

Số: 206 /BC-UBND

Hà Nội, ngày 16 tháng 11 năm 2015

BÁO CÁO

Kết quả chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại một số doanh nghiệp Nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội

Thực hiện Chương trình số 08-CTr/TU của Thành ủy về “Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức”, UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 7444/QĐ-UBND ngày 09/12/2013, về việc thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại một số doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội; trong đó lựa chọn hai (02) đơn vị: Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội¹ (thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội) và Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội (thuộc Công ty TNHH MTV Nước sạch Hà Nội) thí điểm áp dụng cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công.

Sau hơn 1 năm triển khai thực hiện đã đạt được kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Ban hành các Văn bản chỉ đạo

UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 491/QĐ-UBND về việc thành lập Tổ Công tác chỉ đạo thực hiện Đề án; Quyết định số 1885/QĐ-UBND ngày 08/4/2014 về Quy chế hoạt động của Tổ Công tác và Tổ công tác đã có Kế hoạch số 75/KH-TCT ngày 08/4/2014 để triển khai thực hiện Đề án.

2. Công tác thông tin, tuyên truyền và kiểm tra

Công tác thông tin, tuyên truyền về Đề án được UBND Thành phố triển khai bài bản, với nhiều kênh thông tin phong phú. Các thông tin về Đề án được lồng ghép trong Báo cáo hoạt động của Ban Chỉ đạo Chương trình số 08-CTr/TU của Thành ủy về “Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức”; Báo cáo CCHC định kỳ của UBND Thành phố; trong trong các cuộc họp giao ban định kỳ về công tác CCHC; trên các trang báo giấy, báo hình và báo điện tử. Việc Công bố bộ dịch vụ công và ra mắt Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại hai đơn vị thí điểm nhận được sự quan tâm đặc biệt của các cơ quan thông tấn báo chí Trung ương và Thành phố. Trung tâm Dịch vụ việc làm tổ chức thông tin, tuyên truyền về Đề án thông qua Website đơn vị; thông tin cho người lao động qua Tổng đài 1088, tại các phiên giao dịch việc làm;...

Thành phố đã chỉ đạo Sở Nội vụ tổ chức lớp tập huấn kiến thức và kỹ năng giao tiếp trong cung cấp dịch vụ công đối với toàn thể lãnh đạo chủ chốt, viên chức, nhân viên tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ công của 02 đơn vị thí điểm (số lượng khoảng 120 học viên). Qua lớp tập huấn, các mục tiêu,

¹ Theo Quyết định số 409/QĐ-UBND ngày 27/01/2015 của UBND Thành phố, Trung tâm Giới thiệu việc làm Hà Nội thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội đổi tên thành Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội

nội dung, nhiệm vụ tại Đề án được thông tin, tuyên truyền đầy đủ, rộng rãi đến viên chức, nhân viên tại 02 đơn vị.

Theo Kế hoạch của Thành phố, ngày 20/01/2015, Tổ Công tác đã ban hành văn bản số 124/SNV-TCT về việc hướng dẫn, kiểm tra tình hình thực hiện Đề án. Đoàn Kiểm tra do đồng chí Phó Giám đốc Sở Nội vụ, Ủy viên Thường trực Tổ Công tác làm Trưởng đoàn đã tiến hành kiểm tra đột xuất tại 06 địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết dịch vụ công của Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội và 02 địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết dịch vụ công của Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội. Qua kiểm tra, Đoàn đánh giá cao tinh thần trách nhiệm trong triển khai thực hiện Đề án của 02 đơn vị, việc tổ chức vận hành tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa. 02 đơn vị thí điểm cũng thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động tiếp nhận và trả kết quả trong nội bộ. Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội lắp đặt hệ thống camera giám sát tại tất cả các điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Việc chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện Đề án đảm bảo hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại Đề án. Cụ thể:

1. Công tác chỉ đạo thống kê, rà soát, đánh giá dịch vụ công và công bố bộ dịch vụ thực hiện thí điểm theo cơ chế một cửa tại các đơn vị thí điểm

Thành phố đã chỉ đạo Tổ Công tác xây dựng biểu mẫu thống kê, rà soát dịch vụ công và hướng dẫn nghiệp vụ thống kê, rà soát đối với 02 đơn vị thí điểm. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật quy định nội dung về chính sách bảo hiểm thất nghiệp tương đối chi tiết (thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết,...). Tuy nhiên, các quy định về thực hiện cung cấp nước sạch chưa được chi tiết, cụ thể hóa. Vì vậy, trong việc thống kê, rà soát các dịch vụ công bên cạnh việc bám sát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, các hồ sơ giải quyết thực tế của đơn vị cung cấp nước sạch cũng được rà soát rất cụ thể, toàn diện.

Kết quả giai đoạn 1 (thống kê dịch vụ công): Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội rà soát 07 dịch vụ công, Công ty Nước sạch số 2 rà soát 04 dịch vụ công và quy định thời gian giải quyết cụ thể đối với các dịch vụ công chưa có văn bản quy định về thời gian giải quyết, thành phần hồ sơ.

Sau giai đoạn 1, UBND Thành phố đã giao Tổ Công tác phối hợp với các đơn vị: Cục Việc làm - Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; Sở Xây dựng; Công ty Nước sạch Hà Nội tiến hành đánh giá từng dịch vụ công (gồm: tên, trình tự, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, yêu cầu điều kiện, mẫu đơn, mẫu tờ khai) đảm bảo nguyên tắc nếu các dịch vụ công có đối tượng thực hiện, thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết khác nhau thì phải tách thành các dịch vụ công riêng biệt và trên cơ sở đảm bảo tính hợp pháp, tính cần thiết và sự hợp lý.

Kết quả giai đoạn 2: Rà soát, cụ thể hóa từ 07 dịch vụ công thành 11 dịch vụ công thực hiện chính sách bảo hiểm thất nghiệp, từ 04 dịch vụ công thành 07 dịch vụ công về cung cấp nước sạch.

Tiếp đó, để thực hiện mục tiêu của Đề án là tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giao dịch, rút ngắn thời gian giải quyết, Thành phố tiếp tục chỉ đạo các đơn vị chủ động rà soát, kiến nghị đơn giản hóa các dịch vụ công (thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết,...). Kết quả: Bộ dịch vụ công thực hiện chính sách bảo hiểm thất nghiệp, có 06/11 dịch vụ công được rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định; đã quy định về thời gian giải quyết hợp lý đối với 9/11 dịch vụ công

trước đây chưa được quy định cụ thể về thời gian giải quyết. Bộ dịch vụ công về cung cấp nước sạch có 01/07 dịch vụ công rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định (rút ngắn 5 ngày trong tổng thời gian giải quyết 20 ngày theo quy định trước khi thực hiện Đề án), 03/07 dịch vụ công đơn giản hóa thành phần hồ sơ; đã bỏ hẳn việc xác nhận của UBND cấp xã vào giấy đề nghị cấp nước sạch của khách hàng.

Ngày 22/8/2014, UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 4386/QĐ-UBND công bố bộ dịch vụ công trong giải quyết Chính sách bảo hiểm thất nghiệp và ngày 25/8/2014, tổ chức Lễ công bố bộ dịch vụ công và ra mắt Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội. Trên thực tế, Trung tâm Dịch vụ việc làm đã triển khai từ tháng 7/2014.

Ngày 12/12/2014, UBND Thành phố ban hành Quyết định số 6644/QĐ-UBND công bố bộ dịch vụ công trong hoạt động cung cấp nước sạch và ngày 26/12/2014, tổ chức Lễ công bố bộ dịch vụ công về cung cấp Nước sạch của Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội.

2. Chỉ đạo tổ chức cung cấp dịch vụ công theo cơ chế một cửa

Để tổ chức cung cấp dịch vụ công theo cơ chế một cửa, UBND Thành phố đã chỉ đạo các đơn vị tập trung thực hiện các nhiệm vụ: thành lập bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bố trí vị trí, cơ sở vật chất bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; xây dựng và ban hành quy trình giải quyết từng dịch vụ; niêm yết công khai bộ dịch vụ công tại các địa điểm tiếp nhận và trả kết quả.

Trước khi triển khai thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công, 02 đơn vị thí điểm cũng đã thành lập bộ phận tiếp khách hàng, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và bố trí cơ sở vật chất tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, việc bố trí, sắp xếp chưa khoa học, chưa thuận tiện trong quá trình tiếp cận dịch vụ của khách hàng. Với sự hướng dẫn của Tổ Công tác Thành phố, các địa điểm tiếp nhận và trả kết quả được bố trí khoa học hơn với đầy đủ các trang thiết bị, thực hiện nghiêm túc các quy định về công khai, minh bạch (niêm yết bộ dịch vụ công, thời gian làm việc, hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, biển tên chức danh, nội quy làm việc,...).

Quán triệt chỉ đạo của UBND Thành phố, lãnh đạo 02 đơn vị đã bố trí đội ngũ viên chức, nhân viên có kinh nghiệm, có chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, có tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết. Đồng thời giao lãnh đạo phòng Tổ chức - Hành chính (Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội), phòng Bảo hiểm thất nghiệp (Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội) làm Trưởng Bộ phận. Trưởng bộ phận và viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đều chịu sự quản lý, chỉ đạo toàn diện của lãnh đạo đơn vị. Trung tâm Dịch vụ việc làm bố trí 92 viên chức, nhân viên làm việc tại 06 địa điểm giao dịch. Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội bố trí 05 nhân viên làm việc tại 02 địa điểm giao dịch.

Để việc cung cấp dịch vụ công đi vào nề nếp, tăng tính cam kết của đơn vị về việc giải quyết đúng hẹn và giúp lãnh đạo đơn vị kiểm soát tốt hơn tiến độ giải quyết công việc, UBND Thành phố đã yêu cầu Tổ Công tác tập trung hướng dẫn 02 đơn vị xây dựng quy trình giải quyết từng dịch vụ công. Quy trình giải quyết xác định rõ trách nhiệm, thời gian các phòng, ban tham gia cung cấp dịch vụ công. Các quy trình này được công khai để cá nhân, tổ chức biết, tham gia giám sát hoạt động cung cấp dịch vụ công, ngăn ngừa hành vi sách nhiễu, cửa quyền của viên chức, nhân viên và củng cố lòng tin của người dân đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công.

Quá trình tiếp nhận và trả kết quả, đội ngũ viên chức, nhân viên bước đầu đáp ứng yêu cầu, có nghiệp vụ tốt và tác phong, lễ l貌 làm việc văn minh, chuyên nghiệp. Tại Trung tâm Dịch vụ việc làm đã nhận được nhiều thư cảm ơn của người lao động trong quá trình thực hiện dịch vụ công tại đơn vị.

3. Tăng cường công khai, minh bạch các thông tin, quy trình giải quyết các dịch vụ công

Chấp hành sự chỉ đạo của Thành phố và hướng dẫn của Sở Nội vụ, 02 đơn vị thí điểm đã tổ chức niêm yết công khai bộ dịch vụ công công bố, quy trình giải quyết đối với từng dịch vụ. Việc niêm yết được thực hiện theo đúng quy định, giúp khách hàng dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng. Các đơn vị cũng chủ động công khai dưới nhiều hình thức khác như trên Website của đơn vị, Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố, trụ sở UBND cấp xã, tổng đài 1088.

4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ công

Được sự quan tâm của UBND Thành phố và các Sở: Thông tin và Truyền thông, Tài chính, tại các địa điểm tiếp nhận và trả kết quả của 02 đơn vị thí điểm đều bố trí máy tính cho viên chức, nhân viên tiếp nhận, trả kết quả và được cài đặt phần mềm hỗ trợ quá trình giải quyết. Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội đang áp dụng phần mềm thực hiện việc nhập dữ liệu hồ sơ bảo hiểm thất nghiệp, theo dõi việc ban hành các quyết định hưởng bảo hiểm thất nghiệp và tình trạng khai báo việc làm hàng tháng do Cục việc làm - Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội cung cấp. Tại các địa điểm tiếp nhận của Trung tâm đã bố trí máy lấy số xếp hàng tự động, máy đánh giá sự hài lòng của khách hàng. Viên chức, nhân viên tại Trung tâm sử dụng thành thạo các thiết bị và phần mềm hỗ trợ. Tại Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội, phần mềm đã kết nối dữ liệu giữa các phòng thuộc đơn vị, cho phép tra cứu, kiểm soát quá trình tiếp nhận và trả kết quả. Phần mềm đang trong quá trình thử nghiệm để chỉnh sửa phù hợp.

5. Kết quả giải quyết dịch vụ công

Tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội (từ 01/7/2014 đến 25/6/2015), số lượng hồ sơ tiếp nhận là 193.924 hồ sơ, số lượng hồ sơ giải quyết là 193.924, số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn là 193.924. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn là 100%.

Tại Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội (từ 01/01/2015 đến 25/6/2015), số lượng hồ sơ tiếp nhận là 3.458 hồ sơ, số lượng hồ sơ giải quyết là 3.228 hồ sơ, số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn là 2.786 hồ sơ, đạt tỷ lệ 86,3%. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn là 442 hồ sơ (chiếm 13,7%) (Theo Công ty, nguyên nhân do khách hàng nộp tiền chậm, chưa thống nhất vị trí lắp đặt đồng hồ, chưa có mặt bằng thi công và khách hàng không có ở nhà để tiến hành thi công).

Để đánh giá hiệu quả thực hiện Đề án, những thay đổi tích cực do cơ chế một cửa mang lại trong việc cung cấp dịch vụ công tại hai đơn vị thí điểm, theo chỉ đạo của UBND Thành phố, Sở Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với Ban Tuyên giáo Thành ủy, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổ chức điều tra xã hội học khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với việc cung cấp dịch vụ công tại hai đơn vị thí điểm. Việc khảo sát được tiến hành 02 đợt (đợt 1: trước khi áp dụng cơ chế một cửa, đợt 2: sau khi áp dụng cơ chế một cửa) và khảo sát trên 04 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục DVC; Sự phục vụ của nhân viên; Kết quả giải quyết công việc.

Kết quả: Chỉ số hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công đều tăng ở cả 02 đơn vị: tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội từ 73,8% (đợt 1) lên 80,4% (đợt 2); Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội từ 42% (đợt 1) lên 45,3% (đợt 2).

Tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội: Tỷ lệ khách hàng hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công của Trung tâm đạt cao. Kết quả chỉ số hài lòng giữa các yếu tố được khảo sát cũng khá tương đồng. Hầu hết các yếu tố được khảo sát đều có chỉ số hài lòng trên 70%. Các chỉ số đánh giá ở đợt 2 đều cao hơn so với đợt 1. Kết quả đánh giá cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng sau một năm đã được nâng lên rõ rệt. Trong đó Yếu tố *Sự phục vụ của công chức, viên chức, nhân viên* có chỉ số đánh giá cao nhất (89.3%).

Tại Công ty Nước sạch số 2: Có thể thấy sự chuyển biến tích cực từ trước khi áp dụng mô hình một cửa đến khi triển khai thực hiện mô hình này trong việc cung cấp dịch vụ công. Các Chỉ số của các Yếu tố dịch vụ ở đợt 2 đều tăng so với đợt 1. Trong đó, rõ rệt nhất là Yếu tố về *Tiếp cận dịch vụ công* (tăng 5.7%) và Yếu tố *Kết quả giải quyết công việc* (tăng 5.5%). Nếu như trước khi triển khai Đề án, thực trạng cung cấp các dịch vụ công của Công ty còn tình trạng như: thành phần hồ sơ chưa đáp ứng yêu cầu về tính đơn giản, chưa tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện (yêu cầu phải có xác nhận của chính quyền địa phương nơi đề nghị cấp nước mặc dù trong thành phần hồ sơ đã yêu cầu bản chứng thực hộ khẩu hoặc giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà đất và đăng ký tạm trú); các thông tin về dịch vụ công công khai đến người dân chỉ là quy trình giải quyết nội bộ của Công ty;...thì hiện nay, những tồn tại trên cơ bản đã được giải quyết. Thành phần hồ sơ đã được đơn giản hóa, thời gian giải quyết rút ngắn, thông tin về dịch vụ công được công bố và công khai bằng các hình thức phù hợp giúp người dân dễ hiểu, dễ tiếp cận, sử dụng.

III. ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

Với sự chỉ đạo quyết liệt, sát sao của UBND Thành phố, sự mạnh dạn, quyết tâm của lãnh đạo Sở Nội vụ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp, Công ty Nước sạch Hà Nội và các đơn vị thí điểm trong việc cùng tham gia, cùng tổ chức thực hiện đã lan tỏa tinh thần CCHC đến từng viên chức, nhân viên các đơn vị thí điểm. Nhờ đó, các nhiệm vụ, mục tiêu đề ra tại Đề án đã hoàn thành theo đúng tiến độ đề ra. Việc cung cấp dịch vụ công tại hai đơn vị đã có những chuyển biến tích cực, nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với việc cung cấp dịch vụ công. Có thể nhận thấy rõ nhất trong việc công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận các thông tin về dịch vụ công tại tất cả các địa điểm tiếp nhận và trả kết quả; trong ý thức, trách nhiệm phục vụ nhân dân và kỹ năng làm việc của đội ngũ viên chức, nhân viên được nâng cao. Cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch với các đơn vị được thuận lợi hơn (thành phần hồ sơ được đơn giản hóa, thời gian giải quyết được rút ngắn), không phải đi lại nhiều nơi, nhiều lần. Ngoài ra, hiệu quả quản lý, điều hành được nâng lên, lãnh đạo đơn vị, trưởng các bộ phận dễ dàng kiểm soát tiến độ giải quyết công việc của nhân viên; cá nhân, tổ chức và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thuận lợi hơn trong quá trình giám sát hoạt động cung cấp dịch vụ.

2. Một số hạn chế

- Bộ dịch vụ công thực hiện chính sách bảo hiểm thất nghiệp chưa được cập nhật theo nội dung mới tại Luật Việc làm do văn bản hướng dẫn chính sách bảo hiểm thất nghiệp của Bộ, ngành chậm ban hành;

- Việc tham mưu UBND Thành phố sửa đổi Quyết định số 69/2013/QĐ-UBND ngày 30/12/2013 của UBND Thành phố về việc ban hành quy định về sản xuất, cung cấp, sử dụng nước sạch và bảo vệ công trình cấp nước trên địa bàn thành phố

Hà Nội cho phù hợp với các nội dung tại bộ dịch vụ công công bố và yêu cầu cải cách hành chính do Sở Xây dựng chủ trì thực hiện còn chậm tiến độ;

- Mức độ chuyên nghiệp, thành thạo các quy trình giải quyết công việc và kỹ năng tư vấn để khách hàng dễ hiểu, dễ thực hiện chưa ở mức cao;

- Vẫn còn hồ sơ đề nghị cung cấp dịch vụ công trong hoạt động cung cấp nước sạch chậm được giải quyết (tỷ lệ quá hạn tại Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội là 13,7 %);

- Phần mềm hỗ trợ quá trình tiếp nhận và trả kết quả đã được triển khai nhưng vẫn đang trong quá trình hoàn thiện.

IV. MỘT SỐ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

Việc áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công tại đơn vị sự nghiệp công lập và doanh nghiệp nhà nước thuộc Thành phố là đòi hỏi khách quan, tuy nhiên, do chưa có tiền lệ nên có những khó khăn nhất định trong quá trình triển khai thực hiện. Với kết quả đạt được của Đề án và những khó khăn, thách thức đặt ra trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm như sau:

1. Việc triển khai công việc mới, thay đổi phương thức, lề lối làm việc trước đây cần có sự quyết tâm, vào cuộc của người đứng đầu các đơn vị, Sở, ngành liên quan, của lãnh đạo Thành phố và sự quan tâm, ủng hộ của các Bộ ngành Trung ương.

2. Làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền về nội dung, mục tiêu của Đề án để đội ngũ viên chức, nhân viên các đơn vị và người dân, doanh nghiệp cùng tham gia thực hiện và giám sát quá trình thực hiện.

3. Đảm bảo các nguồn lực cần thiết (cơ sở vật chất, trang thiết bị, con người,...) đầy đủ, kịp thời trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện theo nguyên tắc hậu cần luôn sẵn sàng và đi trước một bước.

4. Động viên, khen thưởng kịp thời viên chức, nhân viên làm tốt trong quá trình triển khai thực hiện Đề án để xây dựng điển hình trong công việc. Đồng thời quan tâm, chăm lo bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và tạo cơ hội trong công việc đối với viên chức, nhân viên tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ công đặc biệt là viên chức, nhân viên trực tiếp tham gia tiếp nhận và trả kết quả.

5. Thường xuyên tổ chức hướng dẫn, kiểm tra trong quá trình thực hiện Đề án để nắm bắt và kịp thời xử lý những vướng mắc, phát sinh.

6. Đẩy mạnh ứng dụng Công nghệ thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ công để hỗ trợ và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Từ thành công của Đề án Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội và Công ty Nước sạch số 2 Hà Nội, Thành phố xác định tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa tại hai đơn vị. Hai đơn vị có trách nhiệm duy trì, phát triển kết quả hiện có, chủ động đề xuất với Thành phố các hướng phát triển tiếp theo. Công ty Nước sạch Hà Nội triển khai mở rộng việc áp dụng cơ chế một cửa cung cấp nước sạch tại tất cả các Công ty, Xí nghiệp thành viên thuộc Công ty.

2. Nhân rộng việc áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thuộc Thành phố đối với các lĩnh vực dân sinh bức thiết như: y tế, giáo dục - đào tạo, phục vụ tang

lễ,...Giao Sở Nội vụ tham mưu, trình UBND Thành phố ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện.

3. Tăng cường ứng dụng Công nghệ thông tin trong việc cung cấp dịch vụ công tại hai đơn vị thí điểm và trong hoạt động cung cấp nước sạch. Lựa chọn một số dịch vụ công để đưa ra cung cấp trực tuyến mức độ 3 trở lên. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn các đơn vị triển khai; đưa nội dung đầu tư ứng dụng Công nghệ thông tin mức độ 3, 4 vào Kế hoạch của Thành phố theo nguyên tắc đầu tư một lần hợp lý, tiết kiệm.


4. Tiếp tục làm tốt công tác tuyên truyền về các nội dung và thành công của Đề án để người dân được biết, đồng tình ủng hộ và thụ hưởng những kết quả Đề án mang lại. Nâng cấp phóng sự Đề án để phát sóng trên Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Đài Truyền hình Việt Nam.

5. Tập trung chỉ đạo rà soát các quy định có liên quan để bổ sung, sửa đổi, cập nhật nội dung các dịch vụ công đã công bố. Chỉ đạo Sở Lao động, Thương binh và Xã hội sớm trình UBND Thành phố sửa đổi, bổ sung nội dung bộ dịch vụ công thực hiện chính sách bảo hiểm thất nghiệp theo quy định tại Luật Việc làm và các văn bản hướng dẫn thi hành. Đồng thời đề xuất theo hướng đơn giản hóa thành phần hồ sơ, mẫu đơn, mẫu tờ khai,... nhằm tạo thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức trong quá trình đề nghị cung cấp dịch vụ. Chỉ đạo Sở Xây dựng căn cứ vào kết quả triển khai đề án, khẩn trương trình UBND Thành phố Quyết định sửa đổi Quyết định số 69/2013/QĐ-UBND ngày 30/12/2013 của UBND Thành phố về việc ban hành quy định về sản xuất, cung cấp, sử dụng nước sạch và bảo vệ công trình cấp nước trên địa bàn thành phố Hà Nội, chậm nhất ban hành trong quý IV năm 2015.

6. Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng viên chức, nhân viên về kỹ năng sử dụng các phần mềm, thiết bị hỗ trợ quá trình tiếp nhận và trả kết quả; kỹ năng tiếp khách hàng, kỹ năng giải thích, hướng dẫn, giao tiếp. Quan tâm chỉ đạo để Trung tâm Dịch vụ việc làm kết nối tốt hơn giữa việc giải quyết trợ cấp thất nghiệp với tư vấn, giới thiệu việc làm và hỗ trợ học nghề cho người lao động./.

Nơi nhận:

- Trường ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực: TU, HĐND TP;
- Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố;
- Các sở, ngành: LĐTB&XH, XD, TC, TTTT;
- Công ty TNHH MTV Nước sạch HN;
- Trung tâm Dịch vụ việc làm Hà Nội;
- Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 HN;
- Các thành viên Tổ Công tác;
- VPUBTP: CVP, PCVP P.C.Công, TH, NC;
- Cổng giao tiếp điện tử TP, Báo HNM, KTĐT, Đài PT&TH HN;
- Lưu: VT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH 
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Hồng Sơn

(42)