiện.			- Kế hoạch của UBND phường.
2	UBND phường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp tổ chức thực hiện kế hoạch đã được thông qua.			- Các văn bản chỉ đạo, triển khai liên quan - Biên bản các cuộc họp liên quan
3	Chủ tịch UBND phường chịu trách nhiệm chỉ đạo việc tổ chức lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến của cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình; nghiên cứu tiếp thu ý kiến và thông báo với nhân dân về tiếp thu ý kiến của cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình. <i>(Trường hợp chính quyền phường quyết định khác với ý kiến của đa số thì phải nêu rõ lý do và chịu trách nhiệm về quyết định của mình).</i>			- Các văn bản chỉ đạo, triển khai liên quan - Biên bản các cuộc họp liên quan. - Báo cáo tổng hợp, tiếp thu ý kiến.
4	UBND phường báo cáo HĐND phường về quá trình và kết quả thực hiện các nội dung đưa ra lấy ý kiến nhân dân tại kỳ họp gần nhất của HĐND			- Báo cáo của UBND trình HĐND

PHỤ LỤC II
NỘI DUNG KIỂM TRA VIỆC THỰC HIỆN CẢI THIỆN, NÂNG CAO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH TẠI ĐƠN VỊ (SIPAS)

(Kèm theo Kế hoạch _____ /KH-UBND ngày _____ tháng _____ năm 2023 của UBND quận)

STT	Nội dung kiểm tra	Tài liệu kiểm chứng
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH	
<i>a)</i>	<i>Công tác ban hành văn bản</i>	
	Ban hành Kế hoạch thực hiện cải thiện nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023	<i>Kế hoạch</i>
	Ban hành văn bản cải thiện, khắc phục, nâng cao nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức trên cơ sở kết quả khảo sát liên kê	<i>Văn bản</i>
<i>b)</i>	<i>Công tác thông tin tuyên truyền</i>	
	Hình thức, nội dung tuyên truyền về công tác CCHC, tiếp nhận giải quyết TTHC và hoạt động khảo sát, xác định sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính	<i>Kế hoạch/Báo cáo tuyên truyền</i>
<i>c)</i>	<i>Công tác kiểm tra</i>	
	Công tác tự kiểm tra việc thực hiện kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng tại phường	<i>Kế hoạch, công văn kiểm tra/báo cáo, kết luận kiểm tra</i>
2	THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KHẢO SÁT XÁC ĐỊNH SỰ HÀI LÒNG	
	Phát phiếu khảo sát	<i>Biểu tổng hợp kết quả khảo sát</i>
	Việc công khai kết quả khảo sát	<i>Văn bản công khai</i>
	Ban hành văn bản khắc phục tồn tại hạn chế kết quả khảo sát liên kê	<i>Văn bản khắc phục</i>
3	KIỂM TRA THỰC HIỆN MÔ HÌNH MỘT CỬA THÂN THIỆN GẦN DÂN, TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ	
<i>a)</i>	<i>Tiếp cận dịch vụ</i>	
	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC đạt chuẩn mô hình	
	Cơ quan bố trí chỗ để xe miễn phí thuận tiện	
	Duy trì trạng thái hoạt động bình thường các trang thiết bị tại bộ phận một cửa	
<i>b)</i>	<i>Thủ tục hành chính</i>	
	Công khai đầy đủ, rõ ràng các TTHC, quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền đúng quy định	

STT	Nội dung kiểm tra	Tài liệu kiểm chứng
c)	<i>Công chức tại bộ phận một cửa</i>	
	Quyết định cử công chức và phân công nhiệm vụ bộ phận một cửa	<i>Quyết định, văn bản phân công nhiệm vụ</i>
	Công chức mặc đồng phục, đeo thẻ công chức	
	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
	Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo dễ hiểu	
	Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc	
d)	<i>Kết quả giải quyết TTHC</i>	
	Giải quyết đúng hạn	
	Kết quả giải quyết có thông tin đầy đủ chính xác	<i>Hồ sơ giải quyết TTHC</i>
đ)	<i>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị</i>	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh kiến nghị	<i>Báo cáo/văn bản về nội dung góp ý, phản ánh</i>
	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	<i>Văn bản thông báo kết quả đến người dân</i>