

Số: /KH-UBND

Quận Hai Bà Trưng, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Tiếp tục nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính - PAR INDEX, Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước - SIPAS và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của quận Hai Bà Trưng

Thực hiện Kế hoạch số 164/KH-UBND ngày 30/5/2024 của UBND Thành phố Hà Nội về tiếp tục nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính - PAR INDEX, Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước - SIPAS và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024.

Theo công bố và đánh giá của UBND Thành phố, năm 2023, chỉ số CCHC của quận Hai Bà Trưng đạt 93,93%, tăng 4,85% so với năm 2022, xếp thứ 16/30 quận, huyện, tăng 13 bậc so với năm 2022. Chỉ số Papi của quận đạt 98,12%, tăng 34,17 % và tăng 12 bậc so với năm 2022. Chỉ số Sipas đạt 99,46%, tăng 22,91%, và tăng 17 bậc so với năm 2022.

Để tiếp tục nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2024, UBND quận ban hành Kế hoạch tiếp tục nâng cao Chỉ số CCHC - PAR INDEX, Chỉ số Hải lòng - SIPAS và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của quận, góp phần nâng cao các chỉ số nêu trên của thành phố Hà Nội như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; cải thiện, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần chưa có sự cải thiện, đạt điểm thấp.

- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

- Góp phần nâng cao Chỉ số PAR INDEX của Thành phố năm 2024 **tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đứng đầu cả nước**. Chỉ số PAR INDEX của quận năm 2024 được giữ vững và tăng thứ hạng so với năm 2023.

- Phần đầu góp phần nâng cao Chỉ số SIPAS của Thành phố tiếp tục **có sự cải thiện cả về tỷ lệ hải lòng chung và thứ bậc so với năm 2023; phần đầu Chỉ**

số SIPAS của quận năm 2024 đạt trên 90% mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

- Góp phần nâng cao Chỉ số PAPI **tiếp tục trong nhóm 1 (nhóm Cao) của cả nước**. Phần đầu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của quận được giữ vững và tăng thứ hạng so với năm 2023.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu tại các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Bộ Chỉ số CCHC, Chỉ số SIPAS của Thành phố và Chỉ số PAPI.

- Các cơ quan, đơn vị thuộc quận, đặc biệt là các cơ quan theo dõi, phụ trách các lĩnh vực CCHC đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao các Chỉ số.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện tại Kế hoạch.

II. CHỈ TIÊU, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các phòng, ban, ngành; UBND các phường

- Người đứng đầu các phòng ban, ngành; Chủ tịch UBND các phường phải xác định rõ công tác CCHC là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND quận trong thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

- Căn cứ Kế hoạch này, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện trong đó bám sát các nhiệm vụ được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung, các nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, có liên quan để tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

- Định kỳ, báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi phòng Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước UBND quận, Chủ tịch UBND quận về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được phân công theo Kế hoạch nếu không đạt chỉ tiêu đề ra, làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí trong các Chỉ số.

2. Phòng Nội vụ

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các phòng, ban, ngành; UBND các phường trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải

thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần tại các Chỉ số theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ).

- Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số PAR INDEX; làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học của Thành phố.

- Chủ trì, phối hợp phòng Văn hoá - Thông tin, các cơ quan báo chí, truyền hình và các đơn vị có liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2024 của Thành phố và của quận; thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của Thành phố, quận đến người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với công tác CCHC nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam quận

Hướng dẫn Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị xã hội cấp phường phối hợp với UBND cùng cấp trong tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAPI và trách nhiệm của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI năm 2024 của quận Hai Bà Trưng, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND quận (qua phòng Nội vụ) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- BCĐ CCHC, CDS & ĐA06 TP ;
- Sở Nội vụ;
- TT Quận uỷ, TT HĐND quận;
- Chủ tịch UBND quận;
- Các Ban Đảng Quận uỷ;
- MTTQ Việt Nam quận HBT;
- Các PCT UBND quận;
- Thành viên BCĐ CCHC, CDS Q;
- Các Ban HĐND quận;
- Các phòng, ban, ngành quận;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, NV..

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

Phan Văn Phúc

Phụ lục
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ: PAR INDEX, SIPAS, PAPI NĂM 2024
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024 của UBND quận)

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH				
1.	Xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao đối với các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa do các phòng chủ trì tham mưu.	Tháng 6/2024	Các phòng: Nội vụ, Tài chính - Kế hoạch; Văn phòng HĐND và UBND quận	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Kế hoạch khắc phục, cải thiện
2.	Thực hiện triển khai theo chỉ đạo của Thành phố về sử dụng Hệ thống Phần mềm quản lý dự án đầu tư công; phần mềm quản lý vốn Ngân sách nhà nước trên địa bàn Thành phố.	Tháng 8/2024	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Hệ thống phần mềm được xây dựng và đưa vào sử dụng, vận hành
3.	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên Cổng Thông tin điện tử quận và chuyên trang CCHC	Thường xuyên	- Phòng VH& TT - Phòng Nội vụ	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Tin, bài viết về những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, tình hình triển khai nhiệm vụ CCHC của các cơ quan, đơn vị; các mô hình, cơ chế đang được triển khai

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					thực hiện, các điển hình tốt trong CCHC được đăng tải thường xuyên và liên tục
4.	Thực hiện tuyên truyền công tác CCHC thông qua các hình thức thi tìm hiểu trên nền tảng số; hoặc sân khấu hóa	Trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng VH& TT - Phòng Nội vụ 	Các cơ quan, đơn vị liên quan	<p>(1) Tổ chức hội nghị tọa đàm tìm kiếm ý tưởng, giải pháp CCHC trên địa bàn quận năm 2024;</p> <p>(2) Tổ chức các Cuộc thi Tìm hiểu CCHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc quận</p>
5.	Thực hiện kế hoạch kiểm tra CCHC, chuyển đổi số, Đề án 06	Tháng 8/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Đoàn kiểm tra CCHC của Ban Chỉ đạo CCHC, CDS và ĐA 06 quận - Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND quận, Phòng VH& TT 	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý - Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra của các đơn vị
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
6.	Kiểm tra, đôn đốc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao chất lượng công tác xây dựng VBQPPL của quận theo quy định và theo danh mục đã được Thành phố ban hành; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác xây dựng, ban hành, kiểm tra, rà soát, xử lý VBQPPL, theo dõi thi hành pháp luật.	Tháng 8/2024	Phòng Tư pháp	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
III	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
	Thực hiện theo các kế hoạch của UBND quận: số 08/KH-UBND ngày 05/01/2024 về công tác kiểm soát TTHC năm 2024 trên địa bàn quận; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 19/01/2023 về kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn quận Hai Bà Trưng; Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 06/02/2024 Công tác cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2024; Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 12/4/2024 về thông tin, tuyên truyền công tác KSTTHC; Kế hoạch số 148/KH-UBND ngày 15/5/2024 về rà soát, đánh giá TTHC và các văn bản hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện các nhiệm vụ				
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
7.	Triển khai các nhiệm vụ sau khi có nghị quyết thông qua của Chính phủ về sắp xếp đơn vị hành chính cấp phường quận Hai Bà Trưng. Theo chỉ đạo của Thành phố	Trong năm 2024	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND các phường trong diện sắp xếp ĐVHC	Sắp xếp tổ chức bộ máy, nhân sự, cơ sở vật chất các phường thuộc diện sắp xếp ĐVHC nhanh chóng đi vào hoạt động ổn định, phục vụ nhân

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					dân kịp thời.
8.	Tiếp tục rà soát tổ chức sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy theo Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020, số 108/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 và 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ và các kết luận của Ban Thường vụ Thành ủy về rà soát, sắp xếp, kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức bộ máy và biên chế.	Năm 2024	Phòng Nội vụ	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Văn bản triển khai, hướng dẫn
9.	Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp huyện, cấp xã	Tháng 8/2024	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà đã phân cấp, phân quyền cho cấp quận, cấp phường
V	CẢI CÁCH CÔNG VỤ, CÔNG CHỨC				
10.	Triển khai rà soát, sắp xếp CB,CC,VC của quận theo đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trên cơ sở danh mục khung vị trí việc làm của Bộ Nội vụ, Bộ Quản lý chuyên ngành để làm cơ sở xác định định mức biên chế công chức, định mức số lượng người làm việc phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ và thực tiễn. Theo chỉ đạo của Thành phố	Tháng 6/2024	Phòng Nội vụ	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Văn bản triển khai, hướng dẫn
11.	Triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức năm 2024	Trong năm 2024	Phòng Nội vụ	Các phòng, ban, ngành	Tổ chức các lớp theo đúng Kế hoạch

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
12.	Tổ chức các lớp tập huấn chuyên đề, bồi dưỡng CCHC	Trong năm 2024	Phòng Nội vụ	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Các lớp tập huấn được tổ chức
			Các phòng, ban, ngành	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	
13.	Triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đối với đội ngũ cán bộ cấp xã để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và đạt điều kiện tiêu chuẩn theo Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ	Trong năm 2024	Phòng Nội vụ	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Báo cáo kết quả thực hiện
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
14.	Đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc quận triển khai các giải pháp đảm bảo các đơn vị sự nghiệp công lập năm 2024 đạt 100% tự đảm bảo chi thường xuyên theo chỉ tiêu tại Kế hoạch số 189/KH-UBND ngày 06/7/2022 của UBND Thành phố.	Tháng 11/2024		Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Báo cáo
15.	Rà soát, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, đề xuất hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính.	Tháng 12/2024	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Kế hoạch/công văn triển khai giải pháp

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
VII	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
16.	Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo kết quả triển khai Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 08/02/2024 của UBND Thành phố.	Hàng quý báo cáo UBND TP	Phòng Văn hoá - Thông tin	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Báo cáo
17.	Triển khai xây dựng đề án “Xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” theo chỉ đạo của Thành phố	Tháng 6/2024	Phòng Văn hoá - Thông tin	Các cơ quan có liên quan	Văn bản triển khai, hướng dẫn
18.	Hoàn thiện cơ sở dữ liệu điện tử hộ tịch, thực hiện số hóa dữ liệu hộ tịch, xây dựng cơ sở dữ liệu hộ tịch theo quy định. Theo chỉ đạo của Thành phố			UBND các phường	Cơ sở dữ liệu lưu trữ trên Hệ thống
19.	Triển khai đánh giá thực hiện cấp phiếu Lý lịch tư pháp trên ứng dụng định danh và xác thực điện tử VNeID trên địa bàn quận. Theo chỉ đạo của Thành phố	Tháng 11/2024	Phòng Tư pháp	Các cơ quan có liên quan	Báo cáo đánh giá
20.	Thực hiện áp dụng phần mềm về bản đồ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai của Thành phố trên địa bàn quận. Theo chỉ đạo của Thành phố	Tháng 12/2024	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan có liên quan	Văn bản triển khai, hướng dẫn
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG - SIPAS				
I	Chỉ số Hài lòng về “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách”				
21.	Cung cấp thông tin về các chính sách liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương theo dõi, quản lý <i>(tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin</i>	Thường xuyên	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Phòng Tư pháp	Thông tin cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời, dưới nhiều hình thức

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	<i>công cộng, khu dân cư, nhà cao tầng, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài..</i>), giúp mọi người dân dễ dàng tiếp cận, giám sát.				
22.	Tổ chức các hội nghị tiếp xúc, đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội... để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách	Thường xuyên	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Phòng Tư pháp	Hội nghị, hòm thư, đường dây nóng, mạng xã hội, Trang thông tin điện tử để người dân thuận lợi, dễ dàng góp ý
23.	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị để nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức	Thường xuyên	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Các cơ quan khảo sát	Khảo sát sự hài lòng của người dân để cải thiện, nâng cao chất lượng thực thi chính sách
24.	Triển khai nội dung chính sách tại địa phương, trọng tâm 9 nhóm chính sách: kinh tế; khám chữa bệnh; giáo dục phổ thông; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; điện sinh hoạt; nước sinh hoạt; an sinh xã hội; cải cách hành chính	Thường xuyên	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Phòng Tư pháp	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)
25.	Triển khai nâng cao chất lượng các trạm y tế phường đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các trạm y tế; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sỹ	Thường xuyên	Phòng Y tế	UBND cấp phường	Đề án, Kế hoạch, văn bản chỉ đạo
26.	Nâng cao chất lượng giáo dục, chất lượng đội ngũ giáo viên. Mở rộng các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh.	Thường xuyên	Phòng Giáo dục và Đào tạo	UBND cấp phường	Đề án, Kế hoạch; kênh thông tin: trực tuyến, hội nghị, cuộc họp

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
27.	Triển khai chính sách về phát triển hạ tầng điện;	Thường xuyên	Điện lực Hai Bà Trưng	UBND cấp phường	Kế hoạch, văn bản phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện
28.	Thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân	Thường xuyên	Phòng QLĐT	UBND cấp phường	Đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt
29.	Thực hiện chính sách an sinh xã hội (bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, hỗ trợ thường xuyên người có công, người nghèo, người tàn tật,...)	Thường xuyên	- Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội (lĩnh vực người có công); - UBND cấp phường (người nghèo, người khuyết tật,...)	- Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội (lĩnh vực người nghèo, người khuyết tật); - UBND cấp phường (người có công)	Kế hoạch, văn bản, quyết định đảm bảo kịp thời, đúng quy định, thuận lợi. Các chính sách bảo trợ xã hội do UBND cấp quận ra Quyết định thực hiện theo thẩm quyền.
II	Chỉ số Hải lòng về “Cung ứng dịch vụ hành chính công”				
30.	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy	Trong năm 2024	Văn phòng HĐND và UBND quận	Bộ phận một cửa UBND quận, UBND các phường Các phòng, ban, ngành,	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	trình đã được UBND quận phê duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định			có liên quan	
31.	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2024	Văn phòng HĐND và UBND quận	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
32.	Xử lý và công khai PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành phố	Trong năm 2024	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	Văn phòng HĐND và UBND quận theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	100% số PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành phố được xử lý và công khai kịp thời, đầy đủ theo quy định
33.	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của Thành phố	Trong năm 2024	Văn phòng HĐND và UBND quận theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
C	CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH - PAPI				
I	Tham gia người dân ở cấp cơ sở				
34.	Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, các chính sách, pháp luật hiện hành (pháp luật về thực hiện dân chủ ở cơ sở, phòng chống tham nhũng,...); hiểu biết về vị trí lãnh đạo Đảng, chính quyền các cấp; về các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể để người dân biết và có nhu cầu tham gia bằng nhiều hình thức	Thường xuyên	Các phòng, ban, ngành, UBND cấp phường; các cơ quan thông tin truyền thông	Phòng Tư pháp	Hội nghị, bài tập huấn, bản tin phát trên hệ thống Đài Truyền thanh,..
35.	Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai tổ chức bầu tổ trưởng đảm bảo công khai, minh bạch	Trước bầu cử	UBND cấp phường	Phòng Nội vụ	Tài liệu hướng dẫn, cuộc kiểm tra, giám sát
36.	Tổ chức kiểm tra việc huy động và sử dụng các khoản đóng góp tự nguyện của người dân vào xây dựng các công trình mục đích công cộng; công khai các khoản đóng góp của người dân	Hàng năm	Phòng Tài chính – Kế hoạch	UBND các phường	Các cuộc kiểm tra, giám sát
II	Công khai, minh bạch				
37.	Thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt và công khai các hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục quy định	Hàng năm	UBND cấp phường;	Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội	Danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo, quyết định chi trả, trợ cấp đảm bảo đúng quy trình, quy

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					định,...
38.	Kịp thời công khai khung giá đất khi được Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành hằng năm	Sau khi ban hành	UBND cấp phường; các phương tiện truyền thông	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Quyết định khung giá đất niêm yết, công khai theo quy định
39.	Thực hiện niêm yết công khai thu, chi ngân sách cấp xã; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù thu hồi đất theo quy định	Hằng năm	UBND cấp phường	Phòng Tài chính – Kế hoạch; phòng Tài nguyên và Môi trường	Quyết định thu, chi ngân sách; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất,...niêm yết, công khai theo quy định
40.	Tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người dân đối với dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; tiếp thu đầy đủ, giải trình, thông tin kịp thời, xem xét điều chỉnh và công khai để người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương	Khi có văn bản dự thảo	UBND cấp cấp phường	Phòng Tài nguyên và Môi trường; phòng QLĐT	Các hội nghị, kênh trực tuyến,...
III	Trách nhiệm giải trình với người dân				
41.	Thực hiện tốt công tác tiếp công dân: bố trí đầy đủ người đứng chức trách, đủ thẩm quyền; người đứng đầu cơ quan, đơn vị đảm bảo lịch trực tiếp công dân định kỳ; rà soát, đánh giá chất lượng đội ngũ công chức tiếp dân, có kế hoạch bồi dưỡng, nâng cao nhận thức, trách nhiệm, nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tiếp dân	Theo quy định	Ban tiếp công dân quận, UBND cấp phường	Thanh tra quận	Tổ chức tiếp công dân theo quy định

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
42.	Tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại giữa người dân với chính quyền cơ sở nhằm giải quyết những khó khăn, vướng mắc, đặc biệt là các nội dung người dân đánh giá thấp trong chỉ số PAPI hằng năm	Hằng quý	UBND cấp phường được chọn khảo sát PAPI	Các phòng, ngành có liên quan	Các Hội nghị gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại
43.	Tổ chức bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, kỹ năng hòa giải ở cơ sở cho đội ngũ tổ Trưởng tổ dân phố; bồi dưỡng nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng tại các phường	Hằng năm	UBND, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp phường	Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận, phòng Tư pháp	Các lớp bồi dưỡng, tập huấn
IV	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công				
44.	Giám sát, thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng của các sở, ngành, địa phương; công khai rộng rãi kết quả xử lý các vụ việc về phòng, chống tham nhũng trên các phương tiện thông tin đại chúng.	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao	Thanh tra quận	Các cuộc giám sát, báo cáo giám sát
45.	Công khai, minh bạch về tuyển dụng công chức cấp xã, viên chức đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo theo quy định pháp luật	Trước và sau tuyển dụng	phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Công khai kế hoạch tuyển dụng, kết quả theo quy định
46.	Mở rộng các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến phòng, chống tham nhũng, tiêu cực	Thường xuyên	UBND cấp phường	Thanh tra quận	Các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị
V	Thủ tục hành chính công				
47.	Triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với chuyển đổi số	Thường xuyên	Bộ phận một cửa quận, UBND cấp	Văn phòng HĐND và UBND quận	Tỷ lệ giải quyết TTHC kịp thời, đúng quy định cao

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
			phường		
48.	Giải quyết tốt TTHC lĩnh vực: chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương, đất đai, cấp phép xây dựng, các TTHC cấp xã	Thường xuyên	UBND cấp phường	Bộ phận một cửa quận, Phòng Tư pháp, phòng Tài nguyên và Môi trường, phòng QLĐT; UBND cấp phường	Tỷ lệ giải quyết TTHC kịp thời, đúng quy định cao
VI	Cung ứng dịch vụ công				
49.	Tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Thực hiện có hiệu quả công tác cấp, phát thẻ bảo hiểm y tế, nhất là việc rà soát cấp, phát thẻ cho hộ nghèo.	Thường xuyên	UBND cấp cấp phường	Bảo hiểm xã hội quận	Các hội nghị tập huấn, tuyên truyền,...
50.	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các trường học nhằm đồng bộ, chuẩn hóa, nâng cao tỷ lệ trường chuẩn quốc gia ở các cấp học	Hàng năm	Phòng Giáo dục và Đào tạo;	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Đầu tư cơ sở vật chất cho các cơ sở giáo dục
51.	Tiếp tục rà soát, đầu tư sửa chữa hệ thống cung cấp nước sạch cho người dân	Hàng năm	UBND cấp phường	Phòng QLĐT	Đầu tư sửa chữa, bê tông hóa giao thông; cung cấp nước sạch
52.	Tăng cường các biện pháp nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ sinh hoạt của người dân trên địa bàn	Thường xuyên	Điện lực Hai Bà Trưng	Phòng Kinh tế	Cung cấp điện đảm bảo sinh hoạt, phát triển kinh tế - xã hội

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
53.	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội tại các khu dân cư; tiếp tục phát động phong trào toàn dân bảo vệ an ninh trật tự, phòng chống tội phạm, tố giác tội phạm trên địa bàn	Thường xuyên	Công an quận, cấp phường	Công an quận	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội
VII	Quản trị môi trường				
54.	Tổ chức kiểm tra, xử lý các doanh nghiệp, các công trình công cộng đang thi công, các cơ sở sản xuất để kịp thời xử lý vấn đề gây ô nhiễm môi trường	Thường xuyên	Phòng Tài nguyên và Môi trường	UBND các phường, các cơ sở sản xuất, công trình thi công....	Các cuộc kiểm tra, xử lý vi phạm
55.	Đánh giá tác động đến môi trường phải có sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Khi triển khai các dự án	UBND cấp phường	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Báo cáo tác động
VIII	Quản trị điện tử				
56.	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân được biết và sử dụng, khai thác thông tin trên Cổng Thông tin điện tử; Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan nhà nước. - Nghiên cứu, bổ sung tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử quận. - Có giải pháp hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công. 	Thường xuyên	UBND cấp phường	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Văn hoá - Thông tin; - Văn phòng HĐND và UBND quận 	Các thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan nhà nước, Cổng Dịch vụ công

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
57.	Theo dõi, tiếp nhận ý kiến, câu hỏi của người dân trên Cổng Thông tin điện tử quận; tham mưu UBND quận giao các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý, giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND quận	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Theo dõi, tiếp nhận, xử lý kịp thời ý kiến, câu hỏi của người dân theo quy định