

Số: 45 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 24 tháng 02 năm 2017

KẾ HOẠCH

Áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công tại Ban Phục vụ lễ tang Hà Nội thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

Thực hiện Kế hoạch số 226/KH-UBND ngày 28/12/2015 của UBND Thành phố về cải cách hành chính năm 2016, UBND Thành phố xây dựng Kế hoạch áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công (DVC) tại Ban Phục vụ lễ tang Hà Nội thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội như sau:

I. MỤC TIÊU

Tổ chức áp dụng cơ chế một cửa trong giải quyết các DVC của Ban Phục vụ Lễ tang Hà Nội (04 điểm ký hợp đồng), đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm, đúng tiến độ theo Kế hoạch. Trong đó, đảm bảo đạt được các mục tiêu cụ thể sau:

- Đơn giản hóa thành phần hồ sơ;
- Bố trí đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại nơi tiếp nhận và trả kết quả (bàn, ghế, giấy, bút,...);
- 100% các DVC lựa chọn được công khai về mức giá dịch vụ, giấy tờ, hồ sơ, yêu cầu, điều kiện (nếu có), quy trình và thời gian giải quyết tại nơi tiếp nhận, trả kết quả, trên Website của đơn vị và trên Cổng giao tiếp điện tử của Thành phố và công khai theo các hình thức phù hợp khác;
- Xây dựng và ban hành quy trình giải quyết theo cơ chế một cửa đối với các DVC đảm bảo đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện;
- Nâng cao hiệu quả kiểm soát chất lượng giải quyết DVC. Công khai danh sách viên chức, nhân viên thực hiện tiếp nhận và trả kết quả;
- 100% hồ sơ đề nghị cung cấp DVC được tiếp nhận và giải quyết đúng thời hạn hoặc trước thời hạn.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thống kê, rà soát đánh giá DVC để thực hiện theo cơ chế một cửa, dự thảo Bộ Thủ tục DVC trình UBND Thành phố công bố

- Thống kê, lập danh mục các DVC đề xuất thực hiện theo cơ chế một cửa, trong đó quy định rõ ràng các thành phần của Thủ tục DVC: trình tự thực hiện, cách thức thực hiện, hồ sơ (thành phần, số lượng), thời hạn giải quyết/trả lời kết

quả, giá dịch vụ (nếu có), đối tượng thực hiện, căn cứ pháp lý; các yêu cầu hoặc điều kiện để thực hiện DVC.

- Rà soát, đánh giá từng thủ tục DVC, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu hoặc điều kiện trên cơ sở bảo đảm tính hợp pháp, hợp lý, tính cần thiết để đề xuất đơn giản hóa hoặc bãi bỏ, hủy bỏ, sửa đổi các thủ tục DVC.

- Việc rà soát, đánh giá bước đầu được thực hiện đối với 17 Thủ tục DVC cơ bản sau:

1. Bảo quản thi hài.
2. Khâm liệm thi hài.
3. Tổ chức tang lễ.
4. Hỏa táng thi hài.
5. Thanh toán bù trừ hỗ trợ Hỏa táng thi hài.
6. Mai táng thi hài.
7. Cát táng lưu giữ tro cốt tại các nhà để tro cốt.
8. Cát táng lưu giữ tro cốt, hài cốt dưới mặt đất.
9. Cải táng bốc mộ hung táng.
10. Bốc tiêu cát táng.
11. Dịch vụ vận chuyển.
12. Cát táng Cán bộ Trung, Cao cấp, Người có công.
13. Mai táng thi hài Cán bộ Trung, Cao cấp, Người có công.
14. Cải táng Cán bộ Trung, Cao cấp, Người có công.
15. Bốc mộ cát táng Cán bộ Trung, Cao cấp, Người có công.
16. Cát táng Liệt sĩ.
17. Bốc mộ cát táng Liệt sĩ.

- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội hướng dẫn Ban Phục vụ Lễ tang thực hiện thống kê, rà soát đề xuất danh mục DVC cụ thể áp dụng cơ chế một cửa.

- Bộ Thủ tục DVC cần được Sở Tư pháp thẩm định trước khi Sở Lao động, Thương binh và Xã hội trình UBND Thành phố công bố.

2. Xây dựng và ban hành quy trình

- Quy trình tiếp nhận, giải quyết DVC theo cơ chế một cửa do Ban Phục vụ Lễ tang xây dựng và ban hành cần đảm bảo các nội dung sau:

+ Thể hiện trình tự các bước: từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, chuyên giao hồ sơ, xử lý, trình ký, đến khâu trả kết quả.

+ Quy định rõ trách nhiệm đối với viên chức, nhân viên liên quan đến nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả;

+ Quy định cụ thể thời gian thực hiện của từng cá nhân, bộ phận và thủ trưởng đơn vị;

+ Đối với DVC liên quan đến trách nhiệm của hai hay nhiều cá nhân/ bộ phận, cần quy định rõ trách nhiệm của từng cá nhân/ bộ phận: cá nhân/ bộ phận chủ trì, cá nhân/ bộ phận có trách nhiệm phối hợp.

- Quy trình tiếp nhận, giải quyết DVC theo cơ chế một cửa có thể bao gồm quy trình chung nhưng nhất thiết phải thể hiện quy trình cụ thể đối với từng dịch vụ.

- Quy trình tiếp nhận, giải quyết DVC theo cơ chế một cửa cần đảm bảo đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.

3. Bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Ban hành nội quy, quy chế bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Bố trí viên chức, nhân viên có đủ chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 100% các viên chức, nhân viên đeo thẻ trong quá trình thực thi công việc.

- Niêm yết công khai các quy định về hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết DVC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên website của đơn vị và Cổng giao tiếp điện tử của Thành phố. Niêm yết số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý.

- Bố trí đầy đủ diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trang bị các phương tiện cần thiết, đồng bộ theo hướng hiện đại để làm việc như: thiết bị tra cứu phục vụ công dân, bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ chuyên dụng, máy tính cá nhân, máy in, máy sao chụp tài liệu và các dụng cụ cần thiết cho việc bảo quản, chuyển giao hồ sơ, lưu trữ và tìm kiếm thông tin, phần mềm quản lý hồ sơ công việc. Các thiết bị khác hỗ trợ cho môi trường làm việc.

- Lập các loại sổ sách, phiếu: sổ nhật ký tiếp nhận và trả kết quả, phiếu hẹn trả kết quả, phiếu giao nhận hồ sơ, hóa đơn dịch vụ, sổ góp ý.

4. Công khai

- Thực hiện công khai các thông tin liên quan đến việc cung cấp DVC, bao gồm:

+ Thời gian làm việc;

+ Danh mục các DVC cung cấp;

+ Trình tự, các bước, thời gian giải quyết;

+ Thành phần hồ sơ, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu, điều kiện (nếu có);

+ Thông tin về bộ phận thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và nhiệm vụ trả kết quả: địa điểm, tên, chức danh của cá nhân;

+ Số điện thoại đường dây nóng;

- Việc công khai cần thực hiện bằng nhiều hình thức, như: công khai tại địa điểm tiếp nhận hoặc địa điểm trả kết quả, công khai tại cổng giao tiếp điện tử.

5. Tổ chức quán triệt, tập huấn, tuyên truyền

- Tổ chức tập huấn, quán triệt về: Kế hoạch áp dụng cơ chế một cửa tại Ban Phục vụ lễ tang, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp,... cho đội ngũ viên chức, nhân viên Ban Phục vụ lễ tang, trong đó chú trọng các kỹ năng cần thiết cho viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Tuyên truyền để nhân dân biết về việc triển khai cơ chế một cửa trong cung cấp các DVC tại Ban Phục vụ lễ tang.

6. Tổ chức thực hiện việc cung ứng các DVC theo cơ chế một cửa.

- Ban Phục vụ lễ tang tổ chức thực hiện cung ứng DVC theo cơ chế một cửa với sự hướng dẫn của Sở Lao động, Thương binh và Xã hội và Sở Nội vụ;

- Ban Phục vụ lễ tang có trách nhiệm báo cáo định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất khi có vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện về Sở Lao động, Thương binh và Xã hội và Sở Nội vụ;

- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội có trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn Ban Phục vụ lễ tang triển khai các nhiệm vụ được phân công trong Kế hoạch này, định kỳ báo cáo UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp).

7. Xây dựng và áp dụng quy trình ISO 9001:2008 trong cung cấp DVC; Ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hoá hoạt động cung ứng DVC; Rà soát, đơn giản hóa Thủ tục DVC

- Quy định rõ trách nhiệm, thời hạn giải quyết tại từng cá nhân, bộ phận có liên quan từ tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến xử lý, giải quyết, trả kết quả; có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cá nhân, bộ phận có liên quan để giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

- Thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, tiến tới ứng dụng CNTT, quản lý chất lượng theo hệ thống ISO điện tử.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hoá hoạt động cung ứng DVC tại Ban Phục vụ Lễ tang phải đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

- Thường xuyên rà soát, phát hiện những quy trình, thành phần hồ sơ không hợp lý, không hợp pháp, đề xuất cơ quan có thẩm quyền sửa đổi hoặc bãi bỏ theo hướng tạo thuận lợi tối đa cho cá nhân, tổ chức.

8. Công tác kiểm tra, giám sát, báo cáo định kỳ và đột xuất, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp DVC

- Ban Phục vụ lễ tang thực hiện báo cáo định kỳ hàng tháng về Sở Nội vụ và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;

- Sở Nội vụ phối hợp với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội thực hiện kiểm tra, giám sát thường xuyên, đảm bảo thực hiện hiệu quả Kế hoạch này;

- Sở Nội vụ phối hợp với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Ban Phục vụ lễ tang thực hiện đánh giá hiệu quả của việc áp dụng cơ chế một cửa theo Kế hoạch này.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Giai đoạn 1- Chuẩn bị: Tháng 01-02/2017

2. Giai đoạn 2:

- Tổ chức cung ứng DVC theo cơ chế một cửa: 02/2017 - 6/2017
- Áp dụng quy trình ISO 9001:2008, Ứng dụng CNTT: năm 2017

3. Giai đoạn 3- Sơ kết, đánh giá: năm 2017

(Chi tiết xem phụ lục kèm theo)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Phục vụ lễ tang

- Triển khai các nội dung tại Kế hoạch theo hướng dẫn của Sở Nội vụ và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật các thủ tục DVC cung cấp để đề xuất, kiến nghị các sửa đổi, bổ sung, thay thế.

2. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

- Chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn Ban Phục vụ lễ tang thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này.

- Hướng dẫn Ban Phục vụ lễ tang trong việc xây dựng quy trình giải quyết đối với từng DVC và rà soát, cập nhật thường xuyên các DVC theo quy định.

- Hoàn thiện Bộ Thủ tục DVC, trình UBND Thành phố quyết định công bố theo quy định (sau khi gửi Sở Tư pháp thẩm định).

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp DVC tại Ban Phục vụ Lễ tang; tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ Ban Phục vụ Lễ tang sử dụng thành thạo phần mềm.

- Chủ trì, đôn đốc, hướng dẫn Ban Phục vụ Lễ tang thường xuyên thực hiện rà soát, đơn giản hóa Bộ Thủ tục DVC.

- Chủ trì, tổng hợp nhu cầu kinh phí thực hiện Kế hoạch. Chịu trách nhiệm tổng hợp quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch

3. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Ban Phục vụ lễ tang tổ chức quán triệt, tập huấn tuyên truyền theo Kế hoạch.

- Hướng dẫn Ban Phục vụ lễ tang xây dựng Nội quy, Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ; các biểu mẫu, sổ sách trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu của cá nhân, tổ chức và bài trí Bộ phận tiếp nhận hồ sơ.

- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của các cơ quan, đơn vị.

4. Sở Tư pháp

- Hướng dẫn Sở Lao động, Thương binh và Xã hội và Ban Phục vụ lễ tang rà soát, cập nhật các Thủ tục DVC.

- Thẩm định Bộ Thủ tục DVC của Ban Phục vụ lễ tang theo hướng rút gọn, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện.

5. Sở Thông tin và Truyền thông

- Tuyên truyền các nội dung tại Kế hoạch này.

- Công khai quy định, quy trình cung cấp DVC của Ban Phục vụ Lễ tang trên Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố.

- Phối hợp Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Ban Phục vụ lễ tang trong công tác tuyên truyền các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch này.

- Phối hợp với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội và Ban Phục vụ lễ tang nghiên cứu, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch giải quyết DVC để nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân;

6. Sở Tài chính

- Cân đối, bố trí vốn sự nghiệp ngân sách Thành phố thực hiện Kế hoạch.

- Kiểm tra, giám sát việc sử dụng và thanh quyết toán kinh phí theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

V. KINH PHÍ

Tổng kinh phí thực hiện từ nguồn vốn sự nghiệp ngân sách Thành phố là 2.424 triệu đồng (tại Quyết định số 6768/QĐ-UBND ngày 9/12/2016 của UBND Thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu kế hoạch kinh tế- xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2017 của thành phố Hà Nội) gồm:

- Sở Nội vụ: 424 triệu đồng.

- Sở Lao động Thương binh và Xã hội: 2.000 triệu đồng.

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, gửi Sở Nội vụ báo cáo UBND Thành phố xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Các Bộ: Nội vụ, Lao động, Thương binh và Xã hội;
- TT Thành ủy;
- TT UBND Thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố;
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- Các sở: Nội vụ, Lao động, Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Tài chính;
- Ban Phục vụ Lễ Tang Hà Nội;
- VPUBTP: CVP, các PVP;
- Các phòng: NC, KGVX, KT, TKBT, TH; *2L*
- Lưu VT, NC_(B).

16/03/17

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH *f*



Nguyễn Đức Chung



Phụ lục
Phân công thực hiện một số nhiệm vụ cụ thể
 Kế hoạch số 45 /KH-UBND ngày 14 tháng 02 năm 2017 của UBND Thành phố)

TT	Nội dung thực hiện	Chịu trách nhiệm thực hiện	Sản phẩm	Yêu cầu	Thời gian hoàn thành
1	Tổ chức thống kê, rà soát DVC				Quý I/2017
1.1	Xây dựng Biểu mẫu				
-	Biểu mẫu thống kê và biểu mẫu rà soát, đánh giá DVC	Sở Nội vụ	Biểu mẫu	Để thực hiện, để theo dõi	
-	Quy trình mẫu, văn bản, sổ, phiếu phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết DVC	Sở Nội vụ	Nguyên tắc chung, tiêu chí căn cơ	Để thực hiện, để kiểm soát	
1.2	Tập huấn công tác thống kê, rà soát DVC và xây dựng quy trình, văn bản phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết DVC	Sở Nội vụ			
1.3	Thống kê, lập danh mục DVC thực hiện theo cơ chế một cửa	Ban Phục vụ Lễ tang	Biểu mẫu	- Điền đủ các mục - Tuân thủ các chỉ dẫn	
1.4	Rà soát, đánh giá từng DVC, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu và điều kiện, phí, lệ phí (nếu có)	Ban Phục vụ Lễ tang	Biểu mẫu	- Điền đủ các mục - Tuân thủ các chỉ dẫn	
1.5	Thiết lập hoàn chỉnh bộ danh mục DVC theo cơ chế một cửa tại đơn vị	Ban Phục vụ Lễ tang	Bộ danh mục đầy đủ các thành phần	- Đảm bảo tính hợp pháp, hợp lý và sự cần thiết	
2	Xây dựng, ban hành Bộ Thủ tục DVC theo cơ chế một cửa				Quý I/2017

2.1.	Hoàn thiện Bộ Thủ tục DVC áp dụng theo cơ chế một cửa	Ban Phục vụ Lễ tang	Bộ Thủ tục		
2.2.	Thẩm định Bộ Thủ tục DVC áp dụng theo cơ chế một cửa	Sở Tư pháp	Văn bản thẩm định		
2.3.	Hoàn thiện, trình UBND Thành phố ban hành Bộ Thủ tục DVC áp dụng theo cơ chế một cửa	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	Quyết định của UBND Thành phố		
3	Bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Ban Phục vụ Lễ tang			Quý I/2017
3.1.	Kiểm toàn đội ngũ làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả (trưởng bộ phận, nhân viên)		Quyết định	- Phù hợp đặc thù đơn vị - Đảm bảo thuận lợi cho công dân, tổ chức đến giao dịch - Đảm bảo thời gian, hiệu quả công việc	
3.2.	Ban hành nội quy, quy chế hoạt động, lập sổ, phiếu		Quyết định	Đầy đủ, dễ thực hiện	
3.3.	Bố trí diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị				
-	Lập danh mục trang thiết bị cần thiết		Văn bản		
-	BC hiện trạng về cơ sở vật chất		Văn bản		
-	Bố trí trang thiết bị		Trang thiết bị	- Diện tích đủ rộng; - Trang thiết bị đồng bộ, đủ để làm việc.	
4	Thực hiện các nội dung về công khai				Quý I/2017
-	Lập danh mục nội dung công khai, các yêu cầu về công khai	Sở Nội vụ	Văn bản	Đầy đủ, dễ thực hiện	
-	Công khai tại trụ sở đơn vị	Ban Phục vụ Lễ tang	Pano	Đầy đủ, dễ tiếp cận	

-	Công khai trên Cổng giao tiếp điện tử của đơn vị và của Thành phố	Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Phục vụ Lễ tang	Web	Đầy đủ, dễ tiếp cận	
+	Hướng dẫn cách thức công khai trên Cổng giao tiếp ĐT đơn vị	Sở Thông tin và Truyền thông			
+	Công khai trên Cổng giao tiếp TP	Sở Thông tin và Truyền thông	Web	Đầy đủ, dễ tiếp cận	
6	Tổ chức việc cung ứng DVC theo cơ chế một cửa	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội			Quý I, II/2017
7	Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất	Ban Phục vụ Lễ tang	Văn bản	Theo mẫu	Định kỳ
8	Xây dựng và áp dụng quy trình ISO 9001:2008; Ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hoá hoạt động; Rà soát, đơn giản hóa Thủ tục DVC	Ban Phục vụ Lễ tang			2017
9	Kiểm tra, giám sát, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp DVC	Sở Nội vụ	Báo cáo		2017
10	Tổ chức sơ kết thực hiện Kế hoạch	Các Sở: Lao động, Thương binh và Xã hội, Nội vụ	Sơ kết		2017