

Số: *M* /KH-BDT

Hà Nội, ngày *M* tháng 3 năm 2018

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả”

Thực hiện Quyết định số 891/QĐ-UBND ngày 26/02/2018 của UBND thành phố Hà Nội phê duyệt Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả”;

Trên cơ sở tính chất, thực tế mối quan hệ giữa Ban Dân tộc Thành phố với các tổ chức, cá nhân (công dân) trên địa bàn Thành phố trong các giao dịch hành chính, thực thi công vụ của đội ngũ công chức Ban Dân tộc Thành phố trong thời gian qua. Để góp phần cùng các sở, ngành, chính quyền các cấp của Thành phố thực hiện thắng lợi, hiệu quả Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả”, Ban Dân tộc Thành phố xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện với nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân với cơ quan hành chính thành phố Hà Nội nói chung và với Ban Dân tộc Thành phố nói riêng, góp phần xây dựng nền hành chính Thủ đô hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả.

- Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, chất lượng phục vụ nhân dân và nâng cao ý thức, trách nhiệm, đạo đức công vụ của đội ngũ công chức, người lao động của Ban Dân tộc Thành phố khi thực hiện các giao dịch hành chính và thực hiện nhiệm vụ công tác chuyên môn.

- Tăng cường công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình của Ban, nâng cao vai trò, trách nhiệm và mở rộng sự tham gia của người dân trong công tác quản lý hành chính nhà nước bằng việc tăng cường tương tác, trao đổi, đối thoại, cung cấp thông tin giữa người dân và Ban Dân tộc Thành phố.

2. Yêu cầu

- Công chức, người lao động trong Ban quán triệt sâu sắc các nội dung nêu trong Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp

và hiệu quả” của Thành phố và Kế hoạch của Ban (đăng tải trên Website của Ban Dân tộc Thành phố).

- Các phòng chức năng thuộc Ban căn cứ chức năng, nhiệm vụ của phòng để có kế hoạch triển khai thực hiện đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

II. NỘI DUNG

1. Thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các kế hoạch của Ban về công tác CCHC

- Kế hoạch số 04/KH-BDT ngày 30/01/2018 công tác cải cách hành chính năm 2018; Kế hoạch số 05/KH-BDT ngày 30/01/2018 về Kiểm tra công vụ năm 2018; Kế hoạch số 08/KH-BDT ngày 27/02/2018 về Tổ chức kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại Ban Dân tộc Thành phố năm 2018; Kế hoạch về Triển khai thực hiện “Năm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống trị trị 2018” và các văn bản có liên quan khác của Ban.

- Thường xuyên rà soát các quy chế, quy định của Ban và các văn bản pháp quy của Thành phố về công tác dân tộc để đề xuất, sửa đổi cho phù hợp theo thẩm quyền.

2. Tổ chức thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm

2.1. Nâng cao ý thức kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ nhân dân của công chức trong thực thi công vụ

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính. Thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, văn hóa giao tiếp theo Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017 về việc ban hành Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội và Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND Thành phố về việc ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thành phố Hà Nội. Công chức, người lao động vi phạm quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ bị xem xét, xử lý kỷ luật nghiêm theo quy định.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát công chức, người lao động về: Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ; quy tắc ứng xử và tinh thần, trách nhiệm trong giải quyết công việc liên quan đến người dân, tổ chức.

Kiên quyết xử lý tinh giản biên chế đối với những công chức, người lao động năng lực yếu, thiếu tinh thần trách nhiệm, không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Phát huy mạnh mẽ vai trò giám sát của các tổ chức chính trị- xã hội, của công chức, người lao động trong Ban và của cộng đồng nhân dân nhằm phát hiện và góp ý về những hành vi vi phạm, gây sách nhiễu, phiền hà trong giải quyết, thực hiện thủ tục hành chính của công chức, người lao động trong Ban; đồng thời cổ vũ, động viên kịp thời những điển hình tốt về tinh thần và thái độ phục vụ trong thi hành nhiệm vụ, công vụ của công chức, người lao động.

Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết và sử dụng có hiệu quả đường dây nóng của Ban, nhằm thu thập thông tin phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về thái độ, đạo đức, năng lực của đội ngũ công chức, người lao động trong Ban.

2.2. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính

- Tiếp tục sắp xếp, kiện toàn, tinh gọn tổ chức bộ máy, đảm bảo thực hiện nguyên tắc “một đầu mối - một việc xuyên suốt” và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

- Chuẩn hóa chuyên môn, nghiệp vụ và nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ người dân của đội ngũ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.

- Tiếp tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; triển khai xây dựng hệ thống hệ thống ISO điện tử trong hoạt động điều hành của Ban theo chỉ đạo của Thành phố.

- Giám sát chặt chẽ việc thực hiện niêm yết công khai, đầy đủ thủ tục hành chính, quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó chú trọng công khai trên cổng thông tin điện tử của Ban để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, giám sát, phát hiện sai phạm trong cung ứng dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính.

- Tạo kênh thông tin thường xuyên giữa người dân – chính quyền: Duy trì đường dây nóng, hòm thư điện tử, mở chuyên mục trên cổng thông tin điện tử. Có cơ chế tiếp nhận, xử lý, phản hồi, tiếp xúc để tiếp nhận thông tin đầy đủ, hiệu quả. Các trường hợp quan trọng, thủ trưởng phải đối thoại trực tiếp với công dân (không giao cho cấp phó).

2.3. Tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý nhà nước

- Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch trên cơ sở các quy định của pháp luật về công khai, minh bạch đối với lĩnh vực quản lý, thẩm quyền quản lý của Ban.

- Thực hiện nghiêm túc nguyên tắc bảo mật thông tin trong quản lý. Nghiêm cấm việc lấy lý do thuộc danh mục bí mật Nhà nước để từ chối cung cấp thông tin khi có yêu cầu đối với những danh mục không thuộc phạm vi “mật”.

- Chú trọng công khai, minh bạch những vấn đề đang được xã hội quan tâm như: quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước; công tác tổ chức cán bộ; quy trình và kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

2.4. Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu

- Ban hành quy định về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành, tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đối thoại để làm cơ sở xem xét, đánh giá và xử lý, kỷ luật công chức trong trường hợp để xảy ra sai phạm hoặc chậm, muộn trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến người dân, tổ chức.

- Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu (đối với Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo các phòng thuộc Ban) phải thực hiện cam kết với Cấp ủy: Về tư tưởng chính trị; về phẩm chất, đạo đức, lối sống; về thực hiện chức trách, nhiệm vụ; về ý thức tổ chức kỷ luật. Nếu vi phạm những nội dung đã cam kết sẽ phải chịu trách nhiệm và phải xử lý nghiêm minh theo quy định của tổ chức Đảng cũng như quy định của pháp luật.

- Thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để xảy ra việc công chức, người lao động thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình có hành vi nhũng nhiễu trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

2.5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và hiện đại hóa hành chính

- Đẩy mạnh tiến độ xây dựng cơ sở dữ liệu cốt lõi làm nền tảng triển khai xây dựng chính quyền điện tử, thành phố thông minh; xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành đảm bảo đồng bộ, chia sẻ dữ liệu với các cấp (Trung ương, thành phố, cấp huyện...) phục vụ tốt công tác quản lý nhà nước của Thành phố, của Ban.

- Đẩy mạnh việc xây dựng, tích hợp dữ liệu liên ngành, liên cấp phục vụ hoạt động quản lý nhà nước đảm bảo tính kịp thời, đồng bộ, thống nhất, liên thông và đảm bảo an toàn thông tin.

- Đảm bảo cơ sở vật chất để sẵn sàng cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 khi Ban Dân tộc có các thủ tục hành chính mới phải áp dụng mức 3, 4.

2.6. Nâng cao trách nhiệm giải trình

- Nâng cao nhận thức về trách nhiệm giải trình, xây dựng quy định về trách nhiệm giải trình của Ban. Xác định giải trình là nhiệm vụ của cơ quan hành chính, là trách nhiệm của công chức, trong đó quan trọng là người đứng đầu.

- Nâng cao năng lực giải trình của công chức; trong đó chú trọng các kỹ năng: Thuyết minh, giải đáp thắc mắc; giải thích làm sáng tỏ các vấn đề thuộc trách nhiệm giải trình của Ban, của phòng.

2.7. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Đảm bảo nguyên tắc kịp thời trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trong tiếp công dân. Đảm bảo cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là những người có năng lực, am hiểu pháp luật, có kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân. Đảm bảo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

- Đẩy mạnh các hoạt động giám sát, thanh tra hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo. Xử lý nghiêm minh những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2.8. Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật

- Tiếp tục đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho người dân thông qua các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội trong các buổi sinh hoạt chính trị, các buổi hội thảo, tập huấn, hội nghị. Cùng cố, tăng cường đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật, tăng cường cơ chế phối hợp trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật với các phương tiện truyền thông, chú trọng vai trò của chính quyền xã, thôn vùng đồng bào dân tộc thiểu số. Kết hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân với công tác hướng dẫn, tư vấn pháp luật và trợ giúp

pháp lý nhằm nâng cao hiểu biết pháp luật để người dân tự điều chỉnh hành vi xử sự phù hợp với quy định của pháp luật, tự bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu pháp luật trên cổng thông tin điện tử của Ban. Quy định việc cập nhật thường xuyên tin, bài về tình hình triển khai, kết quả thực hiện các hoạt động của cơ quan để người dân, tổ chức nắm rõ nhằm tạo sự đồng thuận và tăng cường sự tham gia của người dân, tổ chức trong công tác quản lý nhà nước của Ban.

- Thực hiện nghiêm túc quy chế phát ngôn của Thành phố và cung cấp thông tin cho báo chí.

2.9. Tăng cường sự tham gia của người dân, phát huy vai trò giám sát và phản biện xã hội của các tổ chức chính trị- xã hội

- Khai thác hiệu quả cổng thông tin điện tử trong tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động quản lý nhà nước của Ban.

- Chú trọng công tác chủ động tiếp cận thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để kịp thời ứng phó với vấn đề truyền thông, chủ động cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp. Ví dụ: qua mạng xã hội Facebook.

- Nâng cao hiệu quả giám sát, phản biện của các tổ chức chính trị- xã hội. Chú trọng những vấn đề nổi đang nổi cộm, bức xúc đang được dư luận quan tâm. Gắn nhiệm vụ giám sát, phản biện xã hội với nhiệm vụ lắng nghe ý kiến của nhân dân, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

- Chú trọng công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ giám sát, phản biện xã hội cho cán bộ các tổ chức chính trị - xã hội.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ban

- Chủ trì, phối hợp với các phòng chức năng thuộc Ban rà soát, đánh giá quy định hành chính, thủ tục hành chính để kiến nghị đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

- Thực hiện tốt công tác tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ban.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng chức năng thuộc Ban tham mưu Lãnh đạo Ban xây dựng và ban hành quy định về trách nhiệm giải trình, quy chế công khai, minh bạch đối với lĩnh vực quản lý thuộc thẩm quyền của Ban..., và thường xuyên rà soát các quy chế, quy định của Ban Dân tộc Thành phố để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

- Phối hợp với Thanh tra Ban tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về ban hành văn bản; kịp thời phát hiện, tham mưu xử lý những Phòng chức năng, cá nhân liên quan đến việc ban hành văn bản trái pháp luật.

- Tiếp tục rà soát, đánh giá quy định hành chính, thủ tục hành chính để kiến nghị đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện giao dịch hành chính.

2. Phòng Tuyên truyền và Địa bàn

- Chủ trì, phối hợp với các phòng chức năng thuộc Ban và các đơn vị, cá nhân có liên quan tham mưu Lãnh đạo Ban thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

- Chủ động đề xuất Lãnh đạo Ban kịp thời đăng tải những tin, bài viết về công tác hoạt động, quản lý của Ban lên Trang thông tin điện tử của Ban.

- Làm tốt công tác nắm bắt tình hình tư tưởng, dư luận, những kiến nghị, đề xuất của nhân dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số và kịp thời báo cáo Lãnh đạo Ban.

3. Trưởng các phòng, Trưởng các tổ chức, bộ phận trong Ban

- Quán triệt nội dung Kế hoạch đến toàn thể công chức người lao động trong phòng để thực hiện có hiệu quả theo chức năng nhiệm vụ được giao đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch của Ban về Triển khai thực hiện Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả” của UBND thành phố Hà Nội; Lãnh đạo Ban yêu cầu Trưởng các phòng, bộ phận trực thuộc Ban, toàn thể công chức, người lao động trong Ban nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND TP; (để b/c)
- Sở Nội vụ TP;
- Lãnh đạo Ban;
- Ban Chấp hành Công đoàn;
- Các phòng chức năng thuộc Ban;
- Website;
- Lưu: VT, TH.

TRƯỞNG BAN



Nguyễn Tất Vinh